

DIMENSIONES DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES*

DIMENSIONS OF KNOWLEDGE IN ORGANIZATIONS

Diana Clemencia Ríos Arias**

Recibido: 15/07/2014 - Aceptado: 12/11/2014

Cómo citar este artículo: Ríos, D. (2014). Dimensiones del conocimiento en las organizaciones. Sinapsis (6), 53-58.

Resumen

Las dimensiones del conocimiento de las organizaciones plantean varios elementos críticos en torno a las construcciones teóricas y discusiones, en particular su relación con el capital intelectual que se genera y se aplica en el ámbito de las organizaciones. El objetivo del presente artículo es argumentar la importancia de aplicar una metodología de Gestión del Conocimiento que permita a las organizaciones acercarse a los altos índices de excelencia que exige el mundo actual en el contexto globalizado del conocimiento.

La metodología utilizada es inductiva-descriptiva, se realizó una recolección de información, análisis y discusión de resultados, para finalmente llegar a algunas conclusiones como la forma en que se desarrolla, se evidencia y se aplica el Capital Intelectual de las organizaciones, específicamente en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM.

Palabras clave: activos intangibles, capital intelectual, gestión del conocimiento, valoración del capital intelectual, valor agregado.

Abstract

The dimensions of knowledge in organizations put forward several critical elements in connection with the theoretical constructions and the arguments that the issue of knowledge has provoked and particularly, its relation with the intellectual capital that is generated and applied in the field of organizations.

The present article is framed inside the emerging paradigms, one of them, knowledge, that as the essential resource in a globalized world allows the companies to have a competitive advantage. The used methodology is framed in the descriptive field of mixed cut, likewise it is delimited in the inductive method and by means of procedures that become concrete in a diagnosis, information retrieval, analysis and discussion of results, to finally come to some findings like the way that it develops, it becomes evident that the intellectual capital in organizations is applied, specifically at the School of Administración and Marketing of Quindío EAM.

Key words: Intangible assets, Intellectual Capital, management of Knowledge, assessment of the intellectual capital, added value

Problema epistemológico del conocimiento de las organizaciones

La dimensión reflexiva ha formado parte del quehacer humano, buscando con ello dar sentido y significado no solo a su existencia, sino también a los aspectos que aparecen como dimensiones trascendentales. El deseo de perfeccionamiento de sus herramientas y demás elementos para imponerse al medio y asegurar su subsistencia, llevaron al hombre a desarrollar una dimensión reflexiva que a la postre se convirtió en procesos de pensamiento sistematizado. En este

contexto, conocimiento y pensamiento se constituyen en un patrimonio no solo intelectual producto de la razón, sino también de sus prácticas, como un proceso histórico social, más allá de una construcción lógico psicológica (Ander-Egg, 1995).

Ahora bien, desde la perspectiva epistemológica, hoy en día es comúnmente aceptado que el conocimiento se construye a partir del ejercicio racional del hombre, ese carácter racional es integrado a múltiples dimensiones cognitivas, cognoscitivas, emocionales y sociales. Lo anterior, con el propósito de garantizar un legado a las

* El presente el artículo se deriva del proyecto de investigación titulado *Metodología para valorar el capital intelectual de la EAM*.

** Administradora de Empresas. Candidata a Magister Universidad Autónoma de Manizales. Docente investigadora de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío Adscrita al grupo académico de investigación GRS. Correo electrónico: dera@eam.edu.co

Diana Clemencia Ríos Arias

generaciones futuras, para permitir el avance en los distintos ámbitos del quehacer, del saber y del ser humano.

Las organizaciones, al igual que el conocimiento, son un producto cultural y por ende requieren de un equilibrio entre el hacer y el pensar para su desarrollo y supervivencia en el tiempo. Deben ajustarse a las nuevas corrientes de pensamiento y a las nuevas exigencias de las interacciones humanas. De ahí, que el capital intelectual entendido como el producto intangible del ejercicio humano, deba ser constituido en beneficio de la organización misma.

