

VII Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones
(noviembre 2019)

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL CAPITAL INTELECTUAL COMO UNA MANERA DE CREAR VALOR EN LAS ORGANIZACIONES

Luis Barrera-Ramírez.
Facultad de Contaduría y Administración/UADY E-mail:
barramir@correo.uady.mx

Teresita de Jesús Sabido-Domínguez
Facultad de Contaduría y Administración/UADY E-mail:
tere.sabido@correo.uady.mx

Jorge Ramón Salazar-Cantón.
Facultad de Contaduría y Administración/UADY E-mail:
jsalazar@correo.uady.mx

Abstract

Hoy por hoy es necesario concebir al mundo de un todo, donde las personas conviven y están conectados por los avances tecnológicos y de comunicación que existen como la telefonía digital y el enorme potencial de las redes sociales como es Facebook, Instagram, twitter entre otras. El mundo está cambiando a cada momento y las personas y las organizaciones tienen que estar preparados para cambiar.

Las organizaciones y las instituciones compiten para que sus bienes y servicios sean aceptados y continúen en la economía de sus países y porque no la aceptación internacional

Las organizaciones tienen que adaptarse al cambio y buscar y encontrar nuevas maneras de hacer las cosas y prestar sus servicios con el único fin de satisfacer a sus clientes y cubrir de la mejor manera una necesidad social de los individuos o personas a los que pretenden llegar

Keywords

Gestión del Conocimiento Capital intelectual, Valor, Organizaciones

1.- Introducción

En la época actual el valor de las organizaciones no se mide únicamente con los activos, bienes que posee o el capital contable registrado, esto va más allá de los bienes o activos tangibles, me refiero al llamado Capital Intelectual que en algunos negocios con impacto mundial como son Apple o Amazon don el 40% del valor de estas empresas lo comprenden bienes físicos y el 60% está representado por los recursos intangibles, entre ellos los conocimientos de la gente, las habilidades adquiridas en las organizaciones, los derechos de autor, patentes y marcas, de igual manera es importante tomar como un activo la capacidad de las organizaciones para promover la gestión del conocimiento a través del proceso por el cual se facilita la transmisión de información y habilidades a los miembros de la organización de manera sistemática y eficiente.

En los tiempos actuales, la gestión del conocimiento y el desarrollo del capital intelectual de las organizaciones ayuda o contribuye no solo a crear valor en las empresas sino a darle calidad al empleo y al trabajo de la gente que participa en las operaciones de las instituciones. Es importante comentar que para elevar y hacer más productivos a los individuos es necesario reconocer el trabajo como una actividad humanista donde su desarrollo y crecimiento debe ser apoyado por la organización.

2.- Conceptos teóricos de la investigación

2.1.- Gestión del Conocimiento

La Gestión del Conocimiento se entiende como “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” (gestiondelconocimiento.com).

Gestión del Conocimiento. La gestión del conocimiento se percibe como un nuevo paradigma de la administración el cual ha sido sustituido, Integrándolo y dándolo por supuesto, a los conceptos anteriores, se dice que para que una organización funcione adecuadamente es necesario disponer entre otras cosas de una adecuada estrategia de negocios, un plan de organización con objetivos adecuadamente definidos, un sistema de control de gestión, un conjunto de procesos básico adecuadamente definidos, un sistema eficiente de comunicación Interna y de evaluación del rendimiento y una cultura corporativa

que sea de su creación. Todo lo anterior con el propósito de lograr el éxito y en ocasiones se da por sentado la existencia de un mercado activo de productos y servicios a ofrecer, hoy esto es lo mínimo que debe de tomar en consideración una organización. Para lograr el éxito o simplemente permanecer en el mercado, es preciso aprovechar todas las sinergias que existen dentro de las organizaciones y responder ante un continuo aprendizaje para adaptarse al cambio de los mercados e innovar para mantenerse vigente.

