

## **Desarrollo del capital intelectual y cultural en el Centro de Información y Gestión Tecnológica (Ciget) Granma.**

### **Development of intellectual and cultural capital in the Center of Information and Technological Management (Ciget) Granma.**

**Ariel Rodríguez Gómez. Lic. y MSc. <sup>1</sup>**

**Juan Ramírez Martínez. Dr.C. y MSc. <sup>2</sup>**

**José Alfredo Villarreal Valera. Dr.C. y MSc. <sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Doctorando en Ciencias Sociológicas por Universidad de Oriente, Santiago de Cuba. Gestor de Comunicación y Marketing. Centro de Información y Gestión Tecnológica (CIGET) Granma, Cuba. ariel@ciget.granma.inf.cu

<sup>2</sup>Profesor principal del Centro de estudios del ICRT. Profesor del Centro de Estudios Culturales de la Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. florentino53@gmail.com

<sup>3</sup>Profesor Auxiliar de la Universidad de Granma. Profesor del Centro de Estudios Culturales de la Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. jvillarrealv@udg.co.cu

**Contacto:** ariel@ciget.granma.inf.cu

#### **Resumen**

Dada la importancia que ha tomado el capital cultural e intelectual como nueva forma de lograr ventaja competitiva en las empresas y su innegable aporte al crecimiento cultural de los gestores, se determinó realizar la presente investigación en el Centro de Información y Gestión Tecnológica Ciget Granma. A partir del siguiente problema científico: ¿Cómo puede contribuir el diseño de un procedimiento metodológico en el desarrollo de la capacidad intelectual y cultural de sus especialistas?, resaltando como objeto de la investigación: El desarrollo intelectual y cultural y como objetivo general: Diseñar un procedimiento metodológico en función del desarrollo y evaluación en la entidad citada, determinando como campo de acción: los procesos inherentes a la gestión del conocimiento. La investigación dio cumplimiento a tareas científicas tales como fundamentar teóricamente las principales concepciones relacionadas con las categorías analizadas como base de desarrollo, caracterizar el Ciget Granma desde su actividad fundamental y el estado actual de la gestión del conocimiento y valorar la conformidad

con la concepción metodológica para el desarrollo y evaluación de tan necesario tema. Se realizó una revisión bibliográfica evaluando los modelos existentes en la teoría clásica y contemporánea, sentando las bases teórico-conceptuales que dieron lugar al procedimiento propuesto a partir de desarrollar y evaluar los elementos más importantes de estos capitales. El trabajo ratifica la importancia de la gestión del conocimiento en la formación de los recursos humanos desde acciones para el avance de la misma, acordes a las necesidades del desarrollo cultural comunitario desde la nueva organización cubana.

**Palabras claves:** Gestión del conocimiento, capital intelectual y cultural, desarrollo.

### **Abstract**

Given the importance that cultural and intellectual capital has taken as a new way to achieve competitive advantage in companies and its undeniable contribution to the cultural growth of managers, it was determined to carry out this research at the Ciget Granma Information and Technology Management Center. From the following scientific problem: How can the design of a methodological procedure contribute to the development of the intellectual and cultural capacity of its specialists?, highlighting as an object of the research: Intellectual and cultural development and as a general objective: Design a methodological procedure based on the development and evaluation in the entity mentioned, determining as a field of action: the processes inherent in knowledge management. The research complied with scientific tasks such as theoretically substantiating the main conceptions related to the categories analyzed as a basis for development, characterizing Ciget Granma from its fundamental activity and the current state of knowledge management and assessing compliance with the methodological conception to the development and evaluation of such a necessary topic. A bibliographic review was carried out evaluating the existing models in classical and contemporary theory, laying the theoretical-conceptual bases that gave rise to the proposed procedure based on developing and evaluating the most important elements of these capitals. The work confirms the importance of knowledge management in the training of human resources from actions to advance it, according to the needs of community cultural development from the new Cuban organization.

**Keywords:** Knowledge management, intellectual and cultural capital, development.

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



## **Introducción:**

Originalmente la cultura fue entendida y explicada como un conjunto de presiones y acondicionamientos externos al ser humano, (las formas de comportamiento y otros aprendizajes durante la socialización) que fijan o determinan pautas de conductas, donde se destacan las costumbres como el concepto amplio que representa casi todo lo que el hombre hace, es decir, la cultura es vista como un determinante del comportamiento. Según esta forma de ver a la cultura, el control social que se ejercía a través de las normas serviría como medio de presión y obligación impuesta sobre los hombres para adaptarse a las costumbres y tradiciones.

Para llevar adelante la presente investigación resultaron de interés los acercamientos teóricos que desde la antropología dignifican el término cultura, entre los que se encuentran los investigadores Tomás R. Austin Millán (2000), Max Weber (1992), Clifford Geertz (1977). Igualmente, la apreciación sobre variedad cultural de G. N. Fischer (1992).

Se requirió además enriquecer esta indagación, con pensadores que sitúan la perspectiva marxista en la producción teórica y la información empírica establecida en las ciencias sociales tales como Raymond Williams (1989), Richard Hoggart (1969), E. P. Thompson (1994), Luis Althusser (2003), Pierre Bourdieu (1997), Alberto Cirese (1973), José Joaquín Brunner (1985), Eduardo Hernández y Mauricio Gadelier (1989).

Cada uno de ellos, desde diversas perspectivas y metodologías, ha abordado los procesos de construcción de la cultura, su recuperación, estudio, tratamiento y difusión. Demostrando que el concepto de cultura, es algo instrumental en el proceso de acomodación del hombre a su medio ambiente, recibido además a partir de los saberes de Kroeber (1976) y Edward Tylor (1976). Es preciso Igualmente, tratar los términos asociados a la Gestión del Conocimiento a partir de los aportes de destacados investigadores como Jorge Núñez Jover (2010), Agustín Lage Dávila (2013), Nonaka y Takeuchi (1999), Serradel y Pérez (2003) y Pereda et al. (2003).

La base de la estrategia conceptual y metodológica trazada en la presente investigación, para ilustrar su campo de acción, nos acerca al desarrollo de la organización, la utilización del Cuadro de Mando Integral como sistema de gestión de dicha estrategia, enfocado a gestionar e incrementar los activos intangibles (capital intelectual y cultural ), con especial énfasis en el capital humano, la cultura organizacional y la gestión de la información, todos desde una perspectiva cultural.

A esta necesidad se une el Centro de Información y Gestión Tecnológica (Ciget), el cual es una entidad subordinada al Instituto de Información Científica Tecnológica (Idict) y adscrita al Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente (Citma), teniendo en cuenta que brinda servicios de consultoría, asesorías, análisis y soluciones integrales en gestión de información, el conocimiento, la innovación, inteligencia empresarial y la propiedad intelectual. Además, presta servicios de formación en temáticas asociadas a la gestión de información, del conocimiento, la innovación e inteligencia empresarial.

Algo que caracteriza esta organización es que no hay una orientación hacia el empleo del conocimiento como base del desarrollo y el mismo se encuentra desorganizado, no compartido, existen experiencias y aptitudes sin explotar, lo que motiva bajo nivel de efectividad y toma de decisiones desacertadas. Además, la unidad de observación no cuenta con métodos ni procedimientos que le permitan emplear la generación de conocimientos propios en la solución de sus problemas, por lo cual, se puede asegurar que no se emplea como enfoque para dirigir y buscar alternativas a éstos al no existir forma institucionalizada de generación, almacenamiento y control de las actividades generadoras de soluciones con un enfoque cultural.

Estudios que anteceden al presente develan que, a pesar de contar con un Sistema de Gestión de Recursos Humanos, el mismo no está en función de sus prioridades, que es insuficiente el uso de los datos e información disponibles, que no existen evaluaciones que aborden las competencias profesionales desde la dimensión cultural y que los estudios realizados para medir y/o evaluar la satisfacción por parte de los clientes son básicos. Por otro lado, los conocimientos que generan las competencias profesionales referidas en las funciones de la política del Ciget no han sido investigadas para proyectar un redimensionamiento institucional que se enfoque al desarrollo de la capacidad cultural,

potenciando la generación y comercialización de productos y servicios de alto valor agregado y por ende desarrollar los recursos humanos en el territorio y el proceso de generación de beneficios.

