

**Del buen hacer y mejor pensar: mejora permanente
y gestión del conocimiento.
B.Muñoz-Seca & J. Riverola**

Este libro fue escrito por dos Profesores de Escuela de Negocios que dictan cursos sobre Gestión de Operaciones y Tecnología, y pertenecen al Consulting Board da Kope Consulting-www.kopeconsulting.com. El libro es un intento de proporcionar un marco de acción a la implantación de un plan de mejora de los servicios a través del uso del conocimiento individual y de empresa.

Esta obra es el resultado de mas de quince años de trabajo y tiene su raíces en la observación de como operan las empresas. La primera idea desarrollada es que la gestión del conocimiento no tiene un futuro en la empresa a menos que potencie su productividad y/o competitividad. Para ello, los autores presentan un enfoque que une la Gestión del Conocimiento con el mundo de la Gestión de Operaciones. Gestión del Conocimiento se vuelve entonces, la identificación, crecimiento y aplicación de cualquier conocimiento que la empresa o los individuos poseen. Operaciones es el sistema que realiza el servicio y tiene como propósito la satisfacción del cliente. Para obtener estos resultados la empresa necesita ver la gestión del conocimiento como el motor del sistema de mejora continua. De este modo, el conocimiento se torna el activo clave para la mejora del servicio.

Este es un libro práctico que proporciona al ejecutivo los elementos fundamentales para entender e implementar un ambiente de aprendizaje continuo que fomente la mejora del servicio.

El libro se divide en tres secciones. La primera, esta dividida a su vez, en tres capítulos. Los primeros dos capítulos introducen la resolución de problemas como elemento clave para la generación y uso del conocimiento. El tercer capitulo muestra como la gestión de proyectos puede ser potenciada con la nueva perspectiva identificada en los capítulos uno y dos.

La segunda parte del libro, compuesta por cuatro capítulos, es dedicada a la Gestión de las Operaciones y los problemas claves que afectan el diseño de un Sistema de Operaciones, que genera la satisfacción del cliente. Incluye un capitulo sobre Calidad, que proporciona un punto de partida para el sistema de mejora continua.

La tercera parte se divide en siete capítulos y proporciona nuestro principal enfoque acerca del marco de referencia de la Gestión del Conocimiento. Comienza presentando como realizar un inventario del conocimiento y como dicha inventario puede ser aplicado a la mejora de servicios. El proceso de generación de conocimiento y su aplicación a la mejora de servicios están desarrolladas en dos capítulos. Una empresa que desea implementar este marco de referencia necesita una nueva forma de organización y la capacitación adquiere un rol crítico. Estas ideas son expuestas en un capítulo. Finalmente, dedicamos un capítulo al rol que la tecnología juega en este sistema. El capítulo final proporciona un resumen de las actividades que necesitan ser llevadas a cabo a los efectos de implementar el sistema completo.