En la época actual la Gestión del Conocimiento, es optimizar el ciclo experiencia-aprendizaje, esto es aquello que la organización sabe hacer bien y para continuar haciéndolo es necesario aprovechar al máximo la experiencia acumulada y aprender de manera acelerada, para lograr las condiciones de nuevas experiencias.

La expresión Gestión del Conocimiento es muy importante para el que hacer de las organizaciones, ya que la palabra conocimiento resume para muchos el resultado concreto de la civilización y conduce a los seres humanos a gestionar experiencias y situaciones que son importantes para mejorarla comunicación de los hallazgos obtenidos.

Definiciones encontradas de Gestión del Conocimiento estas serán las que a continuación se mencionan:

- a) Valoración del Know-how de la empresa, las patentes y las marcas de forma normalizadas (capital intelectual) .
- b) El impulso de una cultura organizativa orientada a compartir conocimiento y al trabajo cooperativo.
- c) La puesta en marcha de dispositivos que faciliten la generación y el acceso al conocimiento que genera la organización-tecnología.

2.2.- Capital Intelectual.

El capital Intelectual es el conocimiento intelectual de la organización, la información intangible (que no es visible y por tanto, no está recogida en ninguna parte) que posee y que puede producir valor. 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. (1)

Capital Intelectual según Brooking (1997) es la combinación de activos inmateriales que

permiten funcionar a la empresa.

Capital intelectual según Steward (1997) es el material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva (2)

El capital intelectual expresado por los conocimientos, habilidades, valores y actitudes aplicados a la gestión empresarial.

Siendo el Capital Intelectual una fuente de riqueza de las empresas en la actualidad. En este sentido, es lógico que la dirección de las mismas preste una atención priorizada a la gestión eficaz de los activos intangibles. Así pues, la capacidad de identificar, determinar, auditar, medir, renovar, incrementar y en definitiva gestionar estos recursos es un factor elemental en el éxito de las empresas. (3)

Capital Intelectual. - haciendo referencia a Kaplan y Norton (2004) "... a diferencia de los activos financieros y físicos, los intangibles son difíciles de copiar por los competidores, lo que los convierte en una poderosa fuente de ventaja competitiva sostenible. Si los ejecutivos hallasen una forma de calcular el valor de sus activos intangibles, podrían medir y gestionar de manera mucho más fácil y precisa la posición competitiva de la empresa. Pero es más fácil decirlo que hacerlo". (4)

Edvinson y Malone (1997:243) lo definen como "la posesión de conocimiento, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan una ventaja competitiva en el mercado". Por su parte Montejano y López (2013), lo precisan como aquel conjunto de recursos intangibles y capacidades referidos a diferentes manifestaciones de conocimiento, ya sea individual, organizativo o inter-organizativo, los cuales pueden hacer lograr una ventaja competitiva. (6)

Asimismo, Ruiz, Font y Lazcano (2015); Steward y Zadunaisky (1991) y Stewart (1997), consideran que el Capital Intelectual consiste en la capacidad para transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos que crean riqueza tanto en las empresas como en los países. Otra acepción importante es la señalada por Bueno, Salmador y Merino (2008), que manifiestan que el CI se integra de un conjunto de activos de la naturaleza intangible basados en el conocimiento que, cuando se ponen en acción bajo determinada estrategia, es capaz de producir bienes y servicios con un gran valor intangible a favor de la

organización. Stewart y Zadunaisky (1991) agregan que, el Capital Intelectual es la suma de los conocimientos que tienen todos los empleados que trabajan en una compañía y le dan a ésta una ventaja competitiva. (7)

Capital intelectual, el Valor de un negocio se mueve más de los activos fijos a los intangible: marcas, patentes, franquicias, software, programas de investigación, ideas, experiencias, hasta ahora empieza a despertar interés en las compañías en medir este activo, que contribuye a crear una brecha cada vez más grande entre el valor contable y el valor de mercado; este cambio es cada vez más dramático en las empresas de amplia base tecnológica (internet, software, biotecnología etc.) (Gómez López, 2006)