El conocimiento es el producto de las complejas relaciones del hombre con la realidad, la cual se presenta principalmente en dos dimensiones: las relaciones con la naturaleza, “lo no-hombre”, y las relaciones con los otros. Estas últimas, se expresan a través de la actividad productiva, ya que las relaciones con la naturaleza y con los hombres son fundamentalmente relaciones de producción. Otras formas de relación dentro de esta segunda dimensión tienen que ver con la ciencia, la lucha de clases, el arte y la moral (Ander-Egg, 1995).

La construcción, aprehensión y relación con la realidad también es un asunto de vasta discusión epistemológica, en el sentido de que la realidad aparece ante la percepción humana de un modo complejo y heterogéneo. En este sentido, se prefiere hablar de construcción de realidades, a partir del cual, el desarrollo del pensamiento tiene como base la producción de conocimiento. Ahora bien, dentro del ámbito de las organizaciones el Capital Intelectual es precisamente un elemento fundamental en tal construcción de realidades. Dicho de otro modo, las organizaciones y en particular las empresas, tienen la responsabilidad de construir realidades, este hecho solo es posible a través de la potencialización del Capital Intelectual, el cual forma parte del desarrollo del pensamiento.

Lo anterior es justamente el asunto epistemológico central de la investigación con relación a las mipymes. En este orden de ideas, los líderes empresariales a nivel local, nacional e internacional están llamados a transformar constantemente sus procesos tanto de orden gerencial como operativo, de tal manera que genere valor agregado para clientes internos y externos, por ende el Capital Intelectual dinamiza las estrategias de innovación y desarrollo que propenden por el avance humano y financiero de las organizaciones que aprenden, acorde con el cumplimiento de objetivos y metas empresariales.



54

Por otro lado, desde una perspectiva social, se debe tener presente que la producción del

conocimiento está históricamente condicionada. Ninguna producción cultural nace y se desarrolla prescindiendo del contexto constituido por la matriz sociocultural, fuente en la que se engendra y se desarrolla el pensamiento. El conocimiento no es algo existente en sí mismo, ni puede desarrollarse escindiendo de las condiciones materiales de existencia. El sujeto del conocer está implicado en la realidad y de ella no puede separarse ni por la especulación científica ni por la especulación filosófica. El hombre como un ser histórico y en la praxis, forma parte de una realidad de cuya totalidad hace parte como sujeto cognoscente (Ander-Egg, 1995).

Los elementos que centran esta discusión están dados en los siguientes elementos: conocimiento, sociedad, organizaciones y capital intelectual. Por lo anterior, se hace necesario tener claridad de cada uno de los elementos circunscritos en la investigación, iniciando con el conocimiento, siendo este el que contribuye de manera decisiva a la generación de valor económico agregado en las organizaciones (Viedma, 2000).

Así mismo, para Davenport y Pruzak:

El conocimiento constituye la principal fuente de ventaja competitiva sostenible para la organización, asumiendo este como un recurso de naturaleza intangible, tácita y compleja, que reside o se encarna en la mente de las personas y que se hace necesario tornar explícito a efectos de almacenarlo, codificarlo, compartirlo y aplicarlo para generar mejoras e innovación. (2001: 9)

El conocimiento representa un recurso estratégico para la organización que ha llevado a diversos autores a concentrarse en él para explicar el desempeño y competitividad de las empresas, dando lugar, dentro de la teoría de recursos y capacidades, al enfoque conocido como la teoría basada en el conocimiento, dentro de la cual surge la gestión del conocimiento como sistema para la creación, transferencia e institucionalización del conocimiento en la organización.

Nonaka y Takeuchi (1999) respecto al concepto de gestión del conocimiento, consideran este como un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, en la medida que permita generar ventajas competitivas en un entorno dinámico.

De manera que la Gestión del Conocimiento se convierte en una disciplina adecuada y no en un entorno competitivo, complejo, cambiante y a veces turbulento.

La fuente principal de ventajas competitivas sostenibles reside fundamentalmente según Laurence Prusak (1996) en lo que la empresa sabe, en cómo utiliza lo que sabe y en su capacidad de aprender cosas nuevas, razones para implementar una metodología del conocimiento que le permita a las organizaciones acercarse a los altos índices de excelencia que exige el mundo actual en el contexto globalizado del conocimiento.