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta investigación y proponer una solución al problema científico, la idea defendida fue que, a través del diseño y aplicación de un procedimiento metodológico para el desarrollo del capital intelectual y cultural en el Ciget de Granma, a partir de la gestión del conocimiento y desde una perspectiva cultural, se puede contribuir a la eficiencia de los servicios y productos que ofrece a la comunidad local y aportar a su desarrollo eficientemente.

El aporte práctico de esta investigación se concreta en el procedimiento para desarrollar y evaluar el capital intelectual y cultural en Ciget de Granma y cuánto desde éste se puede aportar al desarrollo cultural comunitario.

### **Materiales y métodos.**

La presente es una investigación empírica, de características cualitativa- cuantitativa, lo que conllevó a una serie de procedimientos prácticos con el objeto de estudio y los medios de investigación que consintieron revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del capital intelectual y cultural. Permitió hacer una serie de análisis referentes a la problemática planteada, retomando experiencia de otros autores, para de ahí a partir con la exploración. Posibilitó además efectuar el análisis preliminar de la información, así como verificar y comprobar las concepciones teóricas.

Entre los métodos empíricos empleamos:

- **Observación participativa:** Se conoció desde dentro de la institución la realidad mediante la sensorpercepción directa de entes y procesos, vinculados al objeto de estudio y su comportamiento en el CIGET de Granma.

Las técnicas que posibilitan la recolección de información fueron las siguientes:

- Entrevistas.
- Cuestionarios.

- Tormenta de ideas.

Igualmente fueron empleados métodos de investigación teóricos, necesarios para la comprensión de los elementos que caracterizan el capital intelectual y cultural, fundamentales para su total comprensión. Estos potencian la posibilidad de realización del salto cualitativo, permitiendo ascender del acondicionamiento de información empírica a describir, explicar y determinar las posibles causas del problema científico formulado. Entre ellos fueron utilizados:

- Método histórico. Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas del objeto de estudio en la presente investigación y desde su sucesión cronológica. Se utilizó para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación, siendo necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales en la institución analizada. Mediante este método se analizó la trayectoria concreta de la teoría y su condicionamiento a los diferentes períodos de la historia en el CIGET de Granma.
- Método lógico. Su unión con el método empírico dio lugar al método hipotético-deductivo. Ofreció más fiabilidad a la hora de construir los pasos de la concepción metodológica propuesta.

## **Resultados.**

Se tuvieron en cuenta factores que nos llevaran al análisis de las variables a operacionalizar. Los conceptos principales trabajados son los de capital simbólico (estructural, social, relacional), competencia, gestión del conocimiento e interacción simbólica.

Se conceptualizaron 3 variables principales: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Social o Relacional); así mismo las dimensiones que acompañan a cada una de ellas que fueron definidas para el Capital Humano, 3; para el Capital Estructural 3 y para el Social o Relacional, 5. De igual forma los 44 indicadores que caracterizan a las

dimensiones mencionadas fueron conceptualizados desde el ejercicio de talleres con los especialistas del CIGET de Granma.

Una vez abordado el análisis y la interpretación de la literatura relativa a las distintas teorías, posicionamientos teóricos sobre gestión del conocimiento, capital intelectual y cultural, interaccionismo simbólico y estudios socioculturales; de haber definido el problema científico y el objetivo de esta investigación en la introducción de la tesis, corresponde explicar la lógica empírica seguida en esta indagación.

Fueron analizados un total de 44 indicadores. Todos obtuvieron una puntuación promedio superior de 5 y 4, a excepción de Infraestructura tecnológica, dentro del Capital Estructural, que fue valorado con 3.

Hacia el interior de las variables en el Capital Humano, los indicadores con mejores resultados fueron: Curriculum Vitae, Cumplimiento de las funciones, Habilidades personales, técnicas y conceptuales, Calificación formal y Motivación inicial. Todos tienen promedios superiores de selección al 65%. Se interpreta entonces a partir de este resultado que este capital se dignifica desde la suma de todos los conocimientos que poseen los trabajadores y que le dan a Ciget Granma una ventaja competitiva (material intelectual, conocimientos, información, propiedad y experiencia), y que crean riqueza, confirmando que el saber es el bien que existe en mayor abundancia y la acumulación del saber aumenta a medida que el conocimiento y la experiencia humana crecen y se propagan.

En el Capital Relacional: Satisfacción, Enfoque al cliente, Calidad del servicio, Reputación del servicio e Imagen corporativa resultaron los más valorados, en tanto que la acción social que desarrolla el CIGET en Granma es una acción continua referida a la conducta de otros, orientándose por ésta para su desarrollo y donde se materializa la transmisión de su capital intelectual y cultural, lo que impacta directamente en la formación de riquezas a través de la acumulación de saberes desde la organización hacia la sociedad a través de las relaciones que se establece entre ésta y su entorno.

Sin embargo, en el Capital Estructural ninguno de los indicadores alcanza evaluaciones superiores al 50 %, lo que puede traducirse como el menos valorado por los especialistas del CIGET de Granma. Sugiriendo entonces la necesidad de adaptación y reforma continua de los sistemas, medios materiales y las redes de información y comunicación que se han desarrollado, de modo que se perciba y discierna estos datos continuamente para potenciar el desarrollo cultural.

Cuando analizamos globalmente estos indicadores revelamos de complemento de las interrelaciones que ofrece la cultura más allá de la práctica, los hábitos y las costumbres presentes en esta organización. Su historia, clima, organización y conjunto de procesos productivos denotan la existencia de esa cultura imbricada con todas las prácticas sociales.

Del total de 44 indicadores once fueron evaluados al menos una vez con valor 1. En el Capital Humano: Calificación formal, Habilidades personales, técnicas y conceptuales, Reconocimiento e incentivo por proporcionar conocimientos y Acceso al conocimiento. En el Capital Estructural: Infraestructura tecnológica, Sistema de información y comunicación, Infraestructura para la capacitación, Manuales y procedimientos, Propiedad intelectual y Transferencia Tecnológica; y en el Capital Relacional: Nuevos públicos y necesidades. Sólo un indicador, Desarrollo de productos (nuevos o de mejora), no fue valorado por dos de los encuestados, es decir, no fue marcado en la encuesta. Sin embargo, es necesario tenerlos en cuenta para potenciar su desarrollo y posición entre los trabajadores del Ciget Granma.

### **Discusión.**

Al comparar los impactos totales por cuadrantes observamos que cada capital analizado tiene, independientemente del total de sus indicadores, la misma puntuación promedio de 4. Es decir que en la valoración colectiva están bien posicionados. En el Capital Humano, la dimensión Reclutamiento y Selección tiene impactos promedios de 5, la dimensión Evaluación y Desempeño, 4; y Formación y Desarrollo, 4. En el Capital Estructural, la dimensión Organización, 4; Procesos y Procedimientos, 4; e Innovación, 4. Y en el Capital Relacional, la dimensión cliente, obtiene un valor total promedio de 5,

Proveedores, 4; Competencia, 5; Organizaciones Culturales, 4; e Instituciones Regulatorias, 4, lo que demuestra que el capital social y el capital cultural se enriquecen entre sí debido a que, a medida que se manifiesta la oportunidad de socialización, mayor tiende a ser el capital cultural del individuo.

Para la evaluación final de los indicadores se siguió el criterio de valorar como positivos aquellos con puntuaciones superiores al 66 por ciento en las razones 5 y En cambio, se valoraron como negativo los que alcanzaron en las mismas razones índices por debajo del 66 por ciento, por lo que atendiendo a los valores totales de cada indicador obtenemos los siguientes resultados:

Los indicadores con mejores valores totales, superiores a 130, fueron:

<b>Indicadores</b>	<b>Total</b>
Cumplimiento de sus funciones.	<b>139</b>
Curriculum Vitae	<b>138</b>
Enfoque al cliente.	<b>137</b>
Satisfacción.	<b>136</b>
Calidad del servicio.	<b>136</b>
Reputación del servicio.	<b>135</b>
Reconocimiento social.	<b>133</b>
Calificación formal.	<b>132</b>
Habilidades personales, técnicas y conceptuales.	<b>131</b>
Acceso a las buenas prácticas.	<b>130</b>

**Tabla No. 1 Fuente: (Elaboración propia).**

Estos criterios se corroboraron con otro análisis que concretó los valores totales emitidos por los encuestados en las razones 5 o 4, por encima del resto (Ver tabla 2). Lo que nos permite concluir, que los indicadores mejor valorados fueron: Satisfacción, Cumplimiento de las funciones, Curriculum Vitae, Enfoque al cliente, Reputación del servicio y Calidad del servicio. Estos califican a dos de los capitales estudiados: Humano y Relacional. Apuntando al segundo rasgo distintivo del interaccionismo simbólico de la cultura donde la significación de los sucesos deriva, o surge, de la interacción social que un individuo tiene con los demás actores. El mundo social y el mundo personal tienen

como característica común la interacción o comunicación simbólica de unos con otros, pues la sociedad y la persona individual son una unidad dialéctica, no se puede concebir un individuo culturalmente aislado, ni una cultura desde una sociedad al margen de los individuos.

<b>Indicadores</b>	<b>Con Evaluación 5</b>	<b>Con Evaluación 4</b>
Satisfacción.	24	2
Cumplimiento de sus funciones.	23	6
Curriculum Vitae	23	5
Enfoque al cliente.	22	6
Calidad del servicio.	21	7
Habilidades personales, técnicas y conceptuales.	21	4
Reputación del servicio.	20	8
Calificación formal.	20	7
Imagen corporativa.	19	4
Motivación inicial.	19	4

**Tabla No. 2 Fuente: (Elaboración propia).**

Por otro lado, los indicadores con valores totales menos estimados fueron:

<b>Indicadores</b>	<b>Total</b>
Promedio de horas en formación.	112
Infraestructura para la capacitación	110
Nuevos públicos y necesidades	110
Propiedad intelectual	109
Asignación de presupuesto.	107
Identificación fondos de financiamiento	107
Manuales y procedimientos.	105
Sistema de información y comunicación	104
Infraestructura tecnológica	96

**Tabla No.3 Fuente: (Elaboración propia).**

Al realizar el análisis anterior, se percibe que las razones cinco y cuatro, recibieron menos puntos totales que las razones tres, dos o uno, al compararlo con el resto de los indicadores.

<b>Indicadores</b>	<b>Con Evaluación 3</b>	<b>Con Evaluación 2</b>	<b>Con Evaluación 1</b>
Sistema de información y comunicación	13	1	1
Identificación fondos de financiamiento	11	3	
Propiedad intelectual	10	2	1
Promedio de horas en formación.	9	2	
Infraestructura para la capacitación	9	1	1
Manuales y procedimientos.	9	2	1
Infraestructura tecnológica	7	6	2
Nuevos públicos y necesidades	6	3	1

**Tabla No. 4 Fuente: (Elaboración propia).**

Con lo que concluimos, que los indicadores menos valorados fueron: Infraestructura tecnológica, Sistema de información y comunicación, Identificación fondos de financiamiento, Propiedad intelectual y Nuevos públicos y necesidades. Todos responden al Capital Estructural y el último a la dimensión Organizaciones Culturales, uno de los dos aportes para el estudio del Capital Relacional en la presente tesis. Este significado puede utilizarse como un proceso de interpretación efectuado por los trabajadores del Ciget en su relación con las cosas que encuentran, y se modifican a través de dichos procesos (considerando a los indicadores como procesos). Lo que apunta al tercer rasgo distintivo del interaccionismo simbólico, que refiere que la vida social (en este caso relacional) es siempre proceso y resulta de los conocimientos de interacción simbólica entre las acciones de los participantes y las situaciones culturales siempre cambiantes, cuyas consecuencias no son controlables.

Estos criterios son los que se validan para la selección de los 11 indicadores que serán presentados al grupo consultor para proponer y elaborar las acciones que posibiliten su posterior desarrollo y evaluación.

### **Resultados de la validación de acciones.**

Para seleccionar las acciones se escogieron, para el caso de los indicadores mejor valorados, aquellos cuyo valor porcentual superó el 90 %. Y para las menos valoradas las que superaron el 87 %. Para determinar estos por cientos, se procedió a sumar para cada indicador el total de puntos obtenidos para cada evaluador. Luego se dividió entre el total de puntos posibles a alcanzar si todos los evaluadores le hubieran otorgado la mayor puntuación (3). Cada matriz arrojó un por ciento totales, resultante del total de puntos obtenidos, entre el total de puntos a obtener.

Para la matriz de impactos # 1, acciones menos valoradas, el resultado fue de 82 %. Implicando un total de 12 gestiones. Luego del criterio del grupo consultor y expertos consultados, se determinó, toda vez que ya estas acciones constituían oportunidades para la empresa, trabajar en un inicio, solo con las que el porcentaje superara el 90. Quedando entonces tres acciones principales. Detallamos para ellas, tareas o actividades desde la perspectiva cultural que expresan como se contribuiría explícitamente para cada acción al desarrollo de las variables estudiadas.

### **Cumplimiento de contratos, cronogramas de trabajo y salidas planificadas.**

1. Concretar en cada cronograma acciones que detallen qué es Ciget, qué hace, su historia y valores.
2. En los ejercicios de acciones grupales utilizar técnicas desde la teoría de la educación popular que potencien las competencias culturales.
3. En las salidas, informes finales, informes de diagnósticos u otros, introducir elementos que recojan el estado del arte a nivel mundial. ´

### **Potenciación del valor agregado de productos y servicios.**

1. Entregar los informes finales en una multimedia diseñada para este propósito donde se recojan monitoreos de información, compendios de normas y regulaciones,

historia, valores, fotografías u otros elementos audiovisuales relacionados con el servicio en cuestión.

2. Diseñar programa de fidelización de clientes.

#### **Proceso de mejora y diseño de nuevos servicios.**

1. En el diseño de nuevos cursos y servicios incorporar la variable cultural como modo de socializar este importante tema e incorporarlo al conocimiento de los participantes.
2. Desarrollo de los “Días de la Creatividad”.
3. Desarrollo del evento de mujeres Creadoras y Hombres Atrevidos.

Para la matriz de impactos # 2, acciones mejor valoradas, el resultado fue de 87%, para un total de seis gestiones. Para este primer análisis, se determinó trabajar con las seis, pues las mismas representan los niveles más débiles de la organización.

#### **Implementar el sistema de gestión de la información y gestión del conocimiento.**

1. Diseño e implementación de la Intranet como plataforma generadora de conocimiento.
2. Puesta en línea y actualización del sitio WEB de Ciget como medio de publicidad de los productos ofertados.
3. Utilizar la concepción metodológica propuesta como soporte del Sistema de Gestión del Conocimiento enfatizando sobre los elementos característicos de la cultura.
4. Incorporar a las oportunidades de superación al personal de Ciget, tanto nacional como internacional.

#### **Plan de inversiones para mejorar la infraestructura tecnológica.**

1. Ampliación de locales en función de generar nuevos servicios y espacios de intercambio cultural.
2. Dignificar los locales de trabajo a partir de generar mejores condiciones laborales.
3. Puesta en marcha del proyecto Laboratorio para el acceso a Recursos de Información Científica y Tecnológica y Alfabetización Informacional para la sociedad granmense. Sin dudas un caudal invaluable de cultura para la comunidad.

**Adquirir soporte tecnológico móvil (móviles, Tablet, laptop, cámaras digitales) que facilite el trabajo.**

1. Desde la estrategia de Colaboración Internacional acceder a nuevas fuentes de financiamientos que potencien la adquisición de soportes y tecnologías de apoyo a la actividad de consultoría y gestión de servicios.
2. Generar reservas acordes a los ingresos obtenidos en función de adquirir tecnología móvil.

**Incrementar ancho de banda, conectividad y red Wi-Fi.**

1. Garantizar el ancho de banda requerido para una mejor conectividad y ampliación de esta capacidad.
2. Permitir el acceso a estos servicios desde la residencia del trabajador siempre que posea las condiciones para ello.
3. Utilizar la red Wi-Fi como alternativa de comunicación desde la institución.

**Creación de nuevos productos y servicios que generen nuevos clientes.**

1. Incorporar el enfoque cultural a los nuevos servicios que se generan a partir de las demandas identificadas.
2. Teniendo en cuenta los contactos que se generan con la comunidad en general identificar los contenidos culturales tradicionales o no, acorde a las necesidades y expectativas individuales y colectivas.
3. Potenciar alianzas estratégicas con instituciones culturales como vía para desarrollar la capacidad intelectual y cultural de los especialistas del Ciget.
4. Desarrollar los Días de la Recreación con los Videos Debates, el Cine Club, la visita a Museos y sitios Históricos, el encuentro con escritores e intelectuales, entre otros.

**Compartir buenas prácticas, experiencias positivas y novedosas (obtenidas a través del trabajo con algunas empresas y que pueden ser replicadas en otras nuevas, respaldando desde la acción los saberes que caracterizan el interaccionismo simbólico).**

1. Desde su identidad posicionar al Ciget y sus miembros en mapas cognitivos (u horizontes) colectivamente contruidos desde los aprendizajes y el conocimiento.
2. Instaurar los días de concertación con clientes reales y potenciales para garantizar la interacción que permita agregar valor cultural a las experiencias acumuladas.

Otro análisis tomando como referencia estos nueve indicadores nos muestra que la acción con mayor porcentaje e impactos (96 %, 156) fue el hecho de adquirir soporte tecnológico

móvil (móviles, Tablet, laptop, cámaras digitales) que facilite el trabajo, seguida de proceso de mejora y nuevos servicios. Y así sucesivamente.

### **Conclusiones.**

Luego de diseñado y aplicado el procedimiento metodológico para desarrollar el capital intelectual y cultural en Ciget Granma se realizan las siguientes conclusiones:

1.- La gestión del conocimiento es un proceso sistemático e integrador de las actividades de adquisición, creación, almacenaje, comunicación y cultura del conocimiento tácito y explícito de individuos y grupos en una organización, con el objetivo de ser más prácticos y productivos en el trabajo y cumplir los objetivos de las organizaciones. Las definiciones que distintos autores aportan sobre capital intelectual y cultural, confirman que éstos son la combinación de activos materiales e intangibles cuya base es el conocimiento a nivel individual, grupal y organizacional, dimensionándose en tres componentes: el capital humano, el estructural y el social o relacional.

2.- La caracterización estructural y funcional del Ciget Granma, desde su actividad fundamental y el estado actual de la gestión del conocimiento permitió conocer las particularidades de la organización, sus potencialidades y limitaciones reales y concentrar el presente análisis en la gestión del conocimiento desde una dimensión cultural holística, cognitiva, participativa y simbólicamente interactiva.

3.- El procedimiento metodológico para el desarrollo y evaluación del capital intelectual y cultural en el Ciget Granma respondió a una necesidad organizacional en función de lograr elevar la eficiencia de los servicios desde la incorporación de elementos propios del término cultural en las competencias de sus especialistas. Demostrando desde esta visión, que la cultura no es una práctica simple e independiente; ni es simplemente la suma descriptiva de los hábitos y costumbres de las sociedades, sino que está imbricada con todas las prácticas sociales, y es la suma de sus interrelaciones.

4.- El procedimiento metodológico para el desarrollo del capital intelectual y cultural presentado contribuye a la eficiencia de los servicios y productos que ofrece el Ciget Granma a la comunidad local. Desde su propia concepción, sistémica y sistemática, aprobada y evaluada, permite el desarrollo, desde una perspectiva cultural, del capital

intelectual y cultural en esta organización, a partir de los indicadores evaluados y las acciones, tareas y actividades diseñadas, la conformidad con el procedimiento propuesto y el criterio favorable de los especialistas que lo consideran valioso y práctico, avalando la posibilidad de su utilización y generalización.