En relación a todas las aseveraciones descritas en párrafos anteriores tenemos por afirmar que el Capital Intelectual hace referencia a un bien intangible que surge del conocimiento humano, que genera riqueza a las organizaciones y a los países, y que los empleados son los principales poseedores y transformadores de dichos activos. Es por lo anterior que se atribuyen al capital humano ser una fuente de riqueza más importante en cualquier organización (García, Simó y Sallan, 2006; Simó, Mundet y Guzmán, 2004). (8)

2.3.- Valor

El Valor se considera aquel que aumenta la utilidad o los beneficios de un objeto u organización. Desde el punto de vista económico el valor de una organización aumenta en la medida que se incrementa la capacidad para generar utilidad y hacer más atractivo el capital social que forma una organización.

Partiendo de la idea de la generación del valor social y económico en 2006 los profesores Portes y Kramer presentaron un artículo analizando las relaciones entre la Responsabilidad Social Corporativa y la estrategia empresarial y proponiendo una alineación entre la Responsabilidad Social y la estrategia que siguen las organizaciones para generar valor. Estos autores argumentan que existen numerosos campos donde los intereses de la sociedad y la empresa coinciden, apareciendo muchas oportunidades donde “crear valor compartido (valor social y económico). Por tanto las compañías deberán detectar aquellas actividades de la cadena de valor que más impacto social tengan, tratando de mejorarlas consiguiendo el máximo valor social, reforzando su estrategia y generando posibles ventajas competitivas al mismo tiempo.

Creación del valor compartido, en un intento de unir al mundo de los negocios con la sociedad, hay que crear un nuevo marco general que permita crear valor económico de un modo que también cree valor para la sociedad. La creación de Valor compartido “redefine los límites del capitalismo” se centra fundamentalmente en tres grandes aspectos: reconcebir productos y mercados, redefinir la productividad de la cadena de valor y permitir crear el desarrollo de los clústeres locales. (Muñoz Martín).

Valor de los recursos Intangibles. - la importancia atribuida a los recursos intangibles es un tema de creciente interés, lo que incita a los investigadores a preocuparse por el conocimiento y gestión de los mismos. Es muy importante recalcar que las empresas son conscientes de la preocupación generalizada que existe por el conocimiento de sus intangibles, puesto que necesitan garantías para su financiación externa y mejorar su gestión interna y los estados financieros no ofrecen actualmente toda la información necesaria sobre los recursos intangibles. El capital humano, el costo de la formación y la recuperación sobre el valor de los intangible empresarial. (García Zambrano, García Merino y Rodríguez Castellanos, 2012)

2.4.- Organización

El concepto de organización es muy amplio, el diccionario de la Real Academia Española (2001) menciona cuatro aseveraciones que hacen más amplio y entendible el concepto de organización como tal:

- A) La acción y efecto de organizar u organizarse.
- B) Disposición de los órganos de la vida o manera de estar organizado el cuerpo animal o vegetal.
- C) La asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.
- D) Disposición, arreglo. Orden.

La organización es un ente complejo de individuos que interactúan en un entorno para ofrecer un bien o servicio dependiendo del sector social al que fue dirigido.

La que consideramos más apropiada para la organización es la que dice que organización se explica claramente como una asociación de personas regulada por un conjunto de normas en relación a los objetivos que persiguen y que pretenden lograr a través del eficiente

cumplimiento de sus actividades y funciones de los individuos de las empresas.

Las organizaciones se relacionan con la interacción que puede existir entre al menos dos personas o individuos, sin embargo, esta interacción da lugar a una serie de problemas relacionados con la motivación, la delegación de autoridad y la transmisión de información entre sus miembros que forman la organización.

Observando a las organizaciones desde otro punto de vista, las instituciones utilizan en mayor o menor medida relaciones jerárquicas entre los individuos que forman la organización. Es decir, los individuos, que integran la organización están sometidos, al menos en cierto grado a órdenes. Todos los trabajadores, ya sea eventuales o de planta, administrativos, supervisores, gerentes medios e incluso los que forman parte de la alta gerencia moldean su comportamiento de acuerdo a instrucciones del personal de mayor jerarquía de la organización.

Las organizaciones dependen también de las personas que laboran en ella, así como personal de apoyo, entidades u organizaciones externas a ella y en el caso de esa vinculación externa no tiene que ser jerárquica como sucedería con los empleados, sino que requiere de un acuerdo negociado.

Una organización se define como dos o más personas que trabajan en colaboración y en conjunto dentro de los límites identificables para alcanzar una meta u objetivo en común.

Dentro de la definición anterior hay varias ideas implícitas: las organizaciones están formadas por personas (es decir miembros); las organizaciones dividen el trabajo entre sus miembros); las organizaciones persiguen metas y objetivos compartidos todo para que la organización pueda crecer y desarrollarse en un entorno tan controversial como el que estamos viviendo. (Hodge, Anthony, & Gales, 2005).

En la definición anterior donde se dice que las organizaciones están formadas por personas, esto, aunque es muy simple, es necesario entender la complejidad de las relaciones sociales de los individuos y la forma que interactúan. El elemento humano hace que las organizaciones resulten sistemas muy complejos.

Es importante entender que las personas trabajan juntas, para esto es necesario tener en cuenta, aspectos como la división del trabajo y buscar la especialización de los trabajos dependiendo de habilidades y conocimientos que los individuos tengan y desarrollan.

Es importante entender que, en toda organización, los individuos no todos realizan el mismo

trabajo, sino que tiene que buscarse la especialización de los trabajadores en partes específicas del proceso productivo de una empresa. De esa manera se hace más eficiente las actividades y las tareas que contribuyan al logro de los objetivos de una organización.

“Existen dos formas de describir los límites organizativos: la que se centra en las personas de la organización y la que se centra en las actividades que dirige la organización” (Hodge, Anthony, & Gales, 2005, pág. 13).

Es también necesario recalcar que la organización no solo son las personas y sus tareas sino que es importante tomar en cuenta que los trabajos se realizan para lograr los objetivos y metas que la organización persigue.

Otra definición de organización que plantea Hodge y et al es la siguiente: “Las organizaciones son sistemas humanos de cooperación y en coordinación acoplados dentro de unos límites definidos para perseguir metas y objetivos compartidos” (ibíd.).

Una definición que podemos agregar de organización es la siguiente. “las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas por metas, están diseñadas como sistemas de actividad, deliberadamente coordinada y estructurada y están vinculadas con el entorno”. (L. Daft, 2007).

Richard L. Daft hace las siguientes reflexiones sobre las organizaciones como entes complejos:

- Que las organizaciones están compuestas por personas y por sus relaciones interpersonales. Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayuden a lograr las metas.
- Las tendencias administrativas recientes, reconocen la importancia de los recursos humanos, y la mayoría de los nuevos enfoques están diseñados para el empowerment a los empleados y proporcionales mayores oportunidades para aprender y contribuir por medio del trabajo conjunto hacia metas comunes. (Tesis Doctoral Barrera Luis .2014)

La consideración más apropiada para la organización es la que dice que organización se explica claramente como una asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines

Las organizaciones se relacionan con la interacción que puede existir entre al menos dos

personas o individuos, sin embargo, esta interacción da lugar a una serie de problemas relacionados con la motivación, la delegación de autoridad y la transmisión de información entre sus miembros que forman la organización.

En una organización de cualquier tipo al que este dirigido su fin u objetivo primordial no solo depende de la idea empresarial que se quiera desarrollar, sino que dependerá de las capacidades laborales de los individuos que logran impulsar con su trabajo esta forma de desempeñarse con éxito.

Otra definición encontrada de organización es que se entiende como un sistema social el cual está integrado por individuos o bien un conjunto de personas que trabajan bajo una estructura funcional donde se desarrollan tareas y actividades y se aplican recursos para lograr los objetivos de la organización. (B. J.Hodge, 2001).