De manera que el conocimiento pasa a ocupar un papel central y decisivo en la consecución del éxito o de la excelencia de las empresas y organizaciones actuales. Como consecuencia de este papel decisivo su gestión sistemática y organizada pasa a ser una asignatura obligada. Viedma (2000 citado por Arias et. al. 2007) lo justifica así:

La actual revolución del conocimiento científico-técnico y la globalización de las economías que está teniendo lugar en el mundo actual, conjuntamente con su alta competitividad e incertidumbre, han dado lugar al auge de la Gestión del Conocimiento como un factor emergente decisivo para el éxito, y gran diferenciador entre la riqueza y la pobreza de pueblos (2007:68)

De esta forma, se evidencia los argumentos que demuestran la importancia de esta propuesta investigativa como una oportunidad significativa, la cual se ajusta a la aplicación de una metodología de Gestión del Conocimiento que permita a las organizaciones que quieran sobrevivir en este mundo globalizado ser reconocidas como líderes en el desarrollo de la gestión del conocimiento, por lo que más que una oportunidad es un reto.

Las organizaciones del siglo XXI deben ser capaces de aprender y reaccionar rápido. Estas organizaciones deberán ser dirigidas por gerentes que saben poner en tela de juicio las ideas convencionales, aprovechar a fondo los conocimientos de la organización y hacer los cambios necesarios. Por tanto, el escenario actual que enfrentan las organizaciones se caracteriza por su globalización, dinamismo, complejidad e incertidumbre, configurando un orden bastante distante de épocas anteriores, no solo por las transformaciones producidas por la irrupción de las denominadas tecnologías de la información y la comunicación, sino por la nueva concepción del trabajo, la empresa y la economía misma, basados todos ellos en el conocimiento y la rapidez con que ocurren los cambios (Drucker, 1992); dando lugar a la llamada sociedad del conocimiento.

Ante esta realidad, la empresa y propiamente los gerentes, deben incorporar nuevos criterios para orientar su pensamiento y su acción, reevaluando el modelo de

gestión empleado, puesto que no es adecuado responder a cambios profundos, como los anotados, con recetas tradicionales emergiendo la denominada empresa basada en el conocimiento. Es así como las empresas de esta nueva economía responden a la evolución propia de toda sociedad, los empresarios actuales que generan desarrollo tanto a nivel interno como externo en espacios locales, nacionales e internacionales están liderando sus mercados basados en la era de la información y el conocimiento.

Por tanto, se hace necesario que el programa de Administración de Empresas de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM sea partícipe de los nuevos requerimientos del sector empresarial, ya que es de vital importancia los vínculos que se establezcan desde la academia, sector productivo y Estado; como motor de desarrollo y dinamización de la economía en el departamento del Quindío.

Considerando los elementos anteriores rectores de esta investigación, el Capital Intelectual cobra especial relevancia y se considera un elemento básico en el ambiente empresarial actual, acorde a los cambios que se están produciendo en la economía mundial, y es por ello que gran número de empresas de distintos sectores se encuentran interesadas en conocer, valorar y controlar el Capital Intelectual en sus empresas, lo que conduce finalmente a la gestión de dicho elemento y a mejorar la competitividad empresarial.

Según Brooking (1997), el concepto de Capital Intelectual se ha incorporado en los últimos años tanto al mundo académico como empresarial, para definir el conjunto de aportaciones no materiales que en la era de la información se entienden como el principal activo de las empresas del tercer milenio.

