

Capital Intelectual y Gestión del Conocimiento

Siguiendo el MODELO INTELECT, incorporado en EUROFORUM, 1998 se puede definir el valor de una empresa por el valor de sus activos más el valor que la misma pueda generar en un futuro. Observemos entonces el grafico 1

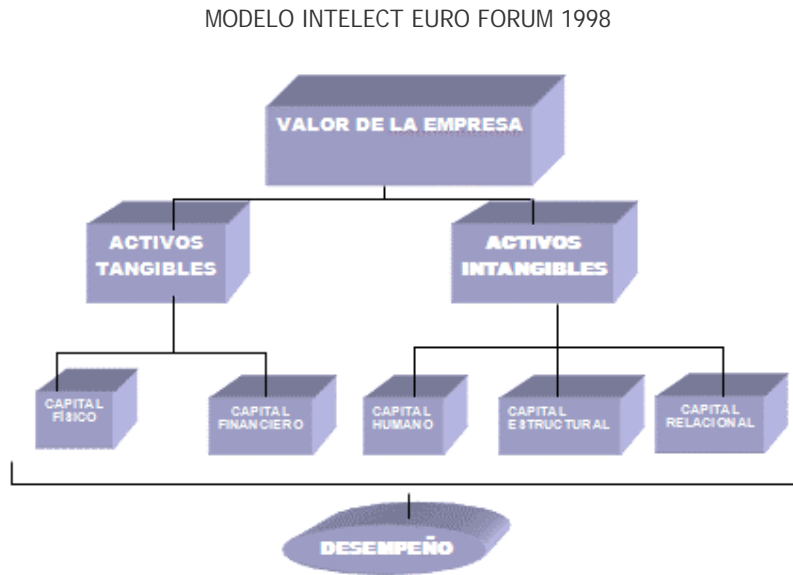


Figura 1

El modelo define dos clases de activos clave pero en este artículo nos dedicaremos sintéticamente a desarrollar algunos comentarios sobre el ACTIVO INTANGIBLE base para desarrollar el CAPITAL INTELECTUAL en la empresa (gráfico 2).

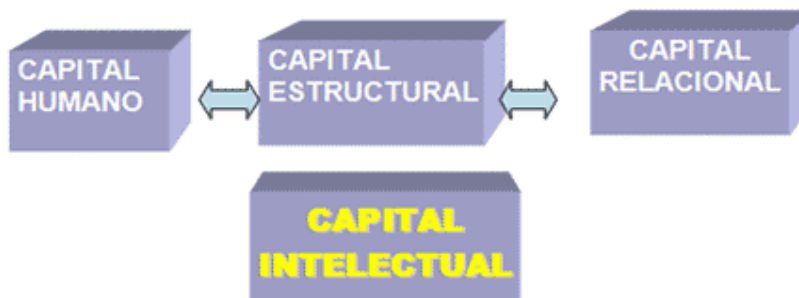


Figura 2

Describiremos brevemente cada uno de los mismos:

CAPITAL HUMANO: se refiere al conocimiento útil para la empresa, que poseen las personas, así como su capacidad de regenerarlo, es la base de generación de los otros dos capitales intelectuales, este capital no es propiedad de la empresa, sino de las personas que trabajan en ella, a medida que los individuos incrementen sus conocimientos, crecerá el capital humano.

CAPITAL ESTRUCTURAL: es el conocimiento que la organización consigue explicitar, quedan incluidos los conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y la eficiencia interna de la empresa: sistemas de información y comunicación, tecnología disponible, sistemas de gestión, procesos de trabajo, patentes. El capital estructural es propiedad de la empresa, queda en la organización después que las personas la abandonan. Un sólido capital estructural facilita un incremento en el flujo de conocimiento e implica una mejora en la efectividad de la organización.

CAPITAL RELACIONAL: el valor que tiene el conjunto de relaciones que se mantiene con el exterior de la empresa: base de clientes, proveedores, alianzas, comunidad etc.

Como advertimos el capital humano es movido por el motor del conocimiento y de cómo se gestiona éste en la organización, pero antes que definamos gestión del conocimiento es necesario hacer algunas distinciones entre dato, información y conocimiento y el grado de valor que agrega a la compañía.

Dato: conjunto de hechos discretos y objetivos sobre acontecimientos, por ejemplo ventas anuales.

Información: datos dotados de importancia por ejemplo, rentabilidad por cliente, producto o servicio que contrata el cliente etc.

Conocimiento: es un conjunto de nociones y habilidades por las cuales los individuos pueden solucionar problemas.

Como el lector podrá deducir lo que agrega más valor es el conocimiento y lo que casi no agrega valor son los datos.

La mera suma de información no se transforma en conocimiento porque el conocimiento es información en acción, surge a partir del trabajo que realizan las personas con la información. Implica un proceso social y humano de entendimiento compartido para usar finalmente la información de manera efectiva.

La **gestión del conocimiento** apunta a crear valor a partir de los activos intangibles de una organización. Es el proceso de captura de la pericia colectiva de una compañía en cualquier lugar donde ésta resida –en bases de datos, papel, o la mente de las personas y su distribución hacia cualquier lugar donde ayude a producir los mejores resultados. Lo que se busca es llevar el conocimiento adecuado en la forma y el momento adecuados a la persona adecuada para que pueda comprenderlo y tomar las mejores decisiones.

Dado que la información se convierte en conocimiento mediante un **proceso social**, el abordaje debe considerar la dimensión tecnológica pero

fundamentalmente debe hacer foco en la **dimensión humana**: las prácticas de las personas en el trabajo y la cultura de la organización.

Artículo de Dr. Santiago Malvicino y Dr. Roberto Serra - 01 de Mayo de 2006