

# LA TERMINOLOGÍA COMO ELEMENTO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES: Las Empresas Públicas de Medellín – EE.PP.M. -

María Teresa Múnera Torres\*\*

Iván Darío Parra Mesa\*\*\*

José Gregorio Franco Gómez\*\*\*\*

Luz Beatriz Rodas Guerrero\*\*\*\*\*

Ana María Tangarife Patiño\*\*\*\*\*

## RESUMEN

*Al llevar a cabo la investigación sobre la incidencia de la gestión del conocimiento en las empresas de servicios de Medellín, se logra establecer un modelo de gestión del conocimiento, conformado por las herramientas denominadas : Aprendizaje Organizacional, Documentación, Normalización, Terminología y Gestión Tecnológica. En el presente artículo, se enfatizará de manera especial en la herramienta Terminología y su aplicación como elemento facilitador de los procesos de gestión del conocimiento en una de las empresas que conformaron la muestra para la investigación : Empresas Públicas de Medellín. A su vez este contenido irá precedido por una introducción sobre lo que es la gestión del conocimiento y su correspondiente aplicación en las organizaciones, así como la articulación de sus procesos con los de la Terminología. Se aclara además que la aplicación que se describe, se fundamenta en la experiencia narrada por los funcionarios responsables de dichos procesos en las Empresas Públicas de Medellín.*

\* Artículo derivado de la investigación: "Incidencia de la gestión del conocimiento en las empresas de servicios de Medellín entre 1995 y 2001", financiada por el Comité para el Desarrollo de la Investigación –CODI- de la Universidad de Antioquia y por la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Dicha investigación inició el 30 de mayo de 2001 y finalizó el 4 de mayo de 2004. Artículo recibido en octubre 20, evaluado, corregido y aceptado en noviembre de 2004.

\*\* Bibliotecóloga de la Universidad de Antioquia. Magíster en ciencias sociales: cultura y vida urbana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia. Actual directora de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. [mmuner@nutabe.udea.edu.co](mailto:mmuner@nutabe.udea.edu.co)

\*\*\* Ingeniero Electrónico de la Universidad Pontificia Bolivariana y Magíster en Gestión Tecnológica de la misma Universidad. Ingeniero responsable de los temas "Gestión del Conocimiento" e "Innovación" en la Gerencia de Telecomunicaciones y miembro del Equipo Corporativo de Gestión del Conocimiento responsable de la implantación del Sistema de Gestión del Conocimiento en Empresas Públicas de Medellín. Es además profesor de cátedra en los temas de Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual en la Universidad EAFIT de Medellín.

\*\*\*\* Traductor inglés, francés, español de la Universidad de Antioquia. profesor de Cátedra de la Escuela de Idiomas de la universidad e Antioquia e investigador del Grupo de Investigación en Terminología y Traducción –GITT- [josefrago@hotmail.com](mailto:josefrago@hotmail.com)

\*\*\*\*\* Bibliotecóloga de la Universidad de Antioquia. Especialista en Sistemas de Información de la Universidad EAFIT. Coordinadora de Biblioteca y Centro de Aprendizaje de Empresas Públicas de Medellín E.S.P-EE.PP.M.- [erodas@eppm.com](mailto:erodas@eppm.com)

\*\*\*\*\* Bibliotecóloga de la Universidad de Antioquia. Analista de Información de Biblioteca y Centro de Aprendizaje de Empresas Públicas de Medellín E.S.P-EE.PP.M.- [anyp@hotmai.com](mailto:anyp@hotmai.com)

**PALABRAS CLAVE:** Terminología / Gestión del conocimiento / Empresas Públicas de Medellín –EE.P.P.M.-

**MÚNERA TORRES, María Teresa, PARRA MESA, Iván Darío, FRANCO GÓMEZ, José Gregorio, RODAS GUERRERO, Luz Beatriz y TANGARIFE PATIÑO, Ana María.** *La terminología como elemento de la gestión del conocimiento en las organizaciones: Empresas Públicas de Medellín –EE.P.P.M.-*. En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 27, No. 2 (jul.-dic. 2004); p. 91-115.

## ABSTRACT

.....  
*Upon completion of a research project on the degree to which knowledge management is utilized in the service industries of Medellín, it was possible to establish a knowledge management model based on these tools: organizational learning, documentation, standards, terminology, and technology management. The special emphasis in this article is on terminology and its application as a facilitating agent in information management processes in one of the companies that serves as a test site for our research: the Medellín Public Works. This part of the article is preceded by an introduction to knowledge management and its corresponding application in organizations, as well as the articulation of its processes with the terminology. It becomes clear in the process that the applications described are based in the experience related by the managers who are responsible for these processes in the Medellín Public Works and who, in the development of this article, interacted with the research team that worked with terminology as a tool.*

**KEY WORDS:** Terminology / Knowledge management / Empresas Públicas de Medellín –EE.P.P.M.-

**MÚNERA TORRES, María Teresa, PARRA MESA, Iván Darío, FRANCO GÓMEZ, José Gregorio, RODAS GUERRERO, Luz Beatriz y TANGARIFE PATIÑO, Ana María.** *Terminology as a factor in knowledge management in organizations: the Empresas Públicas de Medellín –EE.P.P.M.-*. In: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 27, No. 2 (jul.-dec. 2004); p. 91-115.

## 1. INTRODUCCIÓN

.....  
En la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, se llevó a cabo la investigación sobre la incidencia de la gestión del conocimiento en las empresas de servicios de Medellín entre 1995 y 2001, con el ánimo de conocer el estado en el cual se estaban desarrollando los procesos de gestión del conocimiento en este sector empresarial de la ciudad. Para identificar dicho aspecto, se diseñó un modelo de gestión del conocimiento, conformado por cinco herramientas denominadas Aprendizaje Organizacional, Documentación, Normalización, Terminología y Gestión Tecnológica. Cada una de estas herramientas se trabajó de forma especial por los miembros del equipo investigador, en una muestra de empresas conformada por : ICPC (Instituto Colombiano de Productores del Cemento), ISA (Interconexión Eléctrica S.A.), EE.P.P.M. (Empresas Públicas de

Medellín)<sup>1</sup>, FENALCO (Federación Nacional de Comerciantes), CONCRETO y COMPAÑÍA SURAMERICANA DE SEGUROS. Al culminar la investigación, se pudo observar como la herramienta terminología estaba siendo utilizada, de manera especial, en los procesos de gestión del conocimiento de una de las empresas que conformaron la muestra, razón por la cual, el objetivo del presente artículo además de ofrecer una ilustración sobre lo que es la gestión del conocimiento y su aplicación en una organización, es el de destacar como se articula la terminología con los procesos de gestión del conocimiento que se llevan a cabo en las Empresas Públicas de Medellín. A continuación se abordará lo que es la gestión del conocimiento, para luego profundizar en el segundo punto, sobre el desarrollo que ha marcado esta nueva tendencia empresarial en las organizaciones.

Desde mediados de la última década del siglo pasado surgió y empezó a posicionarse una nueva teoría organizacional orientada al incremento de la productividad y de la competitividad de las organizaciones en el entorno económicamente globalizado y soportado por la tecnología de la información basada, esta última, en la estructura de redes abiertas y en el aumento de la capacidad de procesamiento.

