

El factor humano como elemento dinamizador del proceso empresarial en la gestión de la información y conocimiento

The human factor as catalyst for the enterprises process in the information and knowledge management

Maidelyn Díaz Pérez^I; Yimian de Liz Contreras^{II}; Soleidys Rivero Amador^{III}

^IMáster en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Asistente. Grupo de Gestión de Información y Conocimiento (PROGINTEC). Universidad de Pinar del Río "Hermandos Saíz Montes de Oca". Cuba.

^{II}Licenciada en Economía. Departamento Economía Global. Instructora. Facultad de Economía. Universidad de Pinar del Río "Hermandos Saíz Montes de Oca". Cuba.

^{III}Máster en Ciencias de la Información. Instructora. Departamento Economía Global. Facultad de Economía. Universidad de Pinar del Río "Hermandos Saíz Montes de Oca". Cuba.

RESUMEN

El ritmo de los cambios en el mundo empresarial, disparados por la competencia global y la revolución de las innovaciones tecnológicas en todas las áreas del conocimiento, ha conllevado a un incremento sustancial de los usuarios de la información financiera y no financiera. La dinámica del entorno de la llamada era de la información o del conocimiento ha transformado los puntos de vista y necesidades sobre la información contable y exige que esta refleje explícitamente los principales elementos generadores de los beneficios de las organizaciones, principalmente los comprendidos en los activos intangibles, donde se destaca el factor humano que a la vez se refleja, en cierta medida, en el capital intelectual de la organización. En el escenario actual, disponer de este conocimiento ha alcanzado una relevancia estratégica para la organización y constituyen, según estudiosos del tema, verdaderas ventajas competitivas. Por ello, el establecimiento de mecanismos o modelos para la gestión de este importante recurso ha constituido objeto de estudio de innumerables investigaciones interdisciplinarias. Se pretende, con la presente contribución, identificar las tendencias actuales que caracterizan a la gestión del conocimiento y la gestión del capital intelectual y su integración con los sistemas de gestión de información.

Palabras clave: Gestión de información, gestión del conocimiento, gestión del capital intelectual.

ABSTRACT

The rhythm of changes in the entrepreneurial world caused by the global competition and the technological innovations revolution in all the areas of knowledge, have led to a substantial increase of the users of financial and non-financial information. The dynamics of the environment of the so called information or knowledge era have transformed view-points and needs on countable information, demanding that it explicitly reflects the main elements that generate benefits for the organization, chiefly those included in the intangible assets, such as the human factor, which is reflected in a certain way in the intellectual capital of the organization. At present, to have this knowledge is strategically important for the organization, and according to those studying this topic, it is a real competitive advantage. That's why, the establishment of mechanisms or models to manage this important resource have become the object of study of several interdisciplinary researches. The present work pretends to identify the current trend that characterizes the knowledge management and the intellectual capital management, as well as their integration into the information management systems.

Key words: Information management, knowledge management, intellectual capital management.

Aún existe cierta confusión cuando se intenta definir y diferenciar "conocimiento" de "información" y esta, a su vez, del concepto de "dato". Sin embargo, se trata de un proceso continuo que comienza cuando el "dato", se convierte en "información" y, en determinado momento, se transforma en "conocimiento" (figura).¹

A esta representación puede agregarse un nuevo elemento muy mencionado en la literatura sobre el tema, llamado *capta*, defendido por algunos estudiosos del tema.^{2,3} Este concepto se intercala entre los datos y la información, y expresa que "la gran cantidad de datos a nuestro alrededor, claramente en cantidad superior a la que podemos manejar, nos lleva a seleccionar sólo aquellos que son relevantes para las acciones en las que estamos implicados en un determinado momento."³ Según este autor, mientras la etimología de datos (del latín, *dare*: dar) nos indica que son algo que se nos da, algo que existe y que tenemos a nuestro alcance, la de *capta* (del latín, *capere*: tomar), indica que de todo lo existente tomamos solo aquello que nos es de interés, que nos es relevante.

La *capta* es aquella parte de los datos cuya trascendencia es de mayor provecho para quien procesa el dato, debido a su peso o aporte a la organización o a la consideración personal bajo determinadas circunstancias de análisis, que propicien su aparición y en consecuencia, su posterior notabilidad y relevancia.

Por su parte, la información se genera a partir de un conjunto de datos seleccionados para reducir la dosis de ignorancia o el grado de incertidumbre de quien debe adoptar una decisión. Consiste en el significado que una persona le asigna a un dato, lo que implica que el dato se transforma en información cuando es evaluado por un individuo concreto, que en un momento determinado, trabaja sobre un problema para alcanzar un objetivo específico.