En la gestión de una organización tiene gran importancia entenderla por sus individuos, sus procesos y su estructura funcional.

3.- Estudio documental

El conocimiento se encuentra inmerso en los componentes de salida de una organización, tales como el diseño de productos, propuestas, reportes, procedimientos de implementación, código de software entre otros elementos a considerar.

También es importante considerar el obtener y compartir todo el aprendizaje que se alcanzó desde la práctica captura del conocimiento generado por las experiencias, el cual puede ser adaptado al usuario para su uso en un contexto nuevo de ver las cosas.

Otro de los elementos a considerar es identificar las fuentes y redes de experiencia que intentan capturar y desarrollar el conocimiento contenido, el cual permitirá visualizar y acceder a una mejora en la manera de propiciar la expertis, de cualquier forma, facilitar la conexión entre las personas que poseen el conocimiento y quienes lo necesitan.

Porter identifico tres estrategias genéricas que podrían usarse individualmente o en conjunto, para crear en el largo plazo una posición defendible que sobrepasara el desempeño de los competidores.

Las estrategias son las siguientes: liderazgo en costos, diferenciación y focalización. (A.A. Pávez Salazar 2000)

La identificación y la importancia del capital intelectual y humano en las organizaciones es tan necesario para que una entidad económica y social pueda crecer y desarrollarse, ya que los activos financieros como son el capital de trabajo, los mal llamados activos fijos (también identificados como la propiedad planta y equipo de la empresa) son muy importantes para desarrollar las actividades y operaciones de la organización y de esta forma cumplir con los objetivos propuestos.

Así mismo también es necesario tomar en consideración la importancia del capital social de las empresas, ya que este representa la inversión total de los socios o accionistas de un ente económico o social.

Si nos pensamos que únicamente los activos tangibles son los necesarios para lograr el éxito en las organizaciones es una visión o enfoque erróneo, ya que los activos intangibles juegan un papel fundamental en el desarrollo y crecimiento de las instituciones.

Uno de los activos intangibles importantes para las organizaciones es el Capital Intelectual, el cual representa, el conocimiento, las habilidades y todo lo que pueda generar en el futuro un beneficio para las organizaciones, ya que el capital intelectual crea valor para las organizaciones.

Edvinson (1997) explica el capital intelectual mediante una metáfora: “una corporación es como un árbol, hay parte que es visible (las frutas) y una parte que esta oculta (las raíces); si sólo te preocupas por las frutas, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, será necesario que las raíces estén sanas y profundas” traduciendo a una empresa las frutas del árbol son los resultados financieros y las raíces son el capital intelectual, así que no deben concentrarse sólo en dichos resultados e ignorar los valores escondidos, porque entonces la compañía no subsistirá en el largo plazo.

Stewart (1998) lo define como “el material intelectual, el conocimiento, la información, la propiedad intelectual y la experiencia, que puede utilizarse para crear valor; es la fuerza cerebral colectiva; es difícil de identificar y distribuir eficazmente, pero si se encuentra y explota, la empresa triunfa” todo esto lo representa a través del concepto de riqueza en la nueva era de la globalización y lo relaciona como producto del conocimiento, es decir, aunado a la información, son materias primas fundamentales de la economía global.(13)

También es necesario puntualizar que el activo intangible llamado capital intelectual

refleja una valoración en el mercado de una organización, pero no se refleja en su valor contable, en este caso estaríamos hablando en los conocimientos de los individuos clave en la organización, satisfacción de los empleados de los clientes de los proveedores de la empresa y el Know-How de la entidad considerados en su conjunto. (13)

Existen nuevas tecnologías de la información que están revelando de manera inexorable la industria pesada y manufacturera como principal soporte de las economías desarrolladas, pero a diferencia de estas que dependían de bienes agotables como el petróleo y el hierro, la nueva economía se desarrollara en el rumbo del conocimiento; por lo tanto la información y el conocimiento se convierten en el nuevo objeto formal de la ciencia y tecnología, hasta a tal grado que economía, cultura y bienestar social dependen cada vez más del desarrollo de nuevas tecnologías de información. Finalizando se añaden al entorno de las organizaciones dos nuevos componentes a los factores de producción que son: el conocimiento y la tecnología.