El eje de esta nueva teoría organizacional pasó a ser el *conocimiento*. Según el padre de la administración moderna, Peter Drucker, el conocimiento no es un factor de producción más, adicionado a los factores tradicionales: los recursos naturales, la mano de obra y el capital. El conocimiento pasa a ser el factor de producción fundamental y los otros son meros subsidiarios de éste<sup>2</sup>.

“Nuestra sociedad está en tránsito de pasar de una sociedad industrial a otra basada en el conocimiento. En esta nueva sociedad, la generación, transformación, difusión o transferencia y almacenamiento de datos, información y conocimiento, se torna prioritaria y supera ampliamente, en número de personas involucradas y en dinero invertido, a la sociedad industrial dedicada a la fabricación, transformación, transporte y almacenamiento de objetos físicos”<sup>3</sup>.

En este contexto, es importante tener claridad sobre los conceptos: dato, información y conocimiento. En el libro *Los modernos alquimistas* encontramos estas definiciones:

- .....
1. Empresas Públicas de Medellín, E.S.P. Empresa Industrial y Comercial del Estado, ubicada en la ciudad de Medellín – Colombia y tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía, distribución de gas combustible y telecomunicaciones.
  2. DRUCKER, Peter. *La sociedad postcapitalista*. Barcelona: Norma, 1994.
  3. NEGROPONTE, Nicholas. *Ser digital*. Buenos Aires; Atlántida, 1995.

Por **dato** entenderemos toda representación de un hecho aislado. Fuera de contexto. Por su parte, por **información** queremos expresar toda colección de datos estructurados en un contexto (datos con significado). Lo que se intercambia en el proceso de comunicación (mensajes) es información. Por último, el **conocimiento** es información haciendo parte de un esquema mental. Cuando la información incide para que se altere un modelo mental, y por ende un comportamiento, se presenta el **aprendizaje**; es decir, se genera conocimiento. En otras palabras, la información se convierte en conocimiento cuando se interpreta y se concreta de acuerdo con la comprensión individual del contexto circundante.<sup>4</sup>

Como respuesta a estas nuevas realidades y como uno de los pilares de la nueva teoría organizacional, surgió una disciplina administrativa denominada “Gestión del conocimiento”. Sobre la gestión del conocimiento existen muchas definiciones que pueden dar una idea de lo rica que puede ser esta área del conocimiento y de las distintas perspectivas que en ella confluyen. “Al abordar algunas de las elaboraciones conceptuales de lo que se asume como gestión del conocimiento, se llega a establecer cómo ésta puede estar asociada con todo lo atinente a la organización centrada en procesos de aprendizaje, a la gestión de los recursos humanos, a la cultura organizacional, a la gestión de tecnologías de la información, a los procesos y a la reingeniería en sí. También se pueden establecer como formas de gestionar el conocimiento los procesos de creatividad e innovación de las empresas, el conocimiento que se puede asimilar de los clientes, el desarrollo del aprendizaje y las habilidades intelectuales y de investigación, todo ello complementado con las nuevas tecnologías de la información y con el fin de alcanzar de una forma más eficiente los objetivos y metas trazados en ella.”<sup>5</sup>

Antoni M. Güel, en su libro *Homo Faber, Homo Sapiens*, introduce un elemento que cobija todo lo anterior y es el de otorgarle a la gestión del conocimiento la propiedad de ser generadora de valor para la organización. Esto lo expresa cuando afirma que la gestión del conocimiento es “el conjunto de procesos que permiten utilizar el conocimiento como factor clave para añadir y generar valor”<sup>6</sup>. Es importante aclarar aquí que cuando se habla de generar valor, no debe entenderse sólo “valor monetario” generado a los dueños; este concepto es más amplio y cubre todo aquel valor generado por la organización para sus diferentes “grupos de interés” ( en inglés: *stakeholders*); es decir cubre también el valor generado a los clientes, a los empleados, a los proveedores, al gobierno y a la comunidad en general.

.....

4. PARRA, Iván Darío. *Los modernos alquimistas*. Medellín; Fundación editorial EAFIT, 2004. p. 192
5. MÚNERA TORRES, María Teresa. *La gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación, elementos importantes para su medición*. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 25, no.1 (ene-jun. 2002); p. 93
6. GÜELL, Antoni M. *Homo faber, homosapiens: gestión del capital intelectual*. Barcelona: Ediciones del Bronce, 1998, p. 67

## 2. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

La gestión del conocimiento en una organización se focaliza normalmente mediante tres estrategias: la generación o captura de nuevo conocimiento, la comunicación de ese conocimiento a lo largo y ancho de la organización y la construcción de una memoria empresarial. La manera en la que una organización genera, representa y transfiere el conocimiento fue claramente explicada por los teóricos japoneses de la administración Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi, autores de varios libros y artículos sobre el tema. Estos autores parten de la clasificación del conocimiento en dos tipos, de acuerdo a lo propuesto por el filósofo húngaro Michael Polanyi (1966). Según este pensador, el conocimiento puede tener dos formas: explícito y tácito.

El conocimiento tácito se traduce en el conocimiento personal que posee todo ser humano en un área específica, por ende es un conocimiento que implica un alto grado de subjetividad y, por lo tanto, puede requerir un proceso difícil y complejo para su adecuada formalización y comunicación, así sea en forma parcial. Sin embargo, este tipo de conocimiento es muy importante, ya que cuenta con elementos de gran contenido cognoscitivo y técnico. Se manifiesta, en la mayoría de los casos, en los contextos operativos y prácticos y es creado «aquí y ahora».

Según Johnson-Laird (1983), los elementos cognoscitivos se enfocan en modelos mentales, los cuales a su vez se dan en los modelos activos que idean los seres humanos acerca del mundo, mediante la creación de analogías en su mente. Estos modelos mentales permiten también a los seres humanos percibir y definir su mundo por medio de esquemas, paradigmas, perspectivas, creencias, puntos de vista y demás.

Por su parte, los elementos técnicos consisten en el know-how, las destrezas, las capacidades y las aptitudes específicas que tiene todo ser humano. Lo cual se traduce en el conocimiento que surge de la experiencia individual.

Por otro lado, el conocimiento explícito es aquel conocimiento que se presenta ya formalizado, codificado y apto para ser transmitido por medio del lenguaje formal y sistemático. Viene a ser el conocimiento racional y consiste en eventos pasados u objetos «allá y entonces». Es por ello que se le denomina conocimiento objetivo. Este tipo de conocimiento está orientado hacia una teoría libre de contexto. Además es creado en forma secuencial. A continuación se incluirá un gráfico ilustrativo y paralelo de los dos tipos de conocimiento, según la teoría de Nonaka y Takeuchi<sup>7</sup>

7. NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. La organización creadora de conocimiento: como las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. México, Oxford University Press, 1995, p. 62

<p style="text-align: center;"><b>CONOCIMIENTO TÁCITO</b> (Subjetivo)</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONOCIMIENTO EXPLÍCITO</b> (Objetivo)</p>
<p>a. Conocimiento de la experiencia (Cuerpo)</p> <p>b. Conocimiento simultáneo (Aquí y ahora)</p> <p>c. Conocimiento análogo (Práctica)</p>	<p>a. Conocimiento racional (Mente)</p> <p>b. Conocimiento secuencial (Allá y entonces)</p> <p>c. Conocimiento digital (Teoría)</p>

Nonaka y Takeuchi afirman que, en toda organización, el conocimiento se crea, básicamente, por medio de dos procesos que ellos denominan “dimensiones”. La dimensión epistemológica de la creación de conocimiento organizacional se presenta gracias al proceso de transformación de conocimiento tácito en explícito y viceversa. La dimensión ontológica ocurre cuando el conocimiento individual se hace colectivo y pasa a ser conocimiento de la organización.

El proceso de transformación del conocimiento entre tácito y explícito se da, según Nonaka y Takeuchi, mediante cuatro formas:

**LA SOCIALIZACIÓN:** Forma mediante la cual se realiza la conversión del **conocimiento tácito a tácito**. Se caracteriza por estar relacionada con las teorías de procesos grupales y la cultura organizacional. A su vez, esta forma de conversión del conocimiento dará origen a lo que se denomina como **CONOCIMIENTO ARMONIZADO**, el cual consiste en la definición de modelos mentales y habilidades técnicas compartidas.

**LA EXTERIORIZACIÓN:** Consiste en el proceso mediante el cual se realiza la conversión del **conocimiento tácito a explícito**. En esta forma, se enuncia el conocimiento tácito en forma de conceptos explícitos que se codifican y se incorporan a un medio físico como un libro, un video o una imagen. Esta forma de conversión del conocimiento dará origen a lo que se denomina **CONOCIMIENTO CONCEPTUAL**, el cual se traduce en la generación de nuevos conceptos a partir de metáforas, analogías y demás.

**LA COMBINACIÓN:** En esta forma se realiza la conversión de **conocimiento explícito a explícito** y consiste en la sistematización de conceptos, la cual a su vez dará origen a un nuevo sistema de conocimiento que integra, de maneras diferentes, los conocimientos previos. Mediante este proceso se posibilita la transformación, la estructuración, la reconfiguración y la clasificación del conocimiento que se ha integrado y que además propicia la generación de un nuevo conocimiento. Justo en este proceso se puede dar la creación de nuevos concep-

tos. Esta forma de conversión del conocimiento dará origen al CONOCIMIENTO SISTÉMICO, y puede dar lugar a la introducción de nuevos prototipos y tecnologías de componentes.

**LA INTERIORIZACIÓN:** Consiste en el proceso de conversión del **conocimiento explícito a tácito**. Esta forma de conversión está en consonancia con el proceso de «aprender haciendo». Al respecto Nonaka y Takeuchi precisan: «Cuando las experiencias son internalizadas en la base de conocimiento tácito de los individuos por medio de la socialización, la exteriorización y la combinación, en la forma de modelos mentales compartidos y know-how técnico, se vuelven activos muy valiosos. Para que el conocimiento explícito se vuelva tácito, es de gran ayuda que el conocimiento se verbalice o diграme en documentos, manuales o historias orales. La documentación ayuda a los individuos a interiorizar lo que han experimentado, enriqueciendo, por tanto, su conocimiento tácito. Además, los documentos o los manuales facilitan la transferencia de conocimiento explícito a otras personas, permitiendo que experimenten directamente las vivencias de otras, es decir, que las reexperimenten.»<sup>8</sup> Esta forma de conversión del conocimiento generará el CONOCIMIENTO OPERACIONAL, el cual se puede apreciar en la administración de proyectos, en los procesos de producción, en el uso de innovaciones, en la adopción de nuevas políticas, entre otros.

Mediante los procesos descritos en las dimensiones epistemológica y ontológica, es como, según Nonaka y Takeuchi, la organización genera el conocimiento pertinente a sus fines y con ello “aprende”, entendiendo por aprender, el cambiar conductas para adecuarse eficazmente a los cambios en el entorno o incluso para anticiparse a ellos.

### 3. LA TERMINOLOGÍA COMO POSIBILITADORA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La creación de términos especializados es consustancial al desarrollo de cualquier actividad humana específica. Estamos familiarizados con el hecho de que los médicos, los físicos, los sociólogos y tantos otros profesionales de las distintas ramas, usan lenguajes que les son propios, alejados del lenguaje común que compartimos todos. La representación y transferencia de los conocimientos de cada una de tales disciplinas, se vuelve problemática si los términos usados no están normalizados para todos los involucrados en la disciplina.

8. NONAKA; TAKEUCHI. Ibid. p. 78-79

Para resolver estas situaciones problemáticas, surgió la “Terminología” como una disciplina que se ocupa de los términos y los conceptos en los lenguajes especializados. En cuanto a su definición, esta disciplina puede ser mirada desde tres perspectivas:

- La terminología definida como disciplina que se ocupa de los términos especializados.
- La terminología definida como práctica, traducida en el conjunto de principios encaminados a la recopilación de términos.
- La terminología definida como producto de la práctica, entendida como el conjunto de términos de una determinada especialidad.

No obstante, para el interés de la presente reflexión, se abordará la dimensión de la terminología como disciplina que cuenta con un corpus teórico y objeto de estudio definidos y que entra en relación con las otras áreas del saber, de las cuales toma prestados fundamentos teóricos, los cuales reformula y sintetiza, para construir así su campo propio de conocimiento. Al respecto, la experta María Teresa Cabré se refiere sobre esta dimensión de la Terminología:

«Es una disciplina, en el sentido de que posee unas bases teóricas delimitadas y un objeto de estudio definido. Como disciplina tiene, como cualquier otra materia, una vertiente teórica y una vertiente aplicada y genera unas aplicaciones específicas. Su vertiente teórica responde a un modelo determinado, coincidente en parte (aunque sólo en parte), con el de la lingüística. No es, por lo tanto, una disciplina original en su sentido más pleno, sino una disciplina deudora de otras materias de las que toma determinados fundamentos. Sin embargo, es una disciplina original en un doble sentido: primero, porque selecciona de cada una de las materias fuente unas bases específicas con la exclusión de otras (es decir, no toma todos los elementos de la lingüística, ni siquiera todos los de la lexicología, ni tampoco todos los de la morfología o la semántica léxica); en segundo lugar, porque reconfigura estos fundamentos construyendo un espacio propio y diferenciado de otros campos científicos, original en cuanto al objeto, original en cuanto al marco, original en suma, en cuanto al método y a los objetivos que persigue.»<sup>9</sup>

La terminología como campo del saber, que está en interacción constante con otras áreas del conocimiento y que actúa como vehículo ineludible de comunica-

9. CABRÉ, María Teresa. *La terminología: representación y comunicación. Elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos*. Barcelona: Universidad Pompeu Fabra, Instituto Universitario de Lingüística Aplicada, 1999. p. 22-23

ción, se proyecta fundamentalmente en sus dos funciones características: la de representación y la de transferencia.

En su función de representación, la terminología ayuda a las otras áreas del saber a representar sus respectivos conocimientos específicos de forma organizada o sistematizada, en glosarios, diccionarios, bancos de datos terminológicos, tesauros, y demás.

En cuanto a su función de transferencia, la terminología posibilita la comunicación directa e indirecta entre los expertos de las diferentes áreas del conocimiento, la mediación comunicativa y la planificación lingüística.

Estas funciones son cumplidas por diferentes profesionales que, de una u otra forma, están conectados con el trabajo terminológico, tales como los asesores lingüísticos, los documentalistas, los traductores, los intérpretes, los comunicadores sociales y otros profesionales relacionados con la gestión de la información y del conocimiento.

En el ámbito empresarial, la terminología juega un papel fundamental como metodología y herramienta que proporciona la claridad conceptual necesaria e indispensable para que la representación y la transferencia de conocimiento se den sin obstáculos ni desfases que vayan en desmedro de la competitividad de la empresa.

Es muy importante el manejo de la terminología normalizada o, en otros términos, convenida, tanto al interior de la empresa como entre las empresas, puesto que se ha presentado el caso en que dos partes enfrascadas en un trabajo conjunto o en una discusión, se percatan de que se encuentran utilizando el mismo término, pero el concepto que cada parte posee del término es diferente; es decir, utilizan el mismo término para designar realidades o conceptos diferentes. También puede ocurrir lo contrario, que dos términos distintos se usen para designar el mismo concepto.

Además, mediante las funciones de representación y transferencia del conocimiento especializado, la terminología se constituye en una importante herramienta de trabajo para el apoyo de los procesos de gestión del conocimiento que se realicen en la organización.

Al estudiar la forma como funcionan los procesos de generación del conocimiento, planteados por Nonaka y Takeuchi, se puede establecer una serie de relaciones entre las funciones de la terminología con las formas de conversión de conocimiento, específicamente con la exteriorización y la combinación, ya que en

estas formas se genera una serie de actividades en las cuales está involucrada la terminología, en cuanto a la generación de nuevos conceptos y de nuevos conocimientos y por ende en la construcción de nuevos discursos de conocimiento.

En la EXTERIORIZACIÓN, proceso en el cual se pasa del conocimiento tácito al explícito, se presenta en algunos casos la creación de conceptos a partir de metáforas y analogías. Para esos conceptos nuevos se hace necesario definir términos que los representen. Además para que el conocimiento se explicita, es de gran ayuda que éste se verbalice o diagrame en documentos, manuales o historias orales.

Por su parte en la COMBINACIÓN, o sea en la conversión del conocimiento explícito en explícito, también se puede observar la intervención facilitadora de la terminología en la definición de nuevos conocimientos a partir de conocimientos explícitos ya definidos y por tanto se dará origen a nuevos conceptos y términos en los ámbitos especializados en los cuales se realicen las conversiones de conocimiento.

Con relación a los procesos de construcción de memoria empresarial, es básica la función de representación de la disciplina terminológica. La determinación de términos normalizados y la relación de tales términos con términos más generales y con términos más específicos permite que se construyan bases de conocimiento y de información dotadas con sistemas de búsqueda que posibiliten el acceso rápido al conocimiento almacenado.

Además la globalización económica y cultural cambia las reglas de juego para las organizaciones.

Para que el intercambio de capital intangible e intelectual se dé en forma adecuada entre las diferentes empresas de un mismo país o de una misma comunidad lingüística, resulta necesario la realización de un trabajo terminológico monolingüe que normalice los conceptos compartidos por dichas empresas en sus comunicaciones especializadas, de tal manera que puedan cumplir a cabalidad con este importante factor comunicacional en el proceso de transferencia y transformación de conocimiento en un ámbito monolingüe.

Sin embargo, en el actual mundo de economía globalizada, en el que las empresas tienen sus recursos y medios de producción distribuidos en distintos países con el objeto de lograr ventajas comparativas, el problema del idioma entra a jugar un papel importante.

Para estas empresas multinacionales que se extienden por diferentes países y se involucran con diferentes comunidades lingüísticas, ya no es suficiente con el

trabajo terminológico monolingüe. Aquí resulta necesario un trabajo mancomunado plurilingüe que, de igual manera que el monolingüe, normalice los conceptos compartidos entre las diferentes empresas. Además de este trabajo terminológico, surge un elemento de vital importancia en el intercambio internacional de capitales como lo es la traducción en el ámbito de la comunicación especializada, la cual debe ser realizada por personal profesional formado en traducción como disciplina de estudio y no sólo, y simplemente, por personal bilingüe sin formación profesional en ésta.

#### 4. INVESTIGACIÓN SOBRE LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE MEDELLÍN ENTRE 1995 Y 2001:

.....

##### Metodología e instrumentos de medición

En la investigación “Incidencia de la gestión del conocimiento en las empresas de servicios de Medellín entre 1995 y 2001”, se elaboró, entre otros, un instrumento denominado “herramienta terminología”, en este caso en particular, para evaluar la incidencia que tenía la terminología como uno de los aspectos claves en la gestión del conocimiento en la empresa.

La elaboración de dicha herramienta se realizó en varias etapas. Cada etapa se subdividía en: búsqueda y recuperación de información, análisis de la información, elaboración de un instrumento preliminar de medición, discusión y análisis del instrumento de medición (por parte de un experto en terminología y un experto en diseño de indicadores) y, por último, ajustes y correcciones al instrumento preliminar, aplicando los análisis realizados.

Al último modelo de instrumento de medición, se le denominó “encuesta”. Esta encuesta se elaboró a partir de los siguientes parámetros, a los cuales se les denominó “actividades”: actividad terminológica, trabajo terminológico, precisión terminológica, elaboración de traducciones, elaboración de sistemas de conceptos, recursos terminológicos, publicaciones, personal capacitado y personal de apoyo, capacitación en terminología, capacitación en traducción, contratación de servicios de traducción y terminología, realización de proyectos de investigación en terminología y traducción, presupuesto asignado a labores de terminología y traducción. Con base en cada una de estas actividades, se realizó una serie de preguntas para que las diferentes empresas las respondieran (ISA, EE.PP.M., SURAMERICANA, ICPC, FENALCO Y CONCRETOS).

Como una de las conclusiones fundamentales que se pudieron obtener al final de la investigación, se resalta el hecho de que las empresas aplican la herramienta terminología para el buen desempeño de sus diferentes actividades, pero en realidad, muchas no saben que lo hacen. Esto quiere decir que la terminología como herramienta de la gestión del conocimiento, se aplica de manera incipiente, inconsciente y parcial en varias de las empresas de la muestra, ya que resulta importante que las empresas se conscienticen de la relevancia de la terminología y el valor que ésta tiene en la comunicación monolingüe, bilingüe y plurilingüe. No obstante, para el caso específico de la presente reflexión, se destaca la importancia que ha tenido la Terminología en las Empresas Públicas de Medellín (EE.PP.M.), como herramienta importante para la realización de procesos de gestión del conocimiento.

## 5. EL ROL DE LA TERMINOLOGÍA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN

Como vimos antes, la terminología se interrelaciona con diferentes áreas del conocimiento y actúa como vehículo de comunicación en los campos o áreas de especialidad a partir de la representación y de la transferencia del conocimiento que interviene y es registrado en los procesos de gestión del conocimiento en las empresas. Se encuentra presente en toda la actividad empresarial como herramienta fundamental que proporciona la claridad y precisión conceptual necesaria para que la transferencia de información y conocimiento fluya de manera efectiva en los diversos planes y programas de la gestión del conocimiento en las empresas.

En este apartado se presentan las diferentes experiencias que se han tenido, en las Empresas Públicas de Medellín, con una de las herramientas terminológicas: el “Tesoro Corporativo” para apoyar los programas del Sistema Corporativo de Gestión del Conocimiento.

### 5.1. Antecedentes del trabajo terminológico

En EE.PP.M. se han dado, desde hace ya unos años, varias iniciativas tendientes a recoger un vocabulario común, utilizado por las diferentes áreas, que minimice el caos comunicacional, natural en cualquier comunidad, y que dé cuenta de la terminología utilizada para designar procesos, actividades, sistemas de información y demás. Estas iniciativas se han enfocado de acuerdo a necesidades circunstanciales y para fines específicos de un proceso, programa o área.

A continuación se relacionan algunos esfuerzos y actividades encaminadas a acotar un poco este caos.

### **5.1.1 Diccionario de Actividades y Documentación de Procesos**

La metodología definida en EE.PP.M. para la gestión de sus procesos se denomina “Enfoque de Cambio Integral”. Esta metodología permite identificar, analizar e implementar cambios en las cuatro dimensiones establecidas para la organización, a saber: gente y cultura, procesos, estructura y tecnología. Con esto se busca un desarrollo coherente e integrado de la organización, evolucionando de lo funcional a lo sistémico y ayudando al logro de la visión y de los objetivos corporativos.

En el marco de esta gestión aparece el Diccionario de Actividades como una herramienta que facilita, a partir de la definición de los procesos de la cadena de valor, identificar el conocimiento requerido en estos procesos, establecer un lenguaje común entre los involucrados, definir un patrón único de documentación y garantizar la calidad de la documentación y la información que fluye entre tales procesos, así como mantener su historia. En el desarrollo de esta experiencia se han presentado dificultades de acuerdos lingüísticos a la hora de documentar (nombrar) los procesos en la herramienta que para ello tiene establecida la empresa, denominada ARIS.

### **5.1.2 Glosarios Específicos por Áreas**

Se han llevado a cabo también diferentes iniciativas para compilar el lenguaje común ya sea natural o especializado por diferentes áreas organizacionales. Es así como se han desarrollado los siguientes productos, entre otros, como apoyo a los procesos de comunicación internos.

- Diccionario de términos del proceso operativo de facturación de la Unidad Medición
- Glosario de términos de los procesos de competencias y gestión del desempeño
- Glosario de términos de Gestión del Conocimiento
- Glosario de términos de la Gerencia Comercial
- Glosario de términos de la UEN Generación Energía
- Glosario de términos de la Subgerencia Ambiental
- Glosario de términos especializados en el sector de telecomunicaciones
- Glosario de términos para la comunicación formal entre EE.PP.M y la comunidad
- Vocabulario Normalizado SIGMA

## 5.2. Papel de la terminología como herramienta armonizadora y normalizadora del lenguaje para facilitar los procesos de comunicación y comprensión en la empresa

Una organización se convierte en un sistema dinámico productor de conocimiento y, en el caso de las Empresas Públicas de Medellín, es precisamente mediante el Sistema Corporativo de Gestión del Conocimiento que se ha empezado a hacer de este hecho algo consciente y sistemático para los integrantes de la organización.

En el proceso de gestión del conocimiento se identifican varios subprocesos, el primero de los cuales es la generación o captura del conocimiento, cuyas acciones están orientadas a ganar nuevo conocimiento, bien sea por generación interna o por captura de conocimiento externo. El segundo incluye la codificación del conocimiento con el fin de organizarlo, hacerlo explícito y fácil de entender, y la compilación y transformación del conocimiento que permite hacerlo accesible a aquellos que lo necesiten. Por último está la difusión y transferencia que posibilita la diseminación del conocimiento desde las fuentes del mismo a los usuarios para el apoyo en la toma de sus decisiones diarias.

El trabajo terminológico, el cual ha estado orientado en EE.PP.M. al proceso documental para hacer recuperable el conocimiento explícito que se encuentra en los documentos, también puede orientarse hacia la gestión del conocimiento tácito representado en los procesos, prácticas, discursos, conversaciones y aprendizajes que se dan en forma continua y en dentro de los equipos de trabajo en la organización.

Los términos surgen en el proceso de comunicación oral o escrito cuando las personas precisan denominar un concepto de su disciplina o área. Los “facilitadores de las conversaciones” como los llaman los autores Krogh, Ichijo y Nonaka<sup>10</sup>, que para este caso serían los mismos analistas de información, extraen de las prácticas, de los procesos metodológicos, de los discursos y de las lecciones aprendidas, además de los documentos, los términos que integrarán el tesoro, que es un producto destinado a ser consultado por los mismos especialistas y por el resto de los integrantes de la organización, facilitando de esta forma la efectividad en los procesos de codificación, recuperación y transferencia del conocimiento.

La importancia y la necesidad de contar con una herramienta terminológica como lo es un tesoro está dada por el hecho de que es un testimonio del uso de un

10. KROGH, Georg von; ICHIJIO, Kazuo; NONAKA, Ikujiro. *Facilitar la creación del conocimiento: cómo desentrañar el misterio del conocimiento tácito y liberar el poder de la innovación*. México: Oxford University Press, 2001

término en su ámbito de especialidad y una muestra de sus características gramaticales y semánticas. En este sentido se considera de suma importancia contar, dentro de las EE.PP.M., con tal herramienta que nos permita hacer del proceso de comunicación una experiencia que sea enriquecedora e impulsora en la creación de conocimiento.

La normalización de los conceptos específicos en y entre las empresas, considerando también las empresas que conforman el Grupo Empresarial EPM, se convierte en un factor facilitador que da la claridad conceptual necesaria para la adecuada documentación, comunicación y transferencia del conocimiento.

Por lo anterior, la terminología forma parte del proceso de creación, uso y transmisión de conocimientos ejerciendo gran influencia en los procesos de comunicación y de creación de nuevas denominaciones de la empresa, en la medida en que sistematiza los términos y conceptos que se usan, estimulando además el uso adecuado del lenguaje.

### 5.3 Tesouro Corporativo EE.PP.M.

#### 5.3.1 Antecedentes

La Biblioteca de las Empresas Públicas de Medellín desde sus inicios ha tenido definido, dentro de sus procesos medulares, el análisis de la información consistente en un trabajo documental mediante el cual se hace una representación sintética del conocimiento que transmite un documento y así facilitar su recuperación de forma eficiente y precisa.

El proceso de análisis documental requiere el uso de una serie de palabras clave o descriptores, considerados unidades léxicas y fraseológicas de carácter funcional, que sintetizan el conocimiento que contienen los textos. El uso de estos descriptores se controla mediante un *tesouro*. La utilización de una terminología estandarizada para indexar los documentos confiere al proceso de análisis de información una sistematicidad y univocidad que el uso de las palabras de la lengua común no podría lograr.

A lo largo de todos estos años, y producto del proceso de análisis de información aplicado a la documentación adquirida a solicitud de cada una de las dependencias organizacionales o a la producida como resultado de la gestión de los proyectos, programas y procesos de tales dependencias, se fue desarrollando un tesouro que contiene la terminología utilizada en las EE.PP.M. En la actualidad esta herramienta cuenta con 17.559 términos relacionados jerárquica y semánticamente.

Los tesauros se caracterizan por tres aspectos<sup>11</sup>: por su **contenido**, porque contienen una serie de términos relacionados entre sí semánticamente en tres dimensiones: la sinonimia, la hponimia<sup>12</sup> y la asociación. Los términos que expresan cada concepto en un tesoro suelen ser normalizados; por su **estructura**, porque son documentos formalizados que constan de un vocabulario controlado y dinámico y de una serie de relaciones conceptuales expresadas formalmente a través de expresiones codificadas; por su **función**, porque son instrumentos de control que regulan el uso del lenguaje natural con el objetivo de facilitar la recuperación de la información.

La terminología cumple, de manera sistemática, con dos funciones: *representar el conocimiento y transmitir este conocimiento*.

Por otro lado, para el diseño del Plan Corporativo de Aprendizaje<sup>13</sup>, se contaba con una lista de temas de conocimiento normalizados que daba cuenta de los temas de conocimiento en que se hacía necesario formar a los funcionarios de las EE.PP.M. A raíz de problemas en los acuerdos lingüísticos, se vislumbró la integración del Tesoro de la Biblioteca con esta lista y se conceptualizó el Tesoro Corporativo como la herramienta que apoyaría, no solo el levantamiento de necesidades para el Plan Corporativo de Capacitación, sino también y muy especialmente el Sistema Corporativo de Gestión del Conocimiento.

Los dichos son testimonios, no sólo del uso de una lengua, sino también del uso de sus objetos y de la relación sujeto-objeto y sujeto-sujeto. En la labor de compilar, normalizar y relacionar estos dichos se conoce la comunidad hablante en un ecosistema lingüístico donde cada uno se relaciona con el otro como semejante y con el otro como institución. Los términos están cargados de significados y dan cuenta de la dinámica que está viviendo una organización en un momento dado y de la creatividad lingüística que adjudican los hablantes a las circunstancias que viven.

En este orden de ideas, la participación de los profesionales de la información en el Sistema Corporativo de Gestión del Conocimiento de las EE.PP.M., permitió identificar la posibilidad de trascender el Tesoro de EE.PP.M. como herramienta de facilitación y apoyo a los procesos de comunicación ya que es innegable la

11. Cabré, María Teresa. La Terminología: teoría, metodología, aplicaciones. Barcelona: Antártida, 1993

12. Hponimia: Palabra o término cuyo significado está incluido en otro que tiene una mayor amplitud / Tomado de: Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta 2003.

13. Mapa estructurado que funciona como guía y derrotero de las acciones de la Universidad Grupo Empresarial de EE.PP.M. En él se consignan todas las necesidades de capacitación, formación y entrenamiento identificadas en la organización y que deben ejecutarse en una vigencia determinada. Está orientado al apoyo de los objetivos y metas que surgen de la Planeación Estratégica, a los procesos de la cadena de valor, al desarrollo de competencias y a proyectos específicos de las EE.PP.M.

importancia que cobra el manejo eficiente y la gestión de la terminología dentro de una organización.

### **5.3.2 Objetivos del tesauro con relación a la gestión del conocimiento**

En este sentido se conciben tres objetivos:

- Estructurar el Tesauro Corporativo de EE.PP.M. con el fin de facilitar el proceso de normalización terminológica dentro de la organización.
- Apoyar los procesos de estructuración, compilación, captura y transferencia del conocimiento a partir del uso de una herramienta terminológica como el Tesauro Corporativo EE.PP.M.
- Facilitar el proceso de comunicación en la organización, no sólo del conocimiento explícito sino también del conocimiento tácito, para potenciar el Sistema Corporativo de Gestión del Conocimiento en las EE.PP.M.

### **5.3.3 Procesos y programas apoyados con el Tesauro Corporativo EE.PP.M.**

A continuación se enumeran y describen los diferentes procesos y metodologías del Sistema Corporativo de Gestión del conocimiento que son apoyados por el Tesauro Corporativo EE.PP.M.

#### **5.3.3.1 Gestión de Procesos**

En la metodología para Gestión de Procesos, específicamente en la evaluación y el rediseño, cuando se *identifican* y *definen* los procesos de la cadena de valor de EE.PP.M. se aprovecha el *tesauro* con el fin de normalizar los términos utilizados para referirse a los nombres de los procesos y las actividades que éstos involucran.

La práctica del ejercicio terminológico en esta metodología permite establecer un lenguaje común entre los involucrados en los procesos, y finalmente facilita su acercamiento y entendimiento a todos los individuos de la organización.

#### **5.3.3.2 Mapas de Conocimiento**

Mediante este proyecto se busca realizar una investigación del conocimiento disponible en la organización: qué experiencias se tienen, quién las tiene, cómo se puede tener acceso a estos conocimientos, etc., con el objeto de codificarlo y hacerlo accesible para los empleados de la empresa con las seguridades adecuadas.

El Equipo Corporativo de Gestión del Conocimiento<sup>14</sup> coordina y articula las acciones para la realización del proyecto. En este proyecto participan también funcionarios de la Dirección Gestión Humana, tanto aquellos responsables del desarrollo del talento humano como los responsables del desarrollo organizacional, quienes están pendientes del mejoramiento de todos los procesos de la empresa. Por último, participan funcionarios de las distintas unidades gerenciales, encargados de implantar esta metodología en su respectiva unidad.

El objetivo central de la metodología para identificar y medir el conocimiento organizacional es “homologar la forma de obtener los diagramas de estructura de conocimiento y los mapas de conocimiento de los procesos que conforman las cadenas de valor de las distintas unidades gerenciales de la corporación y con base en ellos medir el conocimiento existente en la misma”<sup>15</sup>.

La metodología comprende varias etapas para la identificación del conocimiento organizacional, a saber:

- Identificar los procesos críticos.
- Priorizar los procesos críticos e identificar la estructura organizacional ligada a tales procesos.
- Identificar los cargos críticos de los procesos críticos.
- Identificar los conocimientos requeridos por los procesos.
- Identificar los conocimientos requeridos por los cargos críticos con sus niveles correspondientes.
- Generar la base de datos de conocimientos requeridos.

El Tesoro Corporativo EE.PP.M. entra a apoyar la etapa de la identificación de los conocimientos requeridos por los procesos, ya que los términos que se encuentran en el *Tesoro* están siendo registrados, validados y relacionados a la luz de los temas de conocimiento del Plan Corporativo de Aprendizaje Organizacional. Además durante el proceso de elaboración de los mapas de conocimiento surgen términos adicionales que enriquecen el contenido del *Tesoro*.

14. Por medio de la Circular 1237 del 27 de marzo de 2003 se crean las políticas y directrices generales del Sistema Corporativo de Gestión del Conocimiento en EE.PP.M. En el numeral 3.2 se hace referencia a la creación del Equipo Corporativo de Gestión del Conocimiento conformado por tres servidores de la organización con roles y responsabilidades alrededor de las actividades, programas y metodologías del Sistema.

15. EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. Equipo Gestión de Conocimiento Corporativo, Dirección Gestión Humana. *Gestión del conocimiento: metodología para identificar y medir el conocimiento organizacional*. Medellín: EPPM, 2003.

### 5.3.3.3 Proceso de Aprendizaje

Este es el proceso mediante el cual “se integran las actividades orientadas a mantener, desarrollar y/o mejorar las competencias organizacionales y específicas (entre las que se incluyen las competencias gerenciales) del personal para el logro de un desempeño eficiente de cada cual en su cargo. Además consiste en mantener y desarrollar el talento humano (el “ser”) para garantizar personas competentes, productivas, felices y así contribuir al logro de la visión empresarial”<sup>16</sup>.

En la planeación del proceso de aprendizaje se identifican las siguientes fases:

- Levantamiento de necesidades de aprendizaje.
- Diseño de soluciones e integración de estrategias.
- Implementación y ejecución de las actividades de desarrollo y aprendizaje.
- Monitoreo del desarrollo y evaluación de los resultados.

La fase de levantamiento de necesidades de aprendizaje es el procedimiento por el cual se identifican las necesidades de capacitación, entrenamiento y formación de las personas en todas las unidades gerenciales (Unidades Estratégicas de Negocio, Unidades de Servicio Compartido y Unidades de Núcleo Corporativo) en Empresas Públicas de Medellín E.S.P. El resultado de este ejercicio genera planes de aprendizaje por gerencias y unidades para cada vigencia.

Es responsabilidad de las Áreas de Gestión Organizacional (AGO), que son áreas de apoyo en cada unidad gerencial, y de los enlaces de Gestión Humana en las diferentes dependencias, acoger las directrices corporativas y aplicarlas a una eficaz detección de necesidades de aprendizaje en cada una de sus áreas.

De acuerdo con las directrices emitidas por el Departamento de Desarrollo y Capacitación, cada área inicia con un levantamiento previo de las necesidades de aprendizaje de acuerdo con unos criterios generales y específicos para el levantamiento de necesidades de aprendizaje. El levantamiento corporativo de las necesidades de aprendizaje debe estar articulado de acuerdo con la planeación estratégica (planes y objetivos), los procesos del negocio (cadena de valor) y la estructura (niveles directivo y ejecutivo y equipos de trabajo).

Cada AGO y enlace envía la lista de temas de conocimiento al Departamento de Desarrollo y Capacitación y éste las recibe para consolidar el Plan de Aprendizaje Organizacional.

16. EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. Dirección de Gestión Humana, Sistema de Calidad Corporativo. *Procedimiento para levantar necesidades de aprendizaje en EE.P.P.M.* Medellín: EE.P.P.M., 2003.

Antes de consolidar el plan definitivo, estas listas de temas son enviados a la Biblioteca y Centro de Aprendizaje para proceder a hacer la validación de estos temas de conocimiento, que, para efectos del *Tesaurus*, se convierten en términos, y se confrontan para ser validados, homologados o creados a la luz de la teoría existente para el desarrollo de tesauros en equipo con los funcionarios de las AGO y los enlaces.

#### **5.3.3.4 Gestión Documental**

En las Empresas Públicas de Medellín el proceso de gestión documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización, seguimiento y conservación.

El área responsable de su ejecución es el Departamento de Administración Documental y dentro de su gestión, el proceso de análisis de información y de contenidos cobra especial relevancia para la posterior recuperación de los documentos.

Para llevar a cabo con éxito este trabajo documental, se hace necesario el uso del *Tesaurus Corporativo EE.PP.M.*, con lo que se da mayor coherencia e integración al momento de realizar búsquedas y recuperar la información en los diferentes sistemas de información que se tienen en la organización.

#### **5.3.3.5 Lecciones Aprendidas**

Este sistema tiene por objeto registrar de una manera estructurada y, en una plataforma informática, las experiencias más sobresalientes que hayan resultado de proyectos, programas o acciones emprendidas por las distintas dependencias de cada unidad gerencial. El objetivo es que estas experiencias sirvan de base para futuras acciones, programas o proyectos y evitar que se repitan los errores del pasado.

Este proyecto está en la fase de ser extendido a toda la Corporación bajo la coordinación del Equipo Corporativo de Gestión del Conocimiento.

El sistema provee opciones para que cualquier funcionario de la organización pueda ingresar y pueda, a través de un buscador, recuperar por medio de palabras clave los contenidos de las experiencias allí consignadas.

El *Tesaurus* es utilizado para que los funcionarios administradores del sistema asignen a cada experiencia y según sus contenidos, las palabras clave o descriptores que sean necesarios para su posterior recuperación.

### 5.3.3.6 Red de Multiplicadores

Este programa busca identificar aquellos funcionarios expertos con capacidad para difundir su conocimiento. El Departamento Desarrollo y Capacitación les da herramientas pedagógicas para que potencien tal capacidad. El programa tiene establecidos un conjunto de estímulos para que estos funcionarios realicen un esfuerzo adicional a su carga normal de trabajo, para la preparación de actividades de difusión del conocimiento que ellos poseen.

Este programa está siendo desarrollado por el Departamento de Desarrollo y Capacitación de la Dirección Gestión Humana con el apoyo del Comité Académico y Ejecutivo de la Universidad Grupo Empresarial EPM y del Equipo Corporativo de Gestión del Conocimiento.

Dentro del proceso de inscripción a la Red de Multiplicadores cada funcionario debe diligenciar un formato en el cual debe registrar los datos solicitados. Uno de los campos que necesariamente debe ser diligenciado son los temas de conocimiento de su dominio y los cuales está dispuesto y preparado para multiplicar dentro de la organización. Para ello, el formato remite al uso del *Tesouro* para que el nombre del tema de conocimiento sea utilizado en su forma normalizada.

### 5.3.3.7 Páginas Amarillas

Esta es una base de datos de conocimiento en la que se indica quiénes son los expertos en los distintos temas que son pertinentes para la empresa y dónde están ubicados en la organización. Esta aplicación se enlaza de manera natural con la de Mapas de Conocimiento.

La base de datos, al igual que el Sistema de Lecciones Aprendidas, ofrece la posibilidad de recuperación de la información contenida en ella, por lo tanto, el uso del *Tesouro* es fundamental para la estructuración normalizada de los temas de conocimiento asociados a los expertos de las EE.PP.M.

## 6. GLOSARIO CORPORATIVO EE.PP.M.:

### PROYECTO EN FASE DE CONCEPTUALIZACIÓN

Actualmente se está llevando a cabo un proyecto (está en la fase de conceptualización) para la elaboración de un glosario corporativo con los términos, dichos, expresiones y voces que atraviesan la organización en los procesos de comunicación tanto formal como informal, como un registro documental donde quedarán consignadas las expresiones que refieren los conceptos y a las realidades que

viven los hablantes del lenguaje en EE.PP.M. Estas realidades reflejan la diversidad cultural y lingüística, dada no sólo por las diversas áreas del conocimiento, ya que en la empresa confluyen prácticas de diversas disciplinas, sino también porque en ella convergen personas de diferentes pensamientos. Tiene como objetivos específicos:

- Registrar la memoria lingüística del proceso comunicativo formal e informal de los hablantes en EE.PP.M.
- Dar cuenta de la cultura organizacional, a través del uso de la lengua.
- Apoyar planes, programas, procesos y actividades corporativas que requieren de una armonización de los términos utilizados en el contexto empresarial.
- Recopilar expresiones, vocablos o acepciones que caracterizan el argot de EE.PP.M.

## 7. CONCLUSIONES

A raíz de lo expuesto hasta aquí sobre la importancia de la terminología para el desarrollo competitivo de las organizaciones y de la experiencia específica de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. podemos concluir con los siguientes puntos:

- La terminología como disciplina que toma prestados los fundamentos teóricos de las diferentes áreas del saber, para reestructurarlos, sistematizarlos y organizarlos de una forma coherente, contribuye enormemente en la organización del conocimiento especializado y por ende en la construcción de estructuras sólidas de conocimiento que permitirán además de una efectiva comunicación profesional, el fomento de la innovación y la creación de nuevos saberes, con base en las estructuras organizadas de conceptos y de términos especializados, que facilita la terminología como tal.
- Resulta interesante el papel que entra a jugar la terminología en los procesos de creación del conocimiento y de manera especial, en las formas de conversión del conocimiento tácito y explícito. Se puede apreciar específicamente, como la terminología está presente en la EXTERIORIZACIÓN, forma caracterizada por la conversión del conocimiento tácito en explícito y en el cual, se introducen nuevas formas de conocimiento estructurado y formalizado, lo que por supuesto dará origen a nuevos conceptos y denominaciones de los mismos. Lo mismo ocurre con la COMBINACIÓN, forma en la cual se pasa del conocimiento explícito al explícito y que a su vez se convierte en escenario para la introduc-

ción de nuevos conocimientos con base en saberes estructurados que se integran de manera creativa.

- La terminología tiene un gran campo de acción dentro de las empresas, pues provee herramientas para facilitar la gestión del conocimiento como factor de productividad y por tanto, de competitividad con otras organizaciones nacionales e internacionales.
- La dinámica y las prácticas que se han desarrollado alrededor del Tesauro Corporativo EE.PP.M. evidencian, en primera instancia, la importancia de éste como herramienta que facilita y apoya los procesos de comunicación empresarial y, en segundo lugar, proyecta el rol del profesional de la información en la organización, a partir de las relaciones con otros profesionales de diferentes áreas del conocimiento llegando a acuerdos desde el saber bibliotecológico y documental y el saber científico-técnico de los especialistas con miras a relacionar, normalizar y sistematizar la terminología.
- Los procesos de gestión del conocimiento pueden dar origen a la realización de trabajos terminológicos a través de herramientas como los tesauros y los glosarios corporativos que contribuyen con la sistematización de la terminología que sirve de base para un mejor entendimiento y desempeño en los diferentes procedimientos y prácticas que se desarrollan en una organización.
- La exploración del papel preponderante que juega la terminología en una organización puede llegar a determinar en varias ocasiones el nivel de entendimiento y de éxito en los negocios.
- El rol del profesional de la información trasciende su papel tradicional ya que empieza a desempeñarse como asesor y facilitador de los procesos de gestión del conocimiento, tanto tácito como explícito, en otras áreas de las organizaciones. Se convierte en el “Infonomista” según Alfons Cornella. El llamado es a cambiar rápidamente y adaptarse a los nuevos esquemas y formas de trabajo bajo los procesos, no sólo documentales en sentido estricto, en donde las formas de expresión del hombre están dadas en forma escrita, sino en todos aquellos procesos en los que el conocimiento se representa y transmite de otras maneras.
- La dinámica organizacional nos lleva a plantear esquemas para la construcción de metodologías para el desarrollo y la gestión de la terminología al interior de las organizaciones.
- El trabajo con el Tesauro Corporativo ha permeado diferentes áreas y procesos en Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en el sentido que las personas encar-

gadas de liderar los procesos y metodologías dentro del Sistema Corporativo de Gestión del Conocimiento, se basan en procesos y herramientas terminológicas para identificar y estructurar el conocimiento.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

CABRÉ, María Teresa. La Terminología: teoría, metodología, aplicaciones Barcelona: Antártida, 1993

CABRÉ, María Teresa. Terminología: representación y comunicación. Barcelona: Universidad Pompeu Fabra, Instituto Universitario de Lingüística Aplicada, 1999. 362 p.

CORNELLA, Alfons. Infonomía!com Barcelona: Deusto, 2002

DRUCKER, Peter. La sociedad postcapitalista. Barcelona: Norma, 1994

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., Dirección de Gestión Humana, Sistema de Calidad Corporativo. Procedimiento para levantar necesidades de aprendizaje en EE.PP.M. Medellín: EE.PP.M., 2003

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., Equipo Corporativo de Gestión del Conocimiento. Gestión del conocimiento: metodología para identificar y medir el conocimiento organizacional. Medellín: EE.PP.M., 2003

GÜELL, Antoni M. Homo faber, homosapiens: gestión del capital intelectual. Barcelona: Ediciones del Bronce, 1998. 67 p.

KROGH, Georg von; ICHIJO, Kazuo; NONAKA, Ikujiro. Facilitar la creación del conocimiento: cómo desentrañar el misterio del conocimiento tácito y liberar el poder de la innovación. México, Oxford University, 2001

MÚNERA TORRES, María Teresa. La gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación, elementos importantes para su medición. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 25, no.1 (Ene.-Jun. 2002); p. 93

NEGROPONTE, Nicholas. Ser digital. Buenos Aires: Atlántida, 1995

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. La organización creadora de conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. México, Oxford University Press, 1995. 318 p.

PARRA MESA, Iván Darío. Los modernos alquimistas. Epistemología corporativa y gestión del conocimiento. Medellín: Fondo Editorial EAFIT, 2004

PARRA MESA, Iván Darío, MONTOYA DÍAZ, Carlos Mario. Generación de valor a través de la gestión del conocimiento. En: Letras Jurídicas Empresas Públicas de Medellín. Vol. 7, no. 1 (Mar. 2002); p. 79-96

PICHT, Heribert. Terminología para la empresa y la industria. En: Tercer Simposio Iberoamericano de Terminología, Riterm: terminología y desarrollo. Buenos Aires: Unión Latina, Riterm, 1994. 95 p.

PORTELLA, Paloma. La gestión del conocimiento [conferencia]. Medellín: Empresas Públicas de Medellín, Diciembre 2002.

