

Software No Comercial

Una Opción para apoyar la Gestión del Conocimiento en las PyMEs Mexicanas

Gabriel Valerio Ureña

Cynthia Pasquel López

Héctor Julián García Guinea

En la mayoría de los países del mundo, una gran proporción de las empresas pertenecen al rubro de las llamadas pequeñas y medianas empresas (PyMEs). Por desgracia, según la Secretaría de Economía de México, cerca del 80% de las PyMEs del país mueren antes de alcanzar dos años en el mercado. Las razones de esta muerte prematura pueden ser muy variadas, pero los especialistas apuntan que una mala administración y la ausencia de tecnología que les permita competir globalmente, están dentro de ellas.

Por otro lado, en los últimos años se ha venido reconociendo la importancia que tiene el conocimiento como factor clave de producción. La administración de este conocimiento y de otros elementos intangibles se ha vuelto así un tema prioritario en las agendas de las empresas exitosas. En respuesta a esta necesidad, una disciplina ha eclosionado en el ámbito empresarial: la Gestión del Conocimiento (GC). La Gestión del Conocimiento no sustituye a la gestión tradicional, sino la complementa. A diferencia del enfoque tradicional de gestión, la GC pone un énfasis especial en aquellos elementos intangibles, como el conocimiento, la identidad de la empresa, la calidad de las relaciones de la misma con sus clientes, proveedores, etc., así como otros llamados Capitales Intangibles.

La GC es una estrategia que busca aprovechar al máximo los capitales de la empresa para generar valor, incluyendo sobretodo en estos a los capitales intangibles. Dentro de estos capitales intangibles, dos elementos son esenciales: las capacidades de las personas y las herramientas que permiten potenciar dichas capacidades. Dado que ya se ha reconocido la importancia de administrar el conocimiento para desarrollar las capacidades de las personas, y que la materia prima para generar éste es la información, las tecnologías de información son algunas de las herramientas más importantes para apoyar los procesos de Gestión del Conocimiento. Las PyMEs, como ya se apuntaba, no están exentas de esta necesidad de implementar tecnologías de información que les permita poner en práctica iniciativas para aprovechar mejor sus capitales. Sin embargo, implementar tecnologías de información no es algo que esté siempre al alcance de las PyMEs, las cuales típicamente cuentan con un presupuesto limitado. Independientemente que hablar de tecnologías de información, no es hablar exclusivamente de software, en el presente capítulo nos concentraremos en revisar

una alternativa de software que, según nuestro criterio, puede ser de gran ayuda para las PyMEs: el software no comercial.

Por software no comercial nos referimos al grupo de soluciones que forman el llamado software libre (Open Source), los programas gratuitos (Freeware) y los servicios gratuitos en línea. Aunque éstos se refieren a cuestiones distintas, tienen en común que no requieren alguna inversión para adquirirlos. Las herramientas del tipo Open Source tienen como características que pueden ser distribuidas, modificadas, copiadas y usadas con total libertad ya que se cuenta con el código fuente para su alteración. Por otro lado, las herramientas de tipo Freeware son caracterizadas por su distribución libre pero no pueden modificarse ya que no se cuenta con el código fuente. Por último, los servicios gratuitos en línea son servicios que proporcionan algunos sitios accediendo a través de la Web.

Si bien el adquirir un software no comercial es una opción atractiva por el costo de adquisición nulo, también hay que estar conscientes de las implicaciones que esto tiene. Se debe tener en cuenta que las empresas deben contar con los requerimientos necesarios para operar el software, entendiendo por esto, al hardware, el software y el personal capacitado. Asimismo, hay que tener en cuenta, que a diferencia del software comercial, nadie se hace responsable de algún mal funcionamiento del programa en cuestión o del mantenimiento del mismo. Además es importante tomar en cuenta que algunos servicios ofrecen la posibilidad de almacenar información en el servidor (del proveedor que proporciona el servicio), por lo tanto es necesario valorar el nivel crítico de la información que se maneja para evitar problemas de seguridad. A pesar de ello, con la experiencia en el uso de estos programas, hemos constatado la calidad de muchos programas de tipo no comercial.

En cualquier caso, el balance costo-beneficio de implementar software no comercial puede ser positivo, siempre y cuando se tengan claras sus implicaciones y se cuente con las capacidades para hacerles frente. En nuestra experiencia, algunos de los procesos necesarios para hacer gestión del conocimiento pueden ser apoyados por software no comercial. A continuación presentamos algunas herramientas no comerciales que hemos tenido oportunidad de utilizar y comprobar su utilidad. Se presentan estas herramientas clasificadas en base a algunas de las áreas de aplicación identificadas en la Gestión del Conocimiento: a) Trabajo Colaborativo; b) Innovación; c) Inteligencia; d) Administración de la Experiencia; e) Administración del Capital Relacional; y f) Administración del Aprendizaje

Es importante aclarar que este listado de herramientas no es exhaustivo. Existe una gran variedad de otras herramientas que pueden soportar los procesos de Gestión del Conocimiento. Además, tampoco se pretende recomendar estas herramientas en específico, simplemente se presentan las mismas como ejemplos que ilustran la posibilidad de acceder a

estas tecnologías o algunas otras similares. Además, hacemos notar que algunas herramientas que a continuación presentamos, pueden caer en más de una categoría. Sin embargo, conforme a la utilización que les hemos dado, las clasificamos de la siguiente manera:

a) Trabajo Colaborativo

Bajo esta área consideramos aquellas herramientas que permiten crear un ambiente donde los individuos pueden interactuar a través del diálogo o la participación conjunta. Algunos ejemplos de estas herramientas son:

- *Google personalizado* (<http://www.google.com.mx/ig?hl=es>).- Es un servicio gratuito en línea, que permite diseñar un espacio propio de trabajo. Este espacio integra varios servicios como: administrador de ligas o enlaces, lector de algunos servicios Web, lector de correo, administrador de búsquedas en Internet. Independientemente de estos servicios, se puede utilizar para trabajo colaborativo gracias a su capacidad como lector de RSS¹. Por ejemplo, cuando los empleados cuentan con un Weblog en el cual dan de alta sus lecciones aprendidas, se puede configurar el lector de google para conocer cuando exista una nueva entrada. De esta manera, todos los empleados pueden ser notificados de las lecciones aprendidas de los demás.
- *PHP-Nuke* (<http://phpnuke.org/>).- Es una herramienta de Administración de Contenidos de tipo Open Source. Es más completa que algunos otros administradores de contenido no comerciales. Tiene un catálogo de diseños disponibles bastante amplio y su administración es sencilla. Dependiendo de lo que se quiera hacer con la herramienta, se puede deshabilitar algunos módulos y habilitar otros. Cuenta con muchas opciones como foros, noticias, encuestas, blogs, estadísticas y más. Si lo que se busca es crear un espacio de trabajo colaborativo, en el que pueda soportar la operación de alguna comunidad en línea, esta herramienta es una buena opción.
- *Yahoo Briefcase* (<http://briefcase.yahoo.com>).- Es una herramienta de trabajo colaborativo, gratuita y en línea. Permite almacenar y acceder archivos desde cualquier parte del mundo a través de Internet. Ofrece la posibilidad de guardar y compartir archivos con un límite de 25 Mb. de espacio gratuito. Es fácil de utilizar, ya que no se necesita de gran conocimiento técnico. Esta herramienta es útil para compartir

¹ Lector RSS: tecnología que permite leer información de otras páginas en una específica.

versiones de archivos, cuando diferentes personas trabajan sobre un mismo documento en diferentes localidades.

- *Messenger MSN* (<http://get.live.com/messenger>).- Es una herramienta de tipo freeware que tiene las opciones de descargar la aplicación y también el servicio en línea. Tiene diferentes funcionalidades, entre las más importantes es la opción de video-llamada, llamada de PC a PC, Mensajes de PC a teléfonos móviles y se puede también compartir documentos. Esta puede ser una buena opción para ahorro de servicios de teléfono y fax, siempre y cuando no se abuse del servicio, por ejemplo se pueden realizar video-llamadas a personas que están fuera del estado o país sin costo alguno, así como conversaciones con diferentes personas al mismo tiempo. Esto sin duda alguna ayuda a incrementar el ahorro en servicios y ahorro de tiempo.

b) Innovación

Este rubro se compone de herramientas que favorezcan el desarrollo de un nuevo producto o proceso de manera radical o incremental. Algunos ejemplos de las herramientas que se encuentran bajo este rubro son:

- *US Patent Bibliographic Database* (<http://www.ornl.gov/Library/patent.htm>).- Es un servicio gratuito en línea que ofrece una base de datos de patentes. Permite búsquedas simples por múltiples campos como número de patente, región, nombre, etc. Además ofrece la opción de búsquedas avanzadas. Esta herramienta puede ser útil si se quiere saber si existe alguna patente, o bien para saber qué tipo de patentes existen si se busca alguna solución específica.
- *Space Tree* (<http://www.cs.umd.edu/hcil/spacetree/>).- Es una herramienta de visualización que sirve para representar conocimiento. Es una aplicación gratuita basada en Java. Es útil cuando se quiere organizar muchos elementos categorizados que no puedes visualizar en una sola pantalla con herramientas tradicionales de creación de mapas mentales. Es recomendable para diseño de taxonomías de conocimiento ya que permite un mejor acomodo de categorías al expandir y comprimir ramas para facilitar su visualización.
- *CMap* (<http://cmap.ihmc.us>).- Es una herramienta gratuita que se utiliza para apoyar la construcción de modelos de conocimiento representados en forma de “Mapas Conceptuales”. Se pueden elaborar típicos mapas de red, mapas mentales y diagramas causa-efecto. La aplicación tiene la peculiaridad que permite publicar mapas en sitios

de Internet. Esto da la oportunidad de trabajar conjuntamente en un mapa con dos o más personas distribuidas geográficamente.

- *Gliffy* (<http://www.gliffy.com/>).- Es un servicio gratuito en línea. Se utiliza para representar modelos de conocimientos en forma de mapas mentales, organigramas, diagramas de red, planes de piso, etc. Una de las ventajas es su compatibilidad con Visio de Microsoft Office. Permite compartir los diagramas en línea para trabajarlo colaborativamente. Además ofrece la posibilidad de ser publicado para que sea visto por cualquier persona a través de Web.

c) Inteligencia

En esta área se consideran a las herramientas necesarias para que la empresa tome las mejores decisiones para el negocio, apoyadas tanto por fuentes internas como externas.

Algunas herramientas que se encuentran clasificadas bajo este concepto son:

- *Alertas de Google* (<http://www.google.com.mx/alerts?hl=es>).- Es una especie de agente de búsqueda gratuito en línea. En este agente se programan palabras o frases que el agente buscará regularmente en Internet. Y se solicita al agente que mande las alertas encontradas, una vez al día o una vez a la semana, según la preferencia del usuario. Algunas de las aplicaciones prácticas pueden ser: a) seguir una noticia en desarrollo; b) mantenerse informado acerca de la competencia o de un sector en concreto; c) obtener las noticias más recientes sobre su persona; d) o bien conocer las noticias más recientes acerca de la empresa o cualquier otro tema.
- *StrategyMap* (<http://www.strategymap.com.au/downloads.htm>).- Es una herramienta freeware de alineación estratégica. Esta aplicación facilita la codificación de la misión, las metas, las perspectivas y los objetivos que se utilizan para conducir el tablero de control para desarrollar planes de negocio. El software se puede utilizar para el trabajo de la gerencia y proyectos de activos. Esta aplicación está diseñada para soportar la metodología que propone el Balanced Scorecard de Norton y Kaplan.

d) Administración de la Experiencia

Herramientas que permiten administrar el conocimiento que se desarrolla en el tiempo, a través de la experiencia, permiten documentar las lecciones aprendidas y las mejores prácticas. Algunas herramientas que podemos encontrar bajo este concepto son:

- *La Coctelera* (<http://www.lacoctelera.com>).- Es un servicio en línea gratuito, que permite crear, mantener y publicar blogs (bitácoras). Esta herramienta puede ser usada para

administrar la experiencia ganada en el ámbito laboral. Un ejemplo práctico de uso de estas herramientas sería utilizar un blog personal para documentar las mejores prácticas y/o las lecciones aprendidas referentes al trabajo, pero sobretodo compartirlas con el resto de la organización, a través de lectores de RSS.

- *CMSimple* (<http://www.cmsimple.dk/>) y *Wordpress* (<http://wordpress.org/>).- Ambas herramientas son tipo OpenSource para administración de contenidos. CMSimple es una herramienta simple en su uso. Aunque no tiene muchas opciones de diseños predefinidos, es una buena opción para desarrollos sencillos como sitios personales o incluso para sitios informativos de algunas empresas. Por otra parte, aunque Wordpress está enfocado a la creación de Weblogs, la herramienta permite diseñar espacios Web para la publicación de información estática. Con estas características se pueden tener sin mayor esfuerzo un sitio personal o de la empresa y un espacio para llevar alguna bitácora.
- *OpenOffice* (<http://www.openoffice.org/>).- Es una herramienta de tipo OpenSource, que incluye las típicas aplicaciones de oficina: procesador de textos, hoja de cálculo, administrador de presentaciones, herramientas para dibujo y base de datos, similar al que ofrece Microsoft Office. Esta aplicación está disponible en más de 65 idiomas, así como en diversas plataformas. Existe una versión portátil de OpenOffice que puede ser transportada y usada a donde vayas directamente desde una memoria portátil (USB) sin necesidad de ser instalada en la computadora.
- *Agente Encarta* (encarta@conversagent.com).- Es una herramienta de tipo gratuita, se puede utilizar al darlo de alta como un contacto más en el programa Messenger MSN de Hotmail, Es una agente muy divertido y útil. El agente está diseñado para contestarte las preguntas que típicamente buscarías en una enciclopedia, contestando a éstas en apenas milésimas de segundo. Inicialmente el agente sólo respondía a preguntas en inglés, pero al parecer ya tiene bastante información para responder en español y otros idiomas. Además ofrece la posibilidad de facilitarte en una ventana contigua información adicional sobre lo que le preguntas. Por ejemplo si necesitas saber una ubicación geográfica para algún flete de un cliente, el agente además de decirte en donde está te muestra a tu derecha un mapa.

e) Administración del Capital Relacional

Herramientas que permiten, de alguna manera, administrar el conjunto de relaciones importantes para la empresa. Algunos ejemplos de tipos de herramientas que se encuentran bajo este concepto son:

- *BirthdayAlarm* (<http://www.birthdayalarm.com/>).- Es un servicio gratuito de uso en línea para la administración de cumpleaños de manera simple. Es una herramienta interesante ya que ofrece la posibilidad de mandar una alerta de cumpleaños al correo electrónico con base a fechas previamente señaladas. En el correo se incluye el nombre de la persona, el correo electrónico y la fecha próxima de cumpleaños de algún contacto. Por otra parte, ofrece la posibilidad de mandar tarjetas electrónicas a los contactos. Aunque se utiliza principalmente para cuestiones personales, algunas empresas podrían utilizar esta herramienta para fortalecer la relación con sus clientes, proveedores, etc.
- *E-conozco* (<https://www.econozco.com/>).- Es un servicio en línea para administración de redes sociales. Se utiliza para mantener una red de contactos. Esta herramienta permite conocer a una multitud de personas gracias a la posibilidad de acceder a los contactos de tus contactos. Organiza la información permitiendo conocer cuáles son las áreas de interés de las demás personas, teniendo así la posibilidad de colaborar con ellos. Otra herramienta similar a esta es LinkedIn.
- *Google Calendar* (<http://www.google.com/calendar/>).- Es un servicio gratuito de uso en línea que permite administrar calendarios como el de Outlook de Microsoft Office. Para utilizar esta herramienta se necesita contar con una cuenta de correo electrónico de gmail. Una de las ventajas, además de ser gratuita y en línea, es la opción de compartir calendarios con diferentes usuarios distribuidos geográficamente. Es una herramienta útil para poder administrar el tiempo y mantener contacto con tus clientes o cualquier otro agente que represente un Capital Relacional. Sería muy útil, por ejemplo, para dos compañías diferentes que necesitan agendar alguna cita sincronizándola de una manera sencilla.

f) Administración del Aprendizaje.

Se incluyen en esta área tanto las herramientas que permiten adquirir nuevo conocimiento a través del aprendizaje, como las herramientas que permiten gestionar este aprendizaje. Algunas herramientas bajo esta categorización son:

- *Claroline* (<http://www.claroline.net>).- Es una herramienta de tipo Open Source de las llamadas sistema de administración del aprendizaje. Su configuración es sencilla, aunque tiene algunos problemas con la tipografía y también para hacer copy/paste. A pesar de ello, es una excelente opción. Ayuda a administrar y desarrollar cursos en línea a través de la Web. Es una buena opción para alguna empresa pequeña que tenga necesidad de capacitación en línea, o con soporte en línea, y no tenga muchos recursos para invertir.
- *Google Earth* (<http://earth.google.com/>) y *FlashEarth* (<http://www.flashearth.com/>).- A este tipo de herramientas se les conoce como simuladores. Estas aplicaciones permiten al usuario navegar por imágenes de satélite a través de la Tierra y visualizar aspectos geográficos de todo el planeta. Para Google Earth hay una versión gratuita y también existe la versión profesional, para empresas que tengan necesidad de encontrar direcciones y demás cuestiones geográficas. FlashEarth es una herramienta algo más limitada que Google Earth, pero con la ventaja de ser un servicio gratuito en línea, lo cual implica que no se necesita instalar software alguno. Ambas son excelentes herramientas para el estudio de la geografía o localización de algún lugar específico.
- *JClic* (<http://clic.xtec.es/es/jclic/>).- Es una aplicación gratuita que permite la generación de actividades sencillas. Puede ser un complemento práctico para el diseño de actividades como memoramas, rompecabezas, quizzes, y otros ejercicios que sirven bajo ciertos contextos. Una característica importante de la herramienta es que brinda la posibilidad de correr los programas creados en Web.
- *Real Academia Española* (www.rae.es) y *Traductor de Google* (http://www.google.com.mx/language_tools?hl=es).- Real Academia Española, es un diccionario en línea gratuito, basado en la iniciativa de la Real Academia Española. Esta página electrónica cuenta con un diccionario de la lengua española, un diccionario de dudas, consultas lingüísticas, conjugación verbal, ortografía, publicaciones, biblioteca y demás servicios que tengan que ver con el uso del idioma español. Es un servicio excelente para consultar dudas referentes a la lengua española. Por otra parte, Traductor de Google, es un traductor en línea gratuito, que permite a los usuarios el acceso a páginas Web en distintos idiomas ya que traduce las páginas al idioma que se desee. No ofrece la traducción de todos los idiomas ni siempre traduce en su totalidad las páginas, sin embargo, es una buena opción. Actualmente ofrece la traducción al inglés del francés, alemán, italiano, español y portugués. Esta herramienta puede ser

útil en las empresas donde los empleados no dominan a su totalidad algún idioma en el cual requieren trabajar.