El valor de un negocio se concibe cada vez más dejando a un lado los activos fijos o tangibles a los recursos intangibles como son: marcas, patentes, franquicias, software, programas e investigación, ideas, experiencias, lo cual despierta en las organizaciones en medir el activo intangible (conocimiento) lo cual contribuye a crear una brecha cada vez más grande entre el valor contable y el valor de mercado, este resulta un cambio muy drástico en las organizaciones de base tecnológica (internet, software, biotecnología etc.)

4.- Conclusiones

Es importante reconocer que los cambios en el entorno se dan a diario y la organización tienen que enfrentarlos, optimizando sus recursos y mejorando los bienes y servicios que ofrecen, satisfaciendo una necesidad social desde el punto de la economía y parte social que les corresponde participar.

La diferencia entre el valor contable de una empresa, tal como describe en el estado de situación financiera de la organización y su valor de mercado, es decir la capacidad de producir flujos que sean positivos para el desarrollo y crecimiento de las Cias. estará constituida por la generación del conocimiento a través del capital intelectual.

El crear valor en las organizaciones ya no solo se limita a tener o adquirir activos de propiedad planta y equipo, sino que es importante el darle un valor a los activos intangibles entre los que está el capital intelectual que incluye la gestión del conocimiento como el proceso indispensable que se debe dar en las organizaciones para lograr aumentar su valor a través del aprendizaje de experiencias y adquisición de conocimientos. El personal y los participantes en las organizaciones como capital humano aportaran sus experiencias y sus habilidades para lograr mejorar el desempeño de las compañías o instituciones y generar un valor y ventajas competitivas en un entorno económico global.

BIBLIOGRAFIA

Adams, J., Bakalar, R. Boroch, M., Knechy, K., Movnib, E.L y Stuart, N (2015) “la asistencia Sanitaria en 2015, Nuevos Modelos y Competencias en la Prestación de Servicios Sanitarios”, IBM, Global Business Services.

Edvinsson, L., Malone, M. (1997) Intellectual Capital. New York: Harper.

Martin de C.J. Alama, S.E. Navaz, L.J. y López, s.p. (2009) “el papel del Capital Intelectual en la innovación tecnológica, Una aplicación a las empresas de Servicios Profesionales de España” Cuaderno de Economía y Dirección de la Empresa 40, 83-110.

Montejano, Gs. Y López, T.G (2013) “Impacto del Capital Intelectual en la innovación en empresas una perspectiva de México” TEACS 6 (13), 39-48.

Molina J.L., Serra M.M. La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones. Libros en red.com Negocios Empresas y Economía.(2001).

Pávez Salazar; Alejandro. Modelo de implantación de Gestión del Conocimiento y Tecnologías de Información (2000).

Simó, Py Sallán J.M. (2008) “Capital Intangible y Capital Intelectual” Revista Psicología del Trabajo de las Organizaciones, 22(2), 179-202.

Trabajo de Tesis

Barrera, Luis. (Tesis) Changement organisationnel et compétences dans le domaine hospitalier. A partir de l'exemple d'un hôpital du Yucatán. Julio (2014) Universidad de Pau E des Pays de l'Adour France.

Referencias en sitios Web

1, 2.- <https://www.researchgate.net.../la-participación-los-activos-intangibles>. (Julio 2018)

3, 4, 11.- <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4172179pdf>. Estudio y Análisis del Capital Intelectual como herramienta de gestión para la toma de decisiones”

5,6,7,8,9,10,12.- <https://www.researchgate.net/publicacion/324691778>. El Capital Intelectual y su vinculación con la innovación para generar valor Intangible en las Organizaciones Hospitalarias.

11.- <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4172179pdf>. Estudio y Análisis del Capital Intelectual como Herramienta de gestión para la toma de decisiones.