Páez Urdaneta al hablar del concepto de conocimiento, lo asocia con el proceso de información como comprensión, es por eso que lo define como: estructuras informacionales que, al interiorizarse, se integran a sistemas de relacionamiento simbólico de más alto nivel y permanencia. En el caso de la inteligencia o aprendizaje habla de la información como oportunidad, y la define, como las estructuras de conocimiento que siendo contextualmente relevantes, permiten la intervención ventajosa en la realidad.¹

Se habla de que existe una relación sistémica entre los conceptos tratados por este autor, es decir, en la tríada conceptual es precisamente esta relación la que evidencia la creación de valor en la medida en que se avanza desde el "dato" hasta el "conocimiento" y por último, al aprendizaje o "inteligencia". En esta pirámide, el conocimiento desempeña un papel fundamental, porque se vincula con las personas (capital humano), pudiéndose decir que la información se convierte en conocimiento una vez que es procesada en la mente de los individuos y el conocimiento se vuelve información una vez que este se articula y es presentado en forma de texto, gráficos, palabras u otras formas simbólicas.

Cuando se analiza la gestión de información (GI) es necesario evaluar la información como recurso, como producto y como activo. La información como recurso se administra y se utiliza como entradas o insumos de los procesos. Como los otros recursos, tiene un costo directo asociado, debe producir un rendimiento a la inversión, debe proporcionar valor agregado al producto o proceso para el que se utiliza y su uso efectivo requiere de una buena organización para obtener el mejor provecho de ella.

Contrario a la mayoría de los otros recursos, la información no se consume en la producción, ni se acaba con el uso sino que se reproduce vertiginosamente, es intangible y ello hace de su manejo una operación muy delicada, se puede reducir (de un trabajo se puede hacer un resumen), se puede compartir y tiende a partirse, mientras eso ocurre mayor cantidad de información se posee -cuando se abarcan temas más específicos se amplía el caudal de información del que dispone el individuo.

Si la información se considera como un recurso, es importante que se gestione como tal, más aún, cuando se considere estratégico, por el hecho de significar conocimiento, instrumento de control, arma para la toma de decisiones a cualquier nivel; además de que se puede vender tantas veces como se desee, y tener un ciclo de vida muy peculiar -lo que hoy posee poco valor puede ser muy importante en unos años y viceversa. La información como producto, se mercadea, se vende y debe producir utilidades o ingresos a la organización; y se debe considerar como un activo en la medida que la organización se preocupa por poseerla, gestionarla y utilizarla en la consecución de sus metas y el establecimiento de una ventaja competitiva.

La creciente complejidad del proceso de toma de decisiones, la presión en la demanda de respuestas urgentes a problemas complejos, la especialización de la demanda de los usuarios/clientes, ha creado una situación sin precedentes y origina

un mercado ávido de sofisticados sistemas de gestión de información y de programas capaces de evaluarla. El gestor, por su parte, debe ser una persona, capacitada, intuitiva, creativa y con mentalidad abierta como para actuar de forma rápida, práctica y concreta a la hora de tomar decisiones. Ello es parte del factor humano, que gracias a sus conocimientos, habilidades, experiencias, capacidades, (capital intelectual), desarrolladas mediante su capacitación antes o durante su desempeño profesional y laboral, será el promotor principal de la totalidad de los procesos realizados en la organización, capaz de emplear los sistemas y redes de información como instrumentos necesarios para procesar y aplicar la información. Además, de la mano de las tecnologías de la información, los sistemas de información y las redes para compartir información están produciendo una revolución en las organizaciones, que favorece el acceso rápido a la información interna y externa, que requieren para alcanzar sus objetivos estratégicos y conocer su entorno estratégico con vistas a establecer las estrategias competitivas idóneas.

En el escenario de los intangibles, la persona, como portadora del conocimiento, desempeña un papel fundamental. El enfoque tradicional de la persona como recurso ha evolucionado hacia una perspectiva sistémica, que considera a la persona como protagonista de los procesos que involucran a los intangibles. Existen varios autores que se oponen a la expresión "recursos humanos" al referirse a las personas porque se les identifica de manera hiperbolizada o absoluta con el aspecto económico, y se les considera como medios y no como fin; y más aún se rechaza cuando se hace más enfático lo económico con su manifestación en dinero, y se desconoce o relega la individualidad y su esencia humana.⁴⁻⁷

Cierta mirada reduccionista limita el uso del "recurso humano" en función de los objetivos de la organización. Por eso, el concepto "recurso" (elemento para resolver una necesidad), asimila muchas veces la variable "humano" como un objeto valioso que trabaja (capital intelectual).

El concepto de capital humano también se ha tratado de forma polémica por diferentes autores, y se analiza como un activo intangible en la organización. Se utiliza la palabra "capital", es decir, lo esencial, lo fundamental, lo más importante, o principal. Uniéndolo a lo humano, se logra la expresión "capital humano", que significa el conjunto de recursos intelectuales de una persona, lo más significativo de una persona, sus riquezas, su cultura, conocimientos, valores, etcétera.

Los recursos entonces son medios en manos del factor humano que es quien da sentido a la realidad organizacional (gestión humana). El hombre es el portador del recurso conocimiento y el dinamizador de la información; él desarrolla las herramientas, plataformas e influye en el proceso de comunicación.⁸

Se impone además, en este escenario, la visión de la gestión del conocimiento (GC) como herramienta para representar de forma simplificada, resumida, simbólica y esquemática este fenómeno, delimitar alguna de sus dimensiones, permitir una visión aproximada, describir procesos y estructuras, orientar estrategias y aportar datos importantes.

LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO: SU EXPRESIÓN EN EL CAPITAL INTELECTUAL DE LA ORGANIZACIÓN

Como se mencionó, es evidente la estrecha relación que existe entre GI y GC, la información es el puente entre los datos y el conocimiento, y para que este se enriquezca y desarrolle se precisa de la interacción con la información. Y una de las formas en la que este vínculo se materializa es durante el proceso de desarrollo de los sistemas empresariales.

Al concebir la GI como el conjunto de acciones que se proyectan y ejecutan, apoyadas en el sistema de información, para formalizar, estructurar e impulsar la aplicación del recurso información con vistas a mejorar la productividad y por tanto, para hacer más competitivo un negocio o una organización en un entorno cada vez más abundante en productos y servicios de información. La misma GI, como toda actividad gerencial, requiere de mucha inteligencia, habilidad y agilidad (lo que implica el capital intelectual) para poder realizarla con éxito. Incluye habilidades y destrezas en administración, en tecnologías de información, comunicaciones y técnicas de administración de documentos, en el manejo de herramientas matemáticas y estadísticas de modelación, así como en gestión humana del conocimiento y toma de decisiones (de igual manera representación del capital intelectual).

Los sistemas de gestión de información (SGI) penetran los tres componentes del capital intelectual: capital relacional, estructural y humano, y se convierten en vehículos para facilitar su desempeño, si los gerentes y usuarios del SGI piensan y actúan bajo la influencia de una cultura organizacional y un pensamiento estratégico.

La GI se encarga entonces de agenciar la información necesaria para la toma de decisiones y el buen funcionamiento de los procesos, productos y servicios de la organización. La GI correcta conoce, incorpora y vincula todos los tipos de datos, de todas las áreas de la organización y se relaciona con todos los procesos, desde la generación de datos internos y la selección y adquisición de documentos hasta la organización de su uso. Su función es facilitar información precisa para la toma de decisiones, sin preocuparse por otros aspectos relacionados con el aprendizaje. Tiene una visión más mecanicista, comunicacional, el elemento humano como, portador de conocimiento, tiene menos importancia y pasa a ser un usuario del producto información.

La GC es un fenómeno que depende de la formación y conocimiento del individuo que se hace imprescindible en el proceso de creación de conocimiento. Aunque el término puede ser muy pretencioso debido al alcance del concepto del conocimiento, es realmente una nueva propuesta con mayor alcance que la GI. La GC debe entenderse como la creación de un entorno que facilite la conversión de información en conocimiento y al mismo tiempo de este conocimiento en nueva información como única manera de poder transmitir el conocimiento a todos los miembros de la organización.

Esta estrecha relación de los conceptos información y conocimiento se materializa en el análisis del capital intelectual. Existen puntos de contactos en varios autores al considerar el capital intelectual como la suma del capital humano, estructural y relacional y como todos aquellos elementos y fuerzas, no tangibles, incluidos los conocimientos tácitos y explícitos (marcas, patentes, software, etc.), que en un marco estratégico específico, conducen a la creación de valor de los activos físicos, tangibles, e inciden directamente en el valor agregado de las organizaciones.⁹⁻¹⁰ Es el capital que reside en la cabeza de las personas. Trata de convertir el conocimiento explícito de la organización en beneficios monetarios medibles.

Para gestionar el capital intelectual es necesaria la GC en sus dos dimensiones:¹¹

- Hard (Aspectos más duros o formalizables): Entre estos se encuentran aquellos incluidas en el capital intelectual y que permiten cuantificación como el capital estructural y el capital relacional.
- Soft (Aspectos más blandos o no formalizables): En esta dimensión radica la variable fundamental del capital intelectual: el capital humano, es decir, los conocimientos atesorados en los cerebros de los empleados producto del aprendizaje.

Otros autores plantean enfoques que establecen elementos comunes y diferencias entre la GC y la gestión del capital intelectual.^{12,13} Ambas actividades se hallan estrechamente relacionadas en el análisis de los intangibles de una organización (tabla).

Tabla. Relación GC y capital intelectual

Gestión del conocimiento	Gestión del capital intelectual
<ul style="list-style-type: none"> • Se relaciona con las personas, la inteligencia y los conocimientos. • Intenta formalizar y sistematizar los procesos de identificación, administración y control del capital intelectual. • Presenta una perspectiva táctica y operacional. • Es más detallada. • Se centra en facilitar y gestionar aquellas actividades relacionadas con el conocimiento, como su creación, captura, transformación y uso. • Su función es planificar, poner en práctica, operar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas que se requieren para la gestión efectiva del capital. • Se realiza con el objetivo de adquirir o aumentar el inventario de recursos intangibles que crean valor en una organización y por tanto, es una parte del concepto más global de gestión de los intangibles. Busca mejorar la potencialidad de la creación de valores en la organización, mediante el uso más eficiente del conocimiento intelectual. · Se relaciona con las personas, la inteligencia y los conocimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene una perspectiva empresarial estratégica y gerencial con algunas derivaciones tácticas. • Se centra en la construcción y gestión de los activos intelectuales. · Su función es considerar en su conjunto la totalidad del capital intelectual de la organización. • En este marco se ubica la GC, pero la gestión del capital intelectual abarca mucho más espacio que la GC. • Trata de nivelar el capital humano y el estructural. • Busca mejorar el valor de la organización, a partir de la generación de potencialidades por medio de la identificación, captura, nivelación y reciclaje del capital intelectual. Esto incluye la creación de valor y la extracción de valor.

Fuente: Sánchez M. Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones. Acimed 2005; 13(6). Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci06605.htm [Consultado: 22 de febrero de 2009].

En esta relación resalta, en forma determinante, el objetivo básico de la GI: organizar y poner en uso los recursos de información de la organización (tanto de origen externo como interno) para permitirle operar, aprender y adaptarse a los cambios del ambiente. Los actores principales en la GI son los mismos profesionales de información, en unión estrecha con sus usuarios.

Los procesos principales de la GI: la identificación de las necesidades de información, la adquisición de las fuentes informativas, su organización y almacenamiento, el desarrollo de productos y servicios, su distribución y uso, son también base de la creación del conocimiento durante la existencia productiva de la organización y por tanto, fundamento de la fase inicial de la GC.

Resulta evidente, que existe una íntima relación entre la información con la que una organización cuenta y la excelencia de los logros de esa organización, por lo que la GI es parte fundamental de esa excelencia, pero este planteamiento no debe hacer a un lado, el significado de la GC y el capital intelectual para las organizaciones, porque la propuesta de la GC es superior a la de la GI aunque esta sigue siendo un elemento imprescindible de las organizaciones, en integración dinámica con la GC.

Sea con este término, para muchos demasiado abarcador o con cualquier otro, la GC impone nuevos retos a las organizaciones en este milenio; ella, a partir de un conjunto de procesos y sistemas, busca que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la administración de sus capacidades para la solución de problemas en forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con un objetivo final: generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. Gestionar el conocimiento implica la gestión de todos los activos intangibles que aportan valor a la organización para conseguir capacidades, o competencias esenciales, distintivas. Es, por lo tanto, un concepto dinámico.

Su gran reto es que el conocimiento propiamente dicho no se puede gestionar como tal. Sólo es posible gestionar el proceso y el espacio para la creación de conocimiento. Devolver a las personas la capacidad de pensar y auto organizarse será el gran paso, cuando se cree que las personas llevan dentro, intrínsecamente, la capacidad de mejorar y crear cosas nuevas. Para que en las organizaciones este proceso resulte exitoso debe contar con la confianza en las personas, todo lo cual se refleja en sistemas avanzados de formación, motivación, remuneración, etc. y también, desde luego, en el uso creativo de las tecnologías de la información.

Otro concepto expresa que la GC es "la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la organización en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales."¹⁴ En esta definición, se puede observar el carácter dinámico de la GC y su enfoque sistémico. Los conocimientos son las entradas del sistema, el cual incorpora determinados procesos de transformación o de aprendizaje, gracias a los cuales el sistema logrará crear nuevo conocimiento para la organización o, en otras palabras, "competencias esenciales" que le diferenciarán del resto de los agentes competidores. Como "competencia esencial" se entiende el resultado obtenido por la valorización combinada de tres clases de competencias básicas, distintivas o interrelacionadas (formas de saber hacer), como son las personales, tecnológicas y organizativas. Estos resultados, bajo una perspectiva estática, se pueden valorar o medir en términos de capital intelectual.

Por ende, es necesario reconocer, además de la importancia de la GI en el desarrollo de la GC, otras gerencias como la gestión por competencias, debido a que no se pueden analizar dichos conceptos, sin mencionar a este elemento como dinamizador de resultados eficaces del proceso de producción/servicios de las organizaciones, porque esta actividad vincula directamente la GI y el conocimiento con la gestión de recursos humanos, como afirma *Cuesta (2002)*: "las competencias de las personas y de la organización son el motor del proceso de aprendizaje, que parte de asegurar la identificación de los perfiles de los miembros de la organización con los perfiles de los puestos de trabajo, en lo que a conocimiento se refiere, y el ofrecimiento de un continuo asesoramiento para la detección, el análisis y la solución de desfases de perfiles ocupacionales y modos de hacer."⁵

Además, las competencias son un conjunto de saberes (conocimientos, habilidades y actitudes) que, combinados adecuadamente, permiten la realización de las tareas necesarias para el cumplimiento de la misión de un empleo en un puesto de trabajo, todos elementos inmersos en el capital intelectual de las organizaciones; por cuanto, las competencias son las características subyacentes de la persona, que se relacionan con una correcta actuación en su puesto de trabajo y que pueden basarse en la motivación, en los rasgos de carácter, en el concepto de sí mismo, en actitudes o valores, en una variedad de conocimientos o capacidades cognoscitivas o de conducta, que conducen a un mejor desempeño de los recursos humanos por tanto, al logro de los resultados previstos por la organización.

Se debe enfatizar en la capacitación de las personas, las cuales constituyen fuentes de ventajas competitivas, generadoras de conocimientos útiles para el desempeño de la organización, entendiéndose por capacitación la acción que permite al individuo prepararse para un mejor desempeño de su ejercicio eficiente (competencia) de un oficio o profesión, y que puede llegar a un nivel de complejidad supremo, tratando de abarcar desde sus habilidades hasta un profundo dominio de conocimientos tecnológicos avanzados; así como la capacidad creativa, algo que le permite enfrentar la dinámica del proceso productivo y de servicio en su área laboral; así como perfeccionar el proceso técnico del trabajador para que este realice sus funciones laborales con eficiencia, produzca resultados de calidad, ofrezca servicios de excelencia y pueda prevenir y solucionar anticipadamente problemas que se puedan presentar en la organización, y lograr de esta manera, un crecimiento humano que es premisa del desarrollo de la sociedad, la organización y del individuo en particular ([figura 1](#)).

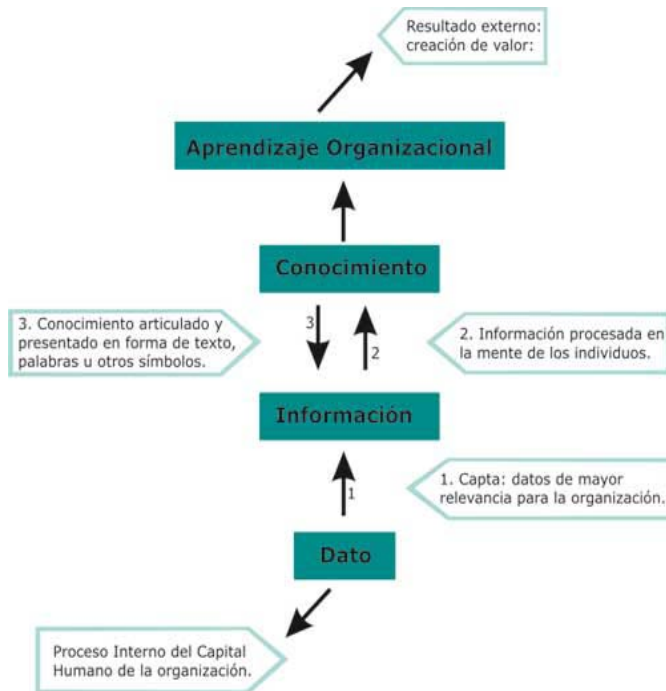
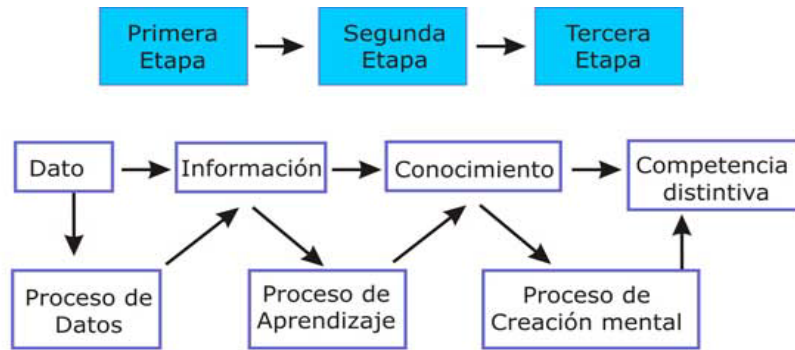


Fig. 1. Relación dato-información-conocimiento-capta-aprendizaje.

Las normas 3000/2007 introducen la capacitación con un nuevo enfoque: conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, concebidas como una inversión, que desarrollan las organizaciones con el propósito de mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios.¹⁵ La actual sociedad vive una intensa espiral de conocimientos, se encuentra en una economía donde la única certeza es la incertidumbre y donde la única fuente de ventaja competitiva duradera es el conocimiento.¹⁶

El proceso de creación en la sociedad del conocimiento se inicia con el tránsito de unos datos hacia la información y de esta al conocimiento, el proceso concluye en la generación de determinada "competencia básica distintiva" (figura 2). Como es evidente la evolución indicada consta de tres etapas: la primera representada por el "proceso de datos", es decir por el uso de tecnologías que transforman aquéllos en información; la segunda etapa convierte esta en conocimiento, gracias al "proceso de aprendizaje", es decir, de cómo saber "aprender a aprender" los conocimientos nuevos y, por último, la tercera etapa pretende que el conocimiento se transforme en "competencia distintiva" o en otras palabras, en el soporte de la "capacidad de competir" o de "saber hacer" mejor que los demás, todo ello gracias a determinado "proceso de creación mental". En consecuencia, este sistema lo que persigue es producir y difundir el saber, diseminar el talento humano o la inteligencia, tanto individual como organizativa por toda la estructura de la organización.



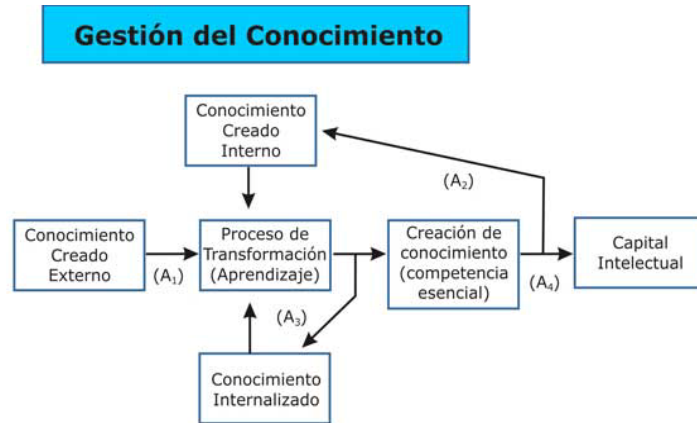
Fuente: Bueno E, Rodríguez P, Salmador MP. Gestión del conocimiento y capital intelectual: análisis de experiencias en la empresa española. X Congreso AECA; 1999, sept. 23-25; Zaragoza, España. En: AECA. Actas X Congreso AECA. Zaragoza: AECA; 1999.

Fig. 2. Proceso de creación en la sociedad del conocimiento.

Gracias a este proceso, la organización actual, poseedora de un caudal ingente de conocimientos, podrá liberar una "energía nueva", siempre que sea capaz de realizar una gestión adecuada de los flujos de conocimientos que por aquella circulan; gestión que tiene como finalidad la generación de nuevos conocimientos que le permitan no sólo crear ventaja competitiva, sino también hacer esta más duradera. En otras palabras, se puede afirmar que "la sociedad del conocimiento depende de la capacidad de aprendizaje, de cómo se incorpora el saber y el talento innovador, tanto en las personas como en las organizaciones que la componen".¹⁷

Prolongando el camino establecido, como se cita anteriormente, por conocimiento se entiende la presencia en la mente de ideas acerca de una cosa o cosas que se saben de cierta ciencia, arte, etcétera. En concreto, se puede entender al conocimiento como una "combinación de idea, aprendizaje y modelo mental". Por *gestión* se comprende la acción de administrar o aquélla que se realiza para la consecución de "algo". La GC es "la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la organización en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear competencias esenciales."⁴

En la definición de este autor, se puede observar el carácter dinámico de la función y su enfoque sistémico, porque, primero, se parte de la idea de unos "recursos críticos" o flujos de conocimientos -conjunto de ideas, de saberes, que fueron aprendidos gracias a determinado modelo mental. Estos conocimientos son las entradas del sistema, el cual incorpora determinados procesos de transformación o de aprendizaje, gracias a los cuales el sistema logrará crear nuevo conocimiento para la organización o, en otras palabras, "competencias esenciales" que le diferenciarán del resto de los agentes competidores. Hay que recordar que como "competencia esencial" se entiende el "resultado obtenido por la valorización combinada de tres clases de competencias básicas distintivas o interrelacionadas (formas de saber hacer), como son las personales, tecnológicas y organizativas. Estos resultados, bajo una perspectiva estática, se pueden valorar o medir en términos de capital intelectual. Las relaciones sistémicas de la trilogía de conceptos analizados se pueden expresar de forma gráfica ([figura 3](#)).



Fuente: Bueno E, Rodríguez P, Salmador MP. Gestión del conocimiento y capital intelectual: análisis de experiencias en la empresa española. X Congreso AECA; 1999, sept. 23-25; Zaragoza, España. En: AECA. Actas X Congreso AECA. Zaragoza: AECA; 1999.

Fig. 3. Gestión del conocimiento, aprendizaje y capital intelectual.

En la figura resalta el proceso de la GC en cuatro actividades, tres flujos de conocimiento y la evaluación del conocimiento total creado o del conjunto de competencias esenciales (A4). El primer flujo (A1) representa la adquisición de conocimientos del exterior, necesarios para efectuar la actividad económica de la organización, según su cartera de negocios (el "algo" necesario para justificar la gestión). Este conjunto de conocimientos suelen ser explícitos. El segundo flujo (A2) indica como la organización es capaz de crear su propio conocimiento, el cual se utilizará como recurso para llevar a cabo su transformación en determinada competencia esencial. Este conocimiento puede ser tanto explícito como tácito. Por último, el tercer flujo (A3) representa la interiorización del conocimiento o de las capacidades desarrolladas que se incorporan como "rutinas organizativas" o "procesos de acción" que hacen a la organización inteligente, es decir, dotada de capacidad para aprender, un conocimiento que presenta normalmente la calidad de tácito.

Los flujos A2 y A3 son posibles gracias a la existencia de determinado proceso de aprendizaje, el cual expresará la capacidad de la organización, tanto a nivel individual como grupal o de equipo, de incorporar nuevas ideas, nociones, saberes o competencias en las personas y en los sistemas y procedimientos que desarrollan y aplican.

Por último es claro, según la figura 3, que el capital intelectual representa el valor creado por el sistema que representa la GC. Es la medida de las competencias esenciales en que se puede concretar el nuevo conocimiento. Es, por lo tanto, un "valor capital" en un momento del tiempo y que integra tres elementos fundamentales: el "capital humano" o valor del conocimiento creado en las personas; el "capital estructural" o valor del conocimiento creado en la organización y que se materializa en sus sistemas, procedimientos y desarrollos tecnológicos y el "capital relacional" o valor del conocimiento creado por la organización, en relación con su entorno, con sus agentes fronteras, al que se le reconoce un valor inmaterial o intangible, que puede ser diferente y superior al de la competencia, como resultante final de las competencias esenciales generadas.

CONSIDERACIONES FINALES

La GC es una función dinámica o un concepto dinámico relacionado con la dirección o administración de un conjunto de flujos de conocimientos -externos e internos, captados o creados, explícitos o tácitos. Y el aprendizaje es el proceso de transformación y de incorporación del conocimiento tanto a nivel persona, como de grupo o de organización en su conjunto. El aprendizaje en equipo, se basa en procesos de observación interpersonal y en compartir en el grupo sus conocimientos individuales, para ello es fundamental trabajar en red y son, por lo tanto, técnicas facilitadoras las de la información y las comunicaciones. Y finalmente, el capital intelectual es la medida del valor creado, es una "variable fondo" que permite explicar la eficacia del aprendizaje organizativo y evaluar, en suma, la eficiencia de la gestión del conocimiento.

Por tanto, puede que todo un sector tenga parecidas o similares tecnologías de producción; en este caso, la ventaja competitiva surgirá de la capacidad (diferenciada) que posea de saber usar esos activos más que el propio hecho de poseerlos; pero el principal aspecto del conocimiento, es la capacidad que posea la persona para resolver problemas, avalado por sus resultados y su nivel, en ello radica la efectividad de la respuesta ofrecida.

Este proceso constituye la verdadera riqueza de la organización. Y para alcanzarla es imprescindible reconocer que la verdadera riqueza y utilidad de la GC no está en la distribución masiva de documentos o en la explotación de enormes bases de datos, porque a menudo acaban convirtiéndose en la creación de enormes basureros de información que no resultan útiles para nadie, sino que el verdadero valor está en las personas, en la posibilidad de compartir las ideas y las visiones que no están documentadas (capital intelectual), apoyadas por el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones que hacen posible la automatización de los procesos humanos, pero donde la persona y su capital son quienes más aportan al proceso y son los que lo hacen posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Páez Urdaneta I. Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades. Caracas: Universidad Simón Bolívar; 1992.
2. Cornella A. La empresa es información. 2000. Disponible en: <http://www.infonomia.com/eventos/articulos.asp> [Consultado: 15 de diciembre de 2008].
3. Chekland P, Holwell S. Information, systems and information systems. Chichester, UK: John Wiley & Sons; 1998.
4. Bueno E, Rodríguez P, Salmador MP. Gestión del conocimiento y capital intelectual: análisis de experiencias en la empresa española. X Congreso AECA; 1999, sept. 23-25; Zaragoza, España. En: AECA. Actas X Congreso AECA. Zaragoza: AECA; 1999.
5. Cuesta A. Gestión del conocimiento. Análisis y proyección de los recursos humanos. La Habana: Academia; 2002.

6. Núñez Paula IA. (2004). Cambio paradigmático de la GRRHH a la gestión humana a la luz de la política, el enfoque y la cultura de gestión del conocimiento. II Taller de Capital Humano en la 9na Convención y Feria de las Industrias Metalúrgica, Mecánica y de Reciclaje, METÁNICA 2004; 2004, jul 19-23; La Habana, Cuba. En: SIME. Memorias del II Taller de Capital Humano en la 9na Convención y Feria de las Industrias Metalúrgica, Mecánica y de Reciclaje, METÁNICA 2004. La Habana: SIME; 2004.
7. Norton D, Kaplan R. Cuadro de mando integral (The Balanced Scorecard). Barcelona: Gestión 2000; 1997.
8. Senge P. ¿Su organización tiene problemas de aprendizaje? [Revisión del libro La Quinta Disciplina.] Barcelona: Granica; 1992.
9. Rivero Amador S, Díaz Pérez M. La interdisciplinariedad en la organización de los procesos institucionales. Acimed 2008; 18 (6). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n6/aci081208.pdf> [Consultado: 14 de diciembre de 2008].
10. Artilles S. Gestión del conocimiento y capital intelectual. Congreso Internacional de Información INFO' 2004; 2004, abr 12-16; La Habana, Cuba. En: IDICT. Memorias del Congreso Internacional de Información INFO' 2004. La Habana: IDICT; 2004.
11. Ugando M. La gestión del conocimiento y la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la creación de valor en los proyectos de innovación. Congreso Internacional de Información INFO' 2004; 2004, abr 12-16; La Habana, Cuba. En: IDICT. Memorias del Congreso Internacional de Información INFO' 2004. La Habana: IDICT; 2004.
12. Sánchez M. Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones. Acimed 2005; 13(6). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci06605.htm [Consultado: 22 de febrero de 2009].
13. Edvinsson L. Developing intellectual capital at Skandia. Long Range Planning 1997; 30(3): 366-73.
14. Wiig KM. Integrating intellectual capital and knowledge management. Long Range Planning 1997; 30(3): 372-80.
15. Bueno E. El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. Boletín de Estudios Económicos 1998; 10 (164): 205-29.
16. Oficina Nacional de Normalización (ONN). República de Cuba. NC. Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano. La Habana: ONN; 2007. (NC 3000-30001-3002-2003:2007).
17. Nonaka I. The knowledge-creating company. Harvard Business Review 1991; 69: 96-104.

Recibido: 12 de octubre de 2009.
Aprobado: 21 de octubre de 2009.

MSc. Maidelyn Díaz Pérez. Departamento de Gestión de Información y Conocimiento. Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca". Avenida José Martí No. 270, esquina a 27 de Noviembre. Pinar del Río. CP 20100. Cuba. Correo electrónico: maidelyn@ict.upr.edu.cu

Ficha de procesamiento

Clasificación: Artículo teórico.

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS¹
GERENCIA DE LA INFORMACIÓN; SISTEMAS DE INFORMACIÓN; APRENDIZAJE.

INFORMATION MANAGEMENT; INFORMATION SYSTEMS; LEARNING.

Según DeCI²
GESTIÓN EMPRESARIAL; GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN; GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO; SISTEMAS DE INFORMACIÓN; APRENDIZAJE.

ENTERPRISES MANAGEMENT; INFORMATION MANAGEMENT; KNOWLEDGE MANAGEMENT; INFORMATION SYSTEMS; LEARNING.

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004. Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Díaz Pérez M, de Liz Contreras Y, Rivero Amador S. El factor humano como elemento dinamizador del proceso empresarial en la gestión de la información y conocimiento. Acimed 2009;20(5). Disponible en: Dirección electrónica de la contribución. [Consultado: día/mes/año].