

FUNDAMENTOS TEÓRICOS ACERCA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Zulma Martínez Pérez

Yuvy Martínez Pérez

Yudy Aguila Cudeiro

María del Carmen Azorín Domínguez

Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez"

yuaguila@ucf.edu.cu

Resumen

El término gestión del conocimiento ha comenzado a insertarse en el lenguaje común de los científicos actuales en un intento de concientizar la importancia que tiene este tema para las empresas, organismos e instituciones, donde la realidad de la tecnología de la información rompe con el paradigma de la distancia, el espacio y el tiempo. Se presenta como una tendencia del futuro imprescindible para encarar los retos de los cambios tecnológicos, y el desarrollo cada vez mayor de la innovación científica y tecnológica.

La gestión del conocimiento es una disciplina emergente que se va consolidando con la aparición de nuevos paradigmas en los sistemas socio económicos internacionales y nacionales. En el presente artículo se exponen, desde diferentes aristas, las principales concepciones acerca de la gestión del conocimiento, así como la gestión del conocimiento en su relación con el capital intelectual, de igual forma se presenta la importancia de los espacios institucionales donde se genera dicho conocimiento y se capacita el capital intelectual, comprendiendo al hombre como elemento totalizador del proceso siendo un factor esencial para el desarrollo de la actividad industrial.

Palabras claves: gestión del conocimiento, capital intelectual, espacios institucionales, capacitación.

Desarrollo

1.1. Gestión del conocimiento: definición del término

En las sociedades contemporáneas, caracterizadas por su dinamismo y competitividad, el conocimiento es un elemento esencial para las empresas e instituciones, por lo que su apropiación es clave para la creación de la riqueza, obtener resultados, dar mejores uso a la tecnología y satisfacer las necesidades de sus clientes. Al hacer referencia al conocimiento es necesario tener en cuenta su estrecha relación con la sociedad y los cambios generado en la economía.

En el contexto internacional se presenta una multiplicidad de concepciones acerca de la gestión del conocimiento, dentro de las cuales se distingue la definición dada por Daedamun concebida como: *"...crear, adquirir, retener, mantener, utilizar y procesar el conocimiento antiguo y nuevo ante la complejidad de los cambios del entorno para poder poner al alcance de cada empleado la información que necesita en el momento preciso para que su actividad sea efectiva"* (Daedamun: 2003).

En la misma medida Bueno define la gestión del conocimiento como *"...una función que planifica, coordina y controla los flujos del conocimiento que se producen en la organización en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear ciertas competencias esenciales"* (Bueno, Eduardo: 1998).

Elementos afines se muestran al entenderlo como: *"...Conjunto de procesos centrados en el desarrollo y aplicación del conocimiento de una empresa para generar activos intelectuales que pueden explotarse y generar valor al cumplir los objetivos de nuestra empresa"* (Fernández, Javier: 1999).

Otros autores plantean que: *"...es todo el conjunto de actividad con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan encaminados a la mejor consecución de sus objetivos"* (Amarilla, Raquel; Bustelo, Carlota: 2001).

A su vez la Organización de Naciones Unidas asume que la gestión del conocimiento es: *“Capacidad colectiva para adquirir y crear conocimiento y ponerlo a un uso productivo para el bien común. [...] acción concertada para profundizar la comprensión y para gestionar y compartir conocimiento mucho más útil”* (ONU: 1998).

Se requiere precisar que al hablar de conocimiento se hace referencia al conocimiento explícito que es aquel conocimiento expuesto en los medios visuales, sonoros y escritos los cuales se encuentran al alcance de cualquier miembro de institución en el momento que lo precise, y al conocimiento tácito que son los conocimientos propios de cada ser humano que se han ido adquiriendo con la experiencia de la vida, el ejercicio profesional y las cualidades peculiares.

