



CAPÍTULO

DEFINICIONES DE CONOCIMIENTO, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y CAPITAL INTELECTUAL



José Ever Castellanos Narciso

Docente de la UNAD. Doctor en Gestión de la Universidad EAN, Doctor en Ciencias Empresariales de la Universidad de Nebrija, Magíster en Administración, Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo y Administrador de Empresas. Investigador Junior (Minciencias), líder del grupo de investigación Fénix. Correspondencia: Calle 14 sur N.°14-23. Correo electrónico: jose.castellanos@unad.edu.co

Carlos Edwin Carranza Gutiérrez

Estudiante de Doctorado en Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional de Colombia. Ingeniero Agrónomo de la UN. Docente del programa de Agronomía de la UNAD y CEAD José Acevedo y Gómez. Investigador asociado (Minciencias), líder del grupo Gicafat y líder del Sistema de Gestión de la Investigación de la Zona Centro. Correo electrónico: Carlos.carranza@unad.edu.co

Shyrley Rocío Vargas Paredes

Docente de la UNAD. Magíster en Administración de Organizaciones, Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo, Especialista en Educación Superior a Distancia y líder del grupo de investigación Cananguchales. Correspondencia: Calle 14 sur N.°14-23. Correo electrónico: shyrley.vargas@unad.edu.co

Edward Yecid Torres Nova

Profesional en Administración y Construcción Arquitectónica, Especialista en Gerencia en Salud Ocupacional, Magíster en Calidad y Gestión Integral. Estudiante de Doctorado en Administración de la Universidad de Celaya. Docente de la UNAD y líder del Semillero Activos ECACEN. Correo electrónico: edward.torres@unad.edu.co, edwardyecid@gmail.com

RESUMEN

En el presente capítulo se dan a conocer las principales definiciones del conocimiento organizacional y la gestión del conocimiento. De igual manera, se hace énfasis en aquellos temas que son transversales y que, necesariamente el gestor de la gestión del conocimiento debe saber implementar en sus procesos, como sucede con el aprendizaje organizacional y el capital intelectual. Este capítulo toma como referente las investigaciones autores principales con el fin de dar a conocer los más importantes aportes en cada uno de los temas.

Palabras clave: conocimiento organizacional, gestión del conocimiento, capital intelectual, aprendizaje organizacional.

INTRODUCCIÓN

Para llegar a entender lo que hoy en día se conoce como gestión del conocimiento, se debe empezar por hacer un recorrido a lo largo de la historia de la humanidad. Si se revisa desde el punto de vista económico, se puede dividir la historia de la humanidad en tres etapas claras: agrícola, industrial y del conocimiento. Cada una de ellas se mide teniendo en cuenta la importancia que adquieren en su momento los cuatro activos económicos para producir riqueza: tierra, trabajo, capital y conocimiento.

Según Pérez-Montoro (2008), el activo económico esencial en la era agrícola lo representaba la tierra, en lo industrial lo representaba el capital y, en la tercera etapa, el conocimiento. Cada una de estas etapas se refleja en figura 1.

FIGURA 1. *Etapas del desarrollo de la humanidad*



Fuente: adaptado de Gorey y Dobat (1996).

En la era agrícola, la tierra y el trabajo se destacaron como los principales activos económicos. Este fenómeno lo refleja la gráfica anterior, donde se nota el grado de importancia frente a otros activos como el capital y el conocimiento, por lo tanto, poseer grandes feudos de tierra y muchos trabajadores, significaba un indicador de producción de riqueza. Caso contrario lo representaba el capital y el conocimiento, que no eran indicadores directos de producción de riqueza. Durante la era industrial se tomaron como indicadores de producción de riqueza el capital para la inversión y los empleados, como principal fuente de trabajo en las empresas, disminuyendo a la mitad el activo tierra como lo refleja la figura 1. Por su parte, el conocimiento no toma especial trascendencia en esta etapa.

La tercera era se basa en el conocimiento y su buena organización. Se conoce como la *sociedad del conocimiento* y es el equivalente al capital en la era industrial aportando un valor económico fundamental para las organizaciones. Al igual que en las anteriores etapas, el conocimiento cuadruplica su importancia siendo el principal activo económico y, por ende, se convierte en el principal factor crítico de producción de riqueza, pasando de una economía de la información a una del conocimiento (Moreno, 2009).