5.- Los resultados obtenidos a partir de la implementación del procedimiento metodológico propuesto aseguran que los elementos cognitivos de una organización social son siempre procesos; resultan de la interacción simbólica de las acciones de los participantes y que éstos últimos son adaptaciones de situaciones culturales siempre cambiantes.

### **Referencias bibliográficas**

1. ALEXANDER, Y. (2000). ¿Sociología cultural o sociología de la cultura? Hacia un programa fuerte para la segunda tentativa de la sociología. Sociología Cultural. Formas de clasificación en las sociedades complejas. Barcelona: Editorial Anthropos.
2. ALBAGLI, S.; M. L. MACIEL (2002). Capital social e emprendedorismo local. Rede de Sistemas Produtivos e Inovativos Locais. Universidad e Federal do Rio de Janeiro. (Consultado el 27 de junio de 2019 en: <http://www.ie.ufrj.br/redesist/NTF2/NT%20SaritaMLucia.PDF>).
3. (2007). Knowledge fows, local systems of innovation and social configurations: Case studies from Brazil. (Consultado el 27 de junio de 2019 en : [www.ie.ufrj.br/redesist](http://www.ie.ufrj.br/redesist)).
4. AMIDON, D. (2001). El Capital intelectual de naciones. (Consultado el 18 de abril de 2019 en: <http://www.entovation.com/whatsnew/ic-nations>).
5. ANDERSEN, A. (1999). Modelo de la Gestión del Conocimiento de Arthur Andersen. (Consultado el 20 de mayo de 2019 en: [www.madrimasd.org/revista/revista28\\_aula/aula3.asp](http://www.madrimasd.org/revista/revista28_aula/aula3.asp)).
6. BAÑEGIL PALACIOS, T.; R. SANGUINO GALVÁN (2008). «La estrategia basada en el conocimiento en el ámbito territorial. Revisión teórica». Pensamiento y gestión, N°25. (Consultado el 30 de abril de 2018 en: [http://www.ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento\\_gestion/](http://www.ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento_gestion/)).



7. BARREIROS CAVESTANY, F. (2004). Capital social y desarrollo local. Encuentro internacional. Desarrollo Local en un Mundo Global. (Consultado el 15 de mayo de 2018 en: <http://www.eumed.net/eve/>).
8. BENAVIDES, C. (2003). Gestión del conocimiento y calidad total. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
9. BONTIS, N. (1996). Modelo Intelect: Medición del Capital Intelectual – Euroforum.
10. BOURDIEU, PIERRE (1997). *Capital Cultural, Escuela y Espacio Social*. Siglo XXI Editores. ISBN 978-6070302909.
11. (1983). *Poder, Derecho y Clases Sociales*. pp. 131-164. ISBN 978-8433014955.
12. (1990). *In Other Words*, Polity Press Cambridge. ISBN 9780804717250.
13. BONTIS, N. (2001). Assessing know ledge assets: Are view of the models used tome a sure intellectual capital. International Journal of Management Reviews. (Consultado el 9 de febrero de 2019 en: <http://www.linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/>).
14. BUENO, E. (2012). Modelo Intellectus de medición, gestión e información del capital intelectual. (Nueva versión actualizada), Documento Intellectus, nº 9/10, CIC-IADE (UAM), Madrid.
15. CASTRO DÍAZ-BALART, F. (2002): Ciencia, innovación y futuro. Barcelona: Editorial Grijalbo. En: Ciencia, Tecnología e Innovación: desafíos e incertidumbres para el Sur. (2006). La Habana: Ediciones Plaza.
16. CASTRO RUZ, FIDEL. (2006). Cien horas con Fidel. Conversaciones con Ignacio Ramonet. 3<sup>ra</sup> ed. La Habana: Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado. La Habana.
17. CIRESE, ALBERTO MARIO (1973). Cultura hegemónica e culture subalterne. Rassegna deglistu di sul mondo popolare tradizionale. Seconda edizione accresciuta. Palermo, Palumbo.
18. COOLEY, CHARLES H. (1902). "Reflections upon the Sociology of Herbert Spencer". *American Journal of Sociology*.