Con el fin de que los miembros de una organización utilicen el conocimiento explícito y tácito de una forma óptima y con ello obtengan los mejores y mayores beneficios es que las organizaciones recurren a la gestión del conocimiento la cual abarca tres aspectos básicos (Bueno, Eduardo: 1998):

- *Gestión de la Información*
- *Gestión de los Recursos Humanos*
- *Medición de los activos intangibles.*

La gestión de la información constituye una de las vertientes principales dentro la gestión del conocimiento, y sólo se refiere a la información manejada por las instituciones, a su vez es un elemento separado de los demás aspectos que abarcan la gestión del conocimiento. En el criterio de autores como Bustelo y Amarilla la definen como *“el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida, por cualquiera organización en el desarrollo de sus actividades”* (Amarilla, Raquel; Bustelo, Carlota: 2001).

La gran mayoría de los especialistas le otorgan una importancia vital considerando que sin una adecuada gestión de la información es imposible

llegar a la gestión del conocimiento. Respecto a esto se puede señalar: “... es por lo tanto el paso previo, que cualquier organización debería dar antes de implantar una sistema Gestión del Conocimiento” (Bustelo y Amarrilla: 2001).

Otro de los aspectos básicos de la gestión del conocimiento son los recursos humanos los cuales tienen una importancia cada vez mayor dentro del conjunto de recursos presentes en las empresas para que esta desarrolle su actividad. De hecho, en los últimos años se ha presentado un cambio en la comprensión del hombre como elemento fundamental del proceso, visto como: el personal de la empresa que solo se consideraba como un elemento contable ha pasado de ser a verse como uno de los activos más importantes dentro de la empresa y el que mejor que permite obtener mejoras en la eficiencia y la rentabilidad y por ende mejores ventajas competitivas.

Atendiendo a ellos se precisa definir los activos intangibles, los cuales tienen su origen en los conocimientos, valores y actitudes de las personas que forman parte de la empresa. A estos activos se les denomina capital intelectual y comprenden todos los conocimientos tácitos y explícitos que generan valor económico para la entidad.

A su vez los activos intangibles son una serie de recursos que pertenecen a la organización, pero que no están valorados desde un punto de vista contable. También son activos intangibles las capacidades que se generan en la organización cuando los recursos empiezan a trabajar en grupo. Es preciso señalar que, un activo intangible es todo aquello que una organización utiliza para crear valor, pero que no contabiliza.

Puede entenderse que la gestión del conocimiento es un proceso de aprehensión de la información que en materia de desarrollo científico técnico se va desarrollando en el contexto internación al y nacional, que requiere a su vez de diferentes momentos o formas de contextualización a través de la compilación de la información, de la adecuada gestión de los recursos humanos existente en las instituciones y empresas, así como el manejo apropiado de los activos intangibles que colaboran con la actividad.

1.2. El capital intelectual en la gestión del conocimiento

Toda empresa, ya sea que haya emprendido o no una iniciativa de gestión de conocimiento, tiene entre sus pertenencias una serie de bienes con mayor o menor componente material e inmaterial, pero de reconocida importancia estratégica, los cuales son de difícil imitación pero que hacen parte del capital que permite a las organizaciones diferenciarse y construir ventajas competitivas, ejemplo de ello son:

- Conocimiento del mercado.
- Capacidades y recursos para el desarrollo de productos.
- Equipo humano con determinadas habilidades, actitudes, experiencias, conocimientos.
- Reglas y políticas de trabajo.
- Sistemas de información y bases de datos específicas.
- Relaciones con otras organizaciones y entidades.

La literatura internacional coincide en denominar a todos estos bienes como **capital intelectual** y uno de los retos de las organizaciones es hacer que este capital se traduzca en factores que producen beneficios tangibles. Por lo que el capital intelectual en los marcos de la gestión del conocimiento es un tema de tratamiento frecuente, debido, entre otras razones, a la importancia que se concede actualmente a la información y al conocimiento como recurso esencial para elevar la competitividad de una organización en el mercado. El estudio del capital intelectual, cualquiera que sea el área de la actividad en que se desempeñe una organización: finanzas, negocios, economía, u otra, es una función esencial para la identificación de los recursos disponibles en una empresa.