Por su parte, Bueno hace la siguiente propuesta integradora del concepto:

Acumulación de conocimiento que crea valor o riqueza cognitiva poseída por una organización, compuesta por un conjunto de activos intangibles (intelectuales) o recursos y capacidades basados en conocimiento, que cuando se ponen en acción, según determinada estrategia, en combinación con el capital físico o tangible, es capaz de producir bienes y servicios y de generar ventajas competitivas o competencias esenciales en el mercado para la organización. (2008: 9)

Para Sveiby (1997), el Capital Intelectual ayuda a explicar la diferencia entre el valor de mercado y el valor en libros de la

Diana Clemencia Ríos Arias

empresa, porque el Capital Intelectual no se incluye en las cuentas financieras. Considera que las organizaciones dirigen sus esfuerzos en dos direcciones: hacia dentro de la compañía construyendo la estructura interna y hacia fuera trabajando con los clientes. En cambio Bradley (1997), argumenta que el Capital Intelectual consiste en la habilidad para transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos que creen riqueza, tanto en empresas como en países.

Por último, para efectos de la investigación se toma como referencia el concepto de Edvinsson (2003), quien define el Capital Intelectual como la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan a la empresa una ventaja competitiva en el mercado. Explica este concepto mediante la utilización de la siguiente metáfora: una corporación es como un árbol. Hay una parte que es visible: el tronco, las ramas y las hojas (estados financieros, organigramas y folletos) y una parte que está oculta: las raíces. Si solamente el dueño del árbol se preocupa en buscar fruta madura para cosechar, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, será necesario que las raíces estén sanas y nutridas.

Paradigmas administrativos emergentes a partir del Capital Intelectual

Lo primero que se plantea bajo esta temática, es que la tendencia de las empresas exitosas que evolucionan en contextos globalizados están cimentadas bajo el concepto de activos intangibles, es decir; procesos de creatividad e innovación permanente, personal con habilidades y destrezas según perfiles; y en constante capacitación, credibilidad de clientes internos y externos, con fines de estar a la vanguardia de los cambios de las nuevas economías basadas en el conocimiento.

Debido a que se vive en una era en la que el principal potencial de desarrollo de los países y de las organizaciones depende de las personas, es necesario que las organizaciones tengan en cuenta los procesos que permiten optimizar los recursos, pero primordialmente la promoción del desarrollo humano, enmarcado en el desarrollo y la promoción de la sociedad en general. Para ello, se requiere la promoción del personal que tenga alto nivel de compromiso social y empresarial, en particular con la generación de conocimiento a través de la investigación como fuente de progreso y desarrollo humano integral (Bernal, 2000).



Además, se debe tener presente que los postulados de la teoría de la competitividad

de las naciones y el desarrollo de las organizaciones debe responder a los nuevos modelos y a las necesidades de un mundo caracterizado por la globalización y la competitividad (Porter, 1986).

Asimismo el desarrollo social está seriamente vinculado al desarrollo de las organizaciones, más aún, en el mundo actual la existencia de las personas tiende a depender de la existencia de las organizaciones (Bernal, 2000), lo que hace que la administración se perfile como un área compleja del conocimiento humano, pues de esta y de las organizaciones en general depende la solución de muchos problemas de la sociedad actual. Adicional, se plantea que el mundo actual está produciendo un cambio de época, en donde las organizaciones deben pasar de estructuras rígidas y mecanicistas a nuevas formas de percibir las (Toffler, 1992), en este contexto el desarrollo del Capital Intelectual juega un papel importante.

Con el proyecto se pretende incursionar en un campo emergente a nivel empresarial como lo es el Capital Intelectual, por ende al realizar diagnósticos que permitan determinar cuál es el estado de las pequeñas y medianas empresas frente a los procesos de conocimiento a nivel interno y externo, se podrá determinar horizontes de sentido o planes de mejoramiento con fines de que las mipymes respondan a las exigencias del mercado globalizado, lo cual repercute en la competitividad de las mismas frente a procesos de internacionalización de los negocios.

El conocimiento representa un recurso estratégico para la organización que ha llevado a diversos autores a concentrarse en él, para explicar el desempeño y competitividad de las empresas, dando lugar dentro de la teoría de recursos y capacidades al enfoque conocido como la teoría basada en el conocimiento que a su vez surge la gestión del conocimiento, como sistema para la creación, transferencia e institucionalización del conocimiento en la organización.

Por lo anterior, la relación entre competitividad sistémica y Capital Intelectual en las mipymes a nivel mundial y en el departamento del Quindío es uno de los temas de mayor preocupación en la actualidad, por diversos sectores sociales e institucionales, el cual merece especial atención por los distintos actores involucrados, especialmente: la educación, el Estado, la economía, entre otros.

Igualmente, las relaciones del ser humano en el siglo XXI ha sido permeadas por un cambio profundo en las estructuras de poder, cuya base es el conocimiento. Drucker (1992) expone que la sociedad del futuro será una sociedad del conocimiento y a pesar que

las habilidades cambian muy poco con el tiempo, el conocimiento se transformará tan rápidamente que será necesario actualizarlo cada cuatro o cinco años.

De acuerdo con el planteamiento anterior, las organizaciones como sistemas vivos evolucionan teniendo en cuenta el contexto histórico, los individuos han pertenecido a distintas sociedades, como por ejemplo la sociedad de información, industrial, digital, entre otras, cada una de estas ha conceptualizado acerca del deber ser del hombre dentro de las organizaciones. La actualidad se enfrenta a un fenómeno que ha trascendido los imaginarios locales hacia representaciones colectivas globales, la cual exige que las organizaciones como sistemas vivos y holísticos se diferencien de las de otras épocas, esta diferenciación no es posible sino a partir de la potencialización social y organizacional del Capital Intelectual. Aquí el conocimiento aparece como un elemento motor esencial para la dinamización social, política, económica y cultural de las naciones.

Maturana, por su parte, plantea que:

[...] desde una perspectiva biológica, los sistemas vivientes son sistemas determinados estructuralmente. Por lo tanto, todo lo que ocurre en ellos, ocurre en cada instante como parte de su dinámica estructural de ese momento, y está determinado por ese momento. Esto implica que todos los cambios estructurales que un sistema viviente sufre como consecuencia de sus interacciones con su ambiente no están determinados por los agentes externos que el observador ve como actuando sobre él, sino que están determinados por la dinámica estructural del ser vivo. (1975: 56)

Por tanto, dentro de los procesos organizacionales es necesario establecer relaciones de conexión evidenciadas a través del conocimiento que se genera dentro de sus diferentes áreas funcionales (subsistemas), propiciando el óptimo funcionamiento de las organizaciones (sistema), dinamizando el nuevo paradigma empresarial dentro del mundo globalizado.

Según Capra (2003), existen otros aspectos que se podrían equiparar entre los sistemas biológico y social, ambos sistemas producen estructuras materiales, pero el social produce estructuras inmateriales como las ideas, valores, creencias, saber y demás formas de conocimientos, que constituyen una estructura de significado a la que se puede llamar sabiduría colectiva, la cual está encarnada físicamente en el individuo que pertenece a ese conjunto y la misma es transferida de generación en generación.

En este orden de ideas, hacer que la gente comparta lo que sabe puede ser una de las principales dificultades

de los gerentes, dentro de los interrogantes que deben dar respuesta se encuentran los siguientes: ¿Es ético pedirle a las personas que compartan una información que obtuvieron con mucho esfuerzo? ¿Qué pasa si las evaluaciones de desempeño se basan en la calidad del trabajo de los individuos y esta depende de los conocimientos especiales que poseen (conocimiento tácito)? ¿Qué implicaciones éticas son inherentes a la creación de un ambiente organizativo en el que se fomenta la difusión del aprendizaje y los conocimientos? Precisamente la gestión del conocimiento consiste en fomentar una cultura de aprendizaje, en la que los integrantes de la organización acumulen conocimientos sistemáticamente y los compartan con sus compañeros para mejorar el desempeño (Watson y Black, 1989). A partir de políticas públicas locales, se toman algunos indicadores que de cierta manera dan cuenta de cómo se está realizando la transferencia de conocimiento dentro y fuera de las empresas. Desde la Comisión Regional de Competitividad del Quindío según el informe de *Escala fón de competitividad* de los departamentos de Colombia, se ha expuesto que el departamento del Quindío ha figurado durante los últimos cinco años en escalafones bajos frente al tema de competitividad.

La problemática se agudiza debido a que la estructura productiva del Quindío está conformada esencialmente por famiempresas y microempresas, que representan la mayoría de las unidades productivas existentes y la principal fuente de empleo de la región, empresas que a su vez se caracterizan por su baja competitividad frente a las condiciones del mercado, lo que amenaza su sostenibilidad, situación originada por diversas causas, entre ellas: falta de asociatividad entre microempresarios, falta de capacitación al cliente interno, falta de modelos locales de valoración del capital intelectual, falta de recursos financieros, pocas oportunidades de acceso a créditos bancarios, entre otros factores.

Conclusiones

El Capital Intelectual está relacionado con la producción de conocimiento y este hecho exige la cualificación del ser humano, viéndose reflejados en todos los procesos internos, específicamente en el quehacer académico que repercute en buenos niveles de calidad de la docencia, esto porque la gestión del conocimiento implementada por el equipo de alta dirección incide en la calidad de los diversos procesos llevados a cabo en sus distintas dependencias. Esta contabilidad del conocimiento provee a la gerencia una visión de cómo invertir en conocimiento y aprendizaje, que además agrega valor a la organización.

Diana Clemencia Ríos Arias

Para lograr que el Capital Intelectual, denominado activo intangible, sea aprovechado en su máxima proporción en las organizaciones, es importante la discusión del tema entre los grupos de interés y especialmente en la utilización de una metodología adaptada, para así poder medir su eficacia de implementación, permitiendo una mejor comprensión del ambiente y sus necesidades, incorporando en el debate la relevancia de la gestión del conocimiento.

El mundo actual de la sociedad del conocimiento exige personas calificadas, motivadas, y comprometidas con la empresa, que apoyen los planes de crecimiento, de allí la importancia de administrar el Capital Intelectual generando valor en las organizaciones, siendo el conocimiento el insumo esencial de lo que se fabrica, se construye y se comercializa (bienes o servicios), por ende; este conocimiento se debe hallar, acrecentar, valorar y compartir.

Referencias bibliográficas

Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Editorial Lumen.

Arias, J., Cruz, H., Pedraza, M., Ordoñez, A. y Herrera, L. (2007). Los escenarios de la gestión del conocimiento y el capital intelectual en los procesos de investigación. *Signo y Pensamiento*, (26), 63-83.

Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación para administración*. Bogotá: Prentice Hall.

Bueno, E., Salmador, M. y Merino, C. (2008) Génesis, evolución y concepto del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de economía aplicada*, (26), 43-63.

Bradley, K. (1997). Intellectual capital and the new wealth of nations. *Business Strategy Review* (8), 53-62.

Brooking, A. (1997). *El capital intelectual: El principal activo de las empresas del tercer Milenio*. Barcelona: Editorial Paidós.

Capra, F. (2003). *Las conexiones ocultas*. Recuperado de <http://www.lecturalia.com/libro/22841/las-conexiones-ocultas>.

Davenport, T. y Pruzak, L. (2001). *Conocimiento en acción*. Buenos Aires: Prentice Hall.

Drucker, P. (1992). *La sociedad poscapitalista*. Buenos Aires: Edición Editorial Sudamericana.

Edvinsson, L. y Malone, M. (2003). *El Capital Intelectual. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona: Editorial Gestión

Maturana, H. (1975). *De máquinas y seres vivos*. Recuperado de <http://interregno.org/sites/default/files/maquinas-y-seres-vivos.pdf>

Nonaka I. y Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento*. México: Oxford University Press.

Porter, M. (1986). *La ventaja competitiva de las naciones*. Recuperado de <http://www.webyempresas.com/la-ventaja-competitiva-segun-michael-porter/>

Prusak, L. (1996). The knowledge advantage. *Strategy & leadership*. (115), 6-8.

Sveiby, K. (2007). *Capital intelectual: la nueva riqueza de las empresas*. Barcelona: Gestión.

Toffler, A. (1992). *El cambio del poder*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/427/42707524.pdf>

Viedma, J. (2000). La Gestión del Conocimiento y del Capital Intelectual. *Cuadernos de Management*. (22), 99-105.

Watson J. (1989). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <http://www.books.google.com.co/books?isbn=9702604230>.