REVISIÓN DE LA LITERATURA

CONCEPTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

En 1999, Bueno describe el conocimiento como “la presencia en la mente de ideas acerca de una cosa o cosas que se saben de cierta ciencia, arte, etc., en concreto se puede entender como una combinación de idea, aprendizaje y modelo mental” (p. 15).

Por otra parte, Del Saz (2001) describe al conocimiento como el escalón superior del intelecto humano, al representar el final de las etapas de desarrollo donde se apoyan en unos datos disponibles que transforman y, a su vez, se convierten en información y conocimiento. El mismo autor complementa la idea anterior ratificando que el conocimiento sería “la esencia de la información” recogida y sintetizada dentro de una empresa y, en definitiva, “la representación del mundo real bajo su particular perspectiva” (p. 14).

Para Del Moral et al. (2007), el conocimiento es la capacidad de actuar, procesar e interpretar información para generar más conocimiento o dar solución a un determinado problema. En tanto, Davenport et al. (1998) define el conocimiento como la “información combinada con la experiencia, el contexto, la interpretación y la reflexión, y que es una clase de información de alto valor que está preparada para aplicarse a la toma de decisiones y a la realización de acciones” (p. 43).

Según Rodríguez (2006), la gestión del conocimiento es una disciplina relativamente joven, y por este factor, carece de un cuerpo doctrinal sólido y estructurado. Sin embargo, el mismo la define como aquellos “procesos sistemáticos (identificación y captación del capital intelectual; tratamiento, desarrollo y compartimiento del conocimiento y su utilización) orientados al desarrollo organizacional y/o personal y, consecuentemente, a la generación de una ventaja competitiva para la organización y/o el individuo” (p. 29).

En esa línea, vale la pena destacar el estudio realizado por los doctores Astrid Jaimes Arias² y Carlos Blanco Valbuena,³ en cuanto a la gestión del conocimiento en entidades de conocimiento enfocado a los laboratorios académicos y de las empresas de base tecnológica en Europa, que se preocupan por adelantar actividades científicas, parques de ciencia y tecnología, donde se preguntan si es posible mejorar el proceso que permite esta producción del conocimiento, utilizando metodologías como la gestión del conocimiento, que para el objetivo general de este trabajo brinda excelentes fuentes de apoyo.

De ese modo, Jaimes y Valbuena (2007) definen el conocimiento como

un activo intangible esencial que puede ser una fuente de ventaja competitiva sostenible. El conocimiento puede entenderse como un elemento intangible que puede acumularse dentro de una organización, y también como un elemento intangible que fluye hacia adentro y hacia afuera de la organización. [También] es la colección de medidas establecidas con miras al aumento de la eficacia de las actividades realizadas en una organización, a través de la mejor utilización de los activos de conocimiento existentes dentro y fuera de la organización (p. 25).

Así mismo, Bueno (1999) define la gestión del conocimiento como “la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales” (p. 2).

² Doctora en Ingeniería Industrial con énfasis en Gestión de Conocimientos, Magíster en Ingeniería Industrial del Instituto Nacional Politécnico de Genoble (INPG), Francia. Directora de Transferencia de Conocimiento de la Universidad Industrial de Santander y docente de cátedra de la Universidad de la Salle.

³ Doctor en Economía y Dirección de Empresas de la Universidad de Deusto, España. Máster en Producción y Tecnología con énfasis en Productividad y Recursos Humanos del Instituto Directivos de Empresa, Madrid. Profesor asociado en la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

La tabla 1 describe algunos conceptos de gestión del conocimiento dados por diferentes autores que han indagado en el tema:

TABLA 1. *Principales definiciones de gestión del conocimiento*

Definición	Autor	Año
Proceso mediante el cual se crean valores de negocio que generan ventajas competitivas para las organizaciones desde la creación, comunicación y aplicación del conocimiento a través de la interacción con los grupos de interés.	Tiwana	2001
Proceso para capturar, crear y hacer uso de la experiencia colectiva de una organización en el marco de un intercambio entre grupos de interés relacionados.	Awad y Ghazari	2004
Proceso que busca asegurar