Los activos más valiosos de las empresas en el mundo actual, caracterizado por un progreso vertiginoso en las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones ya no son los activos tangibles tales como la maquinaria, los edificios, las instalaciones, y los depósitos en los bancos, sino los activos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas que forman parte del núcleo estable de las empresas. A estos activos intangibles se les denomina capital intelectual y comprenden todos aquellos conocimientos tácitos o explícitos que generan valor económico para la empresa. A continuación exponemos varias definiciones de capital intelectual que hemos encontrado en la documentación que se ha consultado

“El capital intelectual no es nada nuevo, sino que ha estado presente desde el momento en que el primer vendedor estableció una buena relación con un cliente. Lo que ha sucedido en el transcurso de las dos últimas décadas es una explosión en determinadas áreas técnicas clave, incluyendo los medios de comunicación, la tecnología de la información y las comunicaciones, que nos han proporcionado nuevas herramientas con las que hemos edificado una economía global. Muchas de estas herramientas aportan beneficios inmateriales que ahora se dan por descontado, pero que antes no existían, hasta el punto de que la organización no puede funcionar sin ellas. La propiedad de tales herramientas proporciona ventajas competitivas y, por consiguiente, constituyen un activo” (Brooking: 1997).

En el criterio de Sveiby *“el valor total de mercado de la empresa está formado por el patrimonio visible tangible más tres tipos de activos intangibles: la estructura interna (organización), la estructura externa (los clientes) y las capacidades (las personas), de modo que el valor de mercado de la empresa se puede interpretar como un reflejo directo del Balance Invisible”* (Sveiby: 2000).

Para Stewart, define el capital intelectual como: *“conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva. Es difícil de identificar y aún más distribuir*

eficazmente. Pero quien lo encuentra y lo explota, triunfa. El mismo autor afirma que en la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento. Éste y la información se han convertido en las materias primas fundamentales de la economía y sus productos más importantes” (Stewart: 1997).

La Multinacional de Seguros Sueca Skandia, pionera en la medición de activos intangibles, define el capital intelectual como: *la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que otorgan a las compañías ventajas competitivas en el mercado.*

El capital intelectual puede definirse como el conjunto de recursos intangibles de los que dispone la empresa en un determinado momento del tiempo que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro (EUROFORUM: 1998).

Los conocimientos de las personas claves de la empresa, la satisfacción de los empleados, el know-how de la empresa, la satisfacción de los clientes, son activos que explican buena parte de la valoración que el mercado concede a una organización y que, sin embargo, no son recogidos en el valor contable de la misma. Identificar y medir el capital intelectual tiene como objeto convertir en visible el activo que genera valor en la organización. Los activos intangibles no se pueden tocar, pero si se pueden identificar y clasificar. A continuación haremos una breve referencia a la clasificación del Capital Intelectual:

- **Activos de competencia individual:** Se refieren a la educación, experiencia, “know how”, conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas que trabajan en la empresa. No son propiedad de la empresa. La empresa contrata el uso de estos activos con sus trabajadores. Los trabajadores al marcharse a casa se llevan consigo estos activos. A este conjunto de activos se les denomina también capital humano.
- **Activos de estructura interna:** Se refieren a la estructura organizativa formal e informal, a los métodos y procedimientos de trabajo, a las bases de

datos, a la I+D (investigación y desarrollo), al software a los sistemas de dirección y gestión, y a la cultura de la empresa. Estos activos son propiedad de la empresa y algunos de ellos pueden protegerse legalmente (patentes, propiedad intelectual).

- Activos de estructura externa: Se refieren a las relaciones con los proveedores, bancos y accionistas, a los acuerdos de cooperación y alianzas estratégicas, tecnológicas, de producción y comerciales, a las marcas comerciales y a la imagen de la empresa. Estos activos son propiedad de la empresa y algunos de ellos pueden protegerse legalmente (marcas comerciales).

Siendo el capital intelectual la principal fuente de riqueza de las empresas es totalmente lógico que la dirección de las mismas preste una atención especial a la gestión eficaz de dicho capital intelectual. Así pues la capacidad de identificar, auditar, medir, renovar, incrementar y en definitiva gestionar estos activos intelectuales es un factor determinante en el éxito de las empresas en los contextos actuales.

Es preciso definir las funciones de la gestión del capital intelectual, la cual se concentra básicamente en crear, conseguir y gestionar eficazmente todos aquellos activos intelectuales necesarios para conseguir los objetivos de la empresa y llevar a término con éxito sus estrategias.

Dentro del capital intelectual el conocimiento es un aspecto importante, pero no debe confundirse el término con inteligencia. Conocimiento es una síntesis de la información, mientras inteligencia es lo que hace falta para crear conocimiento. Inteligencia implica que existen las habilidades necesarias para aprender, transferir conocimiento, razonar, ver lo que es posible, encontrar nuevas interpretaciones, generar alternativas y tomar decisiones sabias.

La creciente importancia de los intangibles genera substanciales implicaciones en los sistemas de valoración y gestión de las empresas. La primera llamada de atención sobre la importancia de los activos intangibles en la economía, surge en la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)

que mediante la utilización de datos agregados, demuestra que la inversión en intangibles como la educación y la investigación y desarrollo estaban en aumento más rápido que los recursos tangibles y sugiere que de continuar dicha tendencia, la economía iba a estar cada vez más basada en el conocimiento. Este hecho ha tenido impacto en las organizaciones económicas, ya que cada vez, en mayor medida, su éxito se encuentra relacionado con la inversión y gestión en su capital intelectual, de ahí la necesidad de identificar el papel específico de los conocimientos y habilidades en el proceso de creación de valor.

Teniendo en cuenta que los activos intangibles son parte importante del valor de mercado de las empresas y organizaciones en general, su análisis corresponde a la necesidad de la contabilidad tradicional, que no proporciona la información suficiente en relación con la medición y evaluación de dichos recursos.

En el desarrollo de la economía que hace énfasis en el conocimiento, se ha destacado la importancia de los activos intangibles como elementos generadores de valor, teniendo en cuenta que usualmente se da mayor importancia a los recursos físicos y monetarios, sin tener presente que la identificación de los activos intangibles es una nueva realidad; la cual le proporciona las verdaderas fuentes de creación de valor.

Hoy en día, el éxito de las empresas depende cada vez más de la eficaz gestión de los recursos humanos. Las estructuras y la tecnología pueden copiarse fácilmente, sin embargo el factor que hace que una empresa sea diferente son las personas. Lo más importante en el competitivo medio empresarial de hoy es el hombre como centro del proceso, que crea valor por encima de su valor. Debido a que los recursos humanos son decisivos en todos y cada uno de los elementos que componen una empresa.

En la actualidad el mayor potencial de crecimiento de una empresa o sociedad está fuera del clásico balance o de sus fronteras físicas, se encuentra en su capital intelectual. Por lo tanto la gestión del conocimiento no es más que la gestión de los activos intangibles que son los que generan valor para las

organizaciones y que con la llegada de las nuevas tecnologías de información y el creciente aumento en la economía, la estructura de las empresas ha cambiado dramáticamente, siendo los intangibles los activos principales dentro de una organización. El capital humano, con su capacidad de aprendizaje y de desarrollo de nuevos conocimientos, se convierte en uno de los valores diferenciadores dentro de las empresas.

La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas y cuyo objetivo es crear ventajas competitivas. El capital intelectual es la materia prima fundamental para la gestión del conocimiento que comienza con el reconocimiento de los activos intangibles que hacen que una organización sea eficiente y competitiva. Por lo que es necesario desarrollar una nueva cultura dentro de las organizaciones y crear o promover instituciones que gestionen el conocimiento, así como identificar sus fortalezas y debilidades en el proceso.

El capital intelectual de una organización aumenta de forma significativa, mediante la administración de sus capacidades, 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, siendo desde un enfoque general un concepto dinámico.

El capital intelectual es el principal activo de la empresa y aquellas que lo poseen y lo valorizan, a partir de la capacitación, disponen de un recurso cada vez más competitivo. Tanto su retención como su desarrollo, son imprescindibles para el cumplimiento de la misión de cualquier organización. La eficiente gestión del mismo, es la clave del éxito en la búsqueda de la excelencia empresarial. Es el único activo capaz de superarse a sí mismo de forma permanente, que lo haga de forma eficiente va a depender de la adecuada gestión de este dentro de la organización.

El impacto social de los procesos de gestión del conocimiento para el capital intelectual en las empresas, es doble: por el crecimiento intelectual y elevación del bienestar material de su colectivo de trabajadores y por la eficiencia económica de la entidad, que en el caso de Cuba, se revierte en beneficio de la sociedad.

1.3. La gestión del conocimiento a través de los espacios institucionales.

A inicios del nuevo siglo el contexto socioeconómico, político y cultural internacional y nacional presenta un nivel de complejidad que atraviesa los distintos ámbitos del quehacer humano y, particularmente, el de las instituciones y su dimensión organizacional. Hasta hace relativamente pocos años no se advertía como una necesidad gestionar conocimientos a nivel organizacional. Tradicionalmente, la imagen pública de la ciencia y la tecnología estuvo caracterizada por logros de intelectuales individuales. Actualmente, algunos de los trabajos científicos más destacados son resultado del trabajo colaborativo de grupos y de la articulación entre campos de conocimiento y diferentes disciplinas.

A su vez, el aumento de este tipo de trabajo colaborativo y multi o interdisciplinar no se origina sólo en la actividad científica, se observa también en actividades tales como la creación artística, el diseño de tecnologías, la enseñanza, el desarrollo de productos o servicios y en esta línea de análisis tal como señalan Tarasow, Trech, Swartzman: “el trabajo intelectual, que antes era una tarea individual, se ha vuelto hoy una producción grupal” (Tarasow, Trech, Swartzman: 2007)

A lo largo de la historia las universidades han sido las instituciones idóneas para afrontar los retos de la sociedad del futuro y, sobre todo, es reconocida como un pilar fundamental del nuevo modelo productivo que se articula en torno al conocimiento, la tecnología y la innovación. En este sentido podemos precisar que con el nuevo modelo económico, basado en el conocimiento, las instituciones de educación superior sin lugar a dudas desempeñan un papel fundamental, produciendo, transmitiendo y difundiendo el conocimiento a la

sociedad, generando nuevas ideas, formando al personal científico y técnico, y transfiriendo los resultados de la investigación al sector productivo para solucionar los problemas y hacer avanzar a la sociedad. Las universidades han sido las instituciones base de la producción de aprendizajes de alto nivel, de la investigación científica y de la formación especializada de los expertos que producen estos conocimientos y aprendizajes.

Aunque ejercen un papel protagónico, es preciso poner de relieve que no sólo las universidades asumen entre sus funciones la generación de nuevos conocimientos a modo de resultados de investigación, tanto básica como aplicada. Sino que además existen los centros de investigación y centro de capacitación y superación de las organizaciones, organismos y empresas. Para la particularidad del estudio que se desarrolla, es preciso centrarse en la gestión del conocimiento desde estas nuevas empresas del conocimiento, en las que se ponen en marcha sistemas directos de organización entre los centros de capacitación y superación de las organizaciones.

En la actualidad las organizaciones, organismos y empresas se ven enfrentadas a la imperante necesidad de establecer ventajas competitivas de largo plazo, las cuales puedan adaptarse, en su naturaleza, a los cambios que su entorno de acción les exige. Ello no se ve definido en el nivel actual de exigencias impuestas por el entorno de las organizaciones. En esta era donde el desarrollo organizacional ha enfrentado esta dinámica, existe un enfoque orientado a disminuir los riesgos a nivel empresa: la gestión del conocimiento.

El conocimiento de valor para las organizaciones organismos y empresas es aquel que da apoyo directo a las acciones dirigidas al cumplimiento de sus objetivos para la cual fue creada. Por lo tanto, el conocimiento existente en la organización se puede entender como el conocimiento sinérgico, resultado de las diferentes interacciones desarrolladas a través de la historia operativa de la organización, sobre el cual dicha organización desarrolla cada una de sus acciones, orientadas a través de sus objetivos empresariales y su visión de largo plazo.

El valor empresarial del conocimiento se obtiene de saber organizarlo (gestión de la información), de saber transferirlo (gestión del aprendizaje) y de saber vivirlo (gestión de la confianza). El conocimiento como valor añadido de una organización consiste en el desarrollo de la eficiencia, conectividad e innovación del conocimiento desde un nivel informativo, del aprendizaje y de la confianza.

En Cuba la gestión del conocimiento, como concepción teórica, tiene sus antecedentes inmediatos en los albores del proceso revolucionario cubano a través de los programas de alfabetización que se inician con el triunfo de las Revolución, aunque es preciso señalar que, en términos de pensamiento y apropiación del conocimiento internacional, la nación cubana presenta particularidades que la tipifican con respecto al resto de los países de América Latina y el Caribe por su carácter autóctono de recepción del conocimiento y contextualización del mismo a las especificidades socioeconómicas del país ya sea en el periodo colonial, neocolonial y revolucionario.

Las primeras experiencias en materia de gestión del conocimiento se desarrollan en La Habana (1996) a partir del IBERGECYT, Seminario iberoamericano para el intercambio y la actualización en Gerencia del Conocimiento y la Tecnología para el desarrollo sustentable (Torres; García Vidal: 2011). A inicios del siglo XXI se comienza a hablar de la gestión del conocimiento para el sector empresarial, así lo refieren Torres y García Vidal cuando sistematizan el proceso de gestión de conocimiento enuncian:

“En la VI edición del Seminario iberoamericano para el intercambio y la actualización en Gerencia del Conocimiento y la Tecnología para el desarrollo sustentable, comenzó a centrar su atención en la gestión del conocimiento y el capital intelectual en el mundo empresarial y en la comunidad académica, fundamentalmente en los aspectos conceptuales y definiciones básicas; en el año 2002, reforzó su atención a la gestión del conocimiento, incluyendo aspectos relacionados con la gestión empresarial, la gestión por competencias, insistiendo en la importancia de las personas y su formación, introduciendo el aspecto de los intangibles para la valoración de las organizaciones. En las

siguientes dos ediciones se continuaron los temas sobre el trabajo basado en el conocimiento, el capital humano y la tecnología, los nuevos paradigmas de la gestión empresarial, la presentación de diversas aplicaciones de programas de Gestión del Conocimiento y la Tecnología en el ámbito iberoamericano, el aprovechamiento del conocimiento y el capital humano en el desarrollo de los distintos frentes de las organizaciones en el contexto actual, con las características propias de cada uno de los países (Torres; García Vidal: 2011).

Cuba no se encuentra al margen de estos procesos pues el futuro de la Revolución descansa en gran medida de la capacitación del capital intelectual que posee la nación de la gestión de sus recursos intangibles para poder insertarse en el mundo competitivo y globalizado y globalizante donde predomina la informatización y la esfera de los servicios.

El desarrollo tecnológico, la globalización de los mercados y la competencia entre las grande economías han convertido a la gestión del conocimiento en una estrategia necesaria para las empresas e instituciones. La calidad de los recursos humanos (capital humano), conjuntamente con la infraestructura que se crea derivado de las políticas de informatización de la sociedad, y un cambio cultural en el entorno empresarial pueden llevar a cabo políticas de gestión del conocimiento, para de esta forma poder alcanzar un desarrollo sostenible.

1.4. La capacitación como factor esencial para el desarrollo de la actividad industrial

La cambiante y nueva situación socioeconómica obliga a las organizaciones a trazarse, como meta primordial, garantizar que su personal tenga una gran capacidad para adaptarse a los cambios internos del entorno. Para ello, se necesita tener una visión estratégica que permita mirar hacia el futuro, anticipar necesidades, e incluso, generar su propio futuro.

En todo este proceso de cambio en las organizaciones es clave la existencia de altos niveles de capacitación, tanto en los directivos y sus reservas, como en el personal técnico y los trabajadores, los cuales permiten aumentar la competitividad de la organización. Por lo que la capacitación debe considerarse

como una doble inversión rentable, pues, además de ser una inversión para la empresa lo es también para las personas que se forman, ya que no es posible formarse sin esfuerzo.

En la actualidad, la formación y superación del hombre es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. Para ello, se necesita tener una visión estratégica que permita mirar hacia el futuro, anticipar necesidades, e incluso, generar su propio futuro. En este sentido, una de las principales herramientas para que la organización pueda ampliar el conocimiento y aspirar a hacer competitiva es precisamente la capacitación y el desarrollo, en forma continua y programada, de su personal.

Tal como plantea Cubeiro cualquier empresa que intente convertirse en una organización líder en la Nueva Economía necesita que su desempeño deba ser consecuencia no sólo de la capacitación de los empleados, sino de la adquisición de mayores conocimientos y habilidades, del avance en competencias emocionales (autoconfianza, autocontrol, orientación a resultados, empatía, trabajo en equipo, influencia, etc.) (Cubeiro: 1999).

Para Fernández, la capacitación supone una evidente ventaja competitiva para las personas que tantean el mercado en busca de trabajo o que desean mejorar el que ocupan, siéndolo también para las empresas. Si las personas son uno de los principales activos de las organizaciones, al igual que se cuidan a los demás, también habrá que atender los recursos humanos, por lo que es necesario proporcionarles una capacitación que les facilite la oportunidad de ser mejores personas y más competentes como trabajadores (Fernández: 1999).

Es indispensable garantizar la excelencia en el servicio como factor esencial del desarrollo de la actividad industrial, a través del empleo de una fuerza de trabajo debidamente calificada que cumpla determinados requisitos de idoneidad y disciplina. La capacitación es una imprescindible herramienta de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación.

La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que el componente humano esté formado y preparado para superarse continuamente, debe desarrollarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y con los planes de la organización. En la actualidad la capacitación del componente humano

Para las empresas u organizaciones, la capacitación del componente humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redonda en beneficios para la empresa.

Constituye un reto lograr un desempeño laboral superior para alcanzar la máxima eficacia y eficiencia de las organizaciones de producción y servicios para el sostenido desarrollo económico y social del país, en este contexto, la implementación de un sistema de gestión del conocimiento para cualificar al individuo constituye un pilar para el mejoramiento continuo de los resultados de las organizaciones al permitirles alcanzar un desempeño laboral superior.

Según Cadierno las empresas deben contar con los mejores avances tecnológicos, pero su principal activo es poseer personas que dispongan de la capacitación y desarrollo suficiente para descubrir nuevos aspectos de la realidad, lo que se manifestará necesariamente en detectar originales posibilidades de rentabilidad. Por ello, la formación supone una ventaja competitiva si somos conscientes de que ayuda a superar el error de quienes olvidan que las oportunidades son algo que sucede, mientras muchos están preocupados por otros aspectos (que casi siempre poseen escasa importancia) (Bassas Cadierno: 2010)

En el sector educacional se establece la cadena lógica de superación profesional donde el sistema técnico medio ejerce un papel primordial como antesala de la superación universitaria. Este tipo de enseñanza sustenta la base técnica productiva y complementa, en la cadena empresarial, al profesional universitario. Su capacitan resulta de vital importancia para la gestión del conocimiento, pues le da las herramientas necesarias para el desempeño de su labro favoreciendo a una mejor realización de los procesos

productivos con eficiencia y eficacia. Ejemplo de ellos es el proceso de gestión del conocimiento que se realiza en el CNCI a partir de la capacitación de los obreros que forman parte del Ministerio de la Industria Básica, actual Ministerio de Energía y Minas.

Solamente con recursos humanos competentes, se puede cerrar el círculo que forman además la aplicación de las nuevas tecnologías, la adquisición de equipamiento moderno y la aplicación de métodos de trabajo avanzados que se han ido introduciendo en el sistema empresarial cubano, que garanticen la modernización de nuestra economía y hacerla competitiva a nivel internacional.

Conclusiones Parciales:

- La gestión del conocimiento se concibe como un elemento imprescindible en la tarea de la innovación y creación de valor añadido en las empresas. Constituye el eje fundamental sobre el cual se estructuran las ventajas competitivas en los tejidos empresariales.
- En las sociedades actuales la gestión del conocimiento se ha convertido en un recurso económico clave, donde las ventajas competitivas dependen cada vez más de los recursos humanos y de la creación de conocimiento.
- El proceso de gestión del capital intelectual puede considerarse como una actividad de inversión en el corto, mediano y largo plazo, que tiene importancia significativa en los resultados económicos de la empresa conjuntamente con la formación de capital tangible con el cual interactúa, produciéndose a partir su interacción un proceso recíproco de estimulación en la que uno desarrolla al otro y viceversa.
- La gestión del conocimiento implica, necesariamente, saber cuáles son los procesos e intentar medirlos. Básicamente se trata de tener el mejor conocimiento relacionado con el desarrollo sostenible, que posteriormente se pueda utilizar como apoyo para decisiones informadas. De esta forma se puede apoyar a gestores, políticos y ciudadanos a tomar las decisiones más adecuadas con el objetivo global del desarrollo sostenible. Para ello también es

necesario disponer de los canales que aseguren que esta información llega verdaderamente al destinatario y se convierte en conocimiento.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, Carlos. (s.d.). La Investigación Científica En La Sociedad Del Conocimiento.
- Amarilla Iglesia, Raquel y Bustelo Ruesta, Carlota. (2011, Diciembre 6). Gestión del Conocimiento y Gestión de la información. Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.
- Baptista Lucio, Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación* (cuarta edición.). La Habana.
- Becker, G. (1964). El capital humano. Recuperado Enero 21, 2012, a partir de <http://www.monografía.com>.
- Blanco, F. & Lay, María T. La Superación Profesional. Factores que conspiran contra el cumplimiento de sus objetivos. Presented at the Resúmenes del Tercer Encuentro de Estudios del Trabajo, CTC Nacional, Ciudad de la Habana.
- Bueno Campos E. (1964). La gestión del conocimiento: nuevos perfiles profesionales. Recuperado Enero 21, 2012, a partir de <http://www.sedic.es/bueno.pdf>.
- Bueno, Enrique. (2002a). *Fundamentos de la organización* (:). Pirámides.
- Bueno, Enrique. (2002b). *Fundamentos de la organización*. Madrid: Ediciones Pirámides.
- Bueno, Enrique. (s.d.). El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual.

- Bueno, Enrique. (s.d.). Enfoque principales y tendencia en dirección del conocimiento.
- Capó, J.R. (2000). *Gestión de Recursos Humanos. Material didatico.*
- Carrion Maroto, Juan. (s.d.). Introduccion conceptual a la gestion del conocimiento.
- Castro Ruz, Fidel. (2005). Discurso pronunciado en la primera graduación de la Escuela Latinoamericana de Medicina.
- CITMA. (s.d.). Cuba por el camino de la Ciencia y la Tecnología.
- Cuesta, A. (1999). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos (1º ed.)*. La Habana. Cuba: ISPJAE.
- Cuesta, A. (2007). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos (2º ed.)*. La Habana. Cuba: ISPJAE.
- Estrada, S.; Hill & Maria, E. (2003). Formación. Capacitación, Desarrollo de RR.HH. y su importancia en las organizaciones. Recuperado Diciembre 15, 2011, a partir de www.monografias.com/mediakit.
- Faloh Bejerano ,Rodolfo. (2009). *Material para la conferencia a impartir en el VII Encuentro de Editores Sesión Gestión del conocimiento y las revistas.*
- Faloh Bejerano, R. A. (s.d.). *Informe de apertura del evento IBERGECYT2008.* La Habana. Cuba: GECYT.
- Gestión del conocimiento y capital intelectual. (2011, Diciembre 14). . Recuperado a partir de http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_capitalintelectual.htm
- Hernández Collazo, Carlos. (2006). *Metodología de la investigación (cuarta*

edición.).

Hernandez Sampieri, Fernandez Collazo, & Baptista Lucio. (2006). *Metodología de la Investigacion* (cuarta.).

Investigación sobre ciencia, tecnología y desarrollo humano en Cuba 2003. (2004). . CIEM, CITMA, La Habana.

La capacitación en los Recursos Humanos en las empresas cubanas. (2010). . Observatorio de la Economía Latinoamericana.

Maroto, Juan Carlos, J. C. (s.d.). Introducción Conceptual a la Gestión del Conocimiento.

Martín Mejías, Pedro. (2001). Gestión del Conocimiento en las organizaciones.

Osorio Núñez, Maritza. (s.d.). El capital intelectual en la gestión del conocimiento.

Peñalver, A., (1995). *Planificación Estratégica de la Formación.* México D.F.: Ediciones Hispanoamericanas.

Política para la introducción de la gestión del conocimiento en Cuba. (2001). . La Habana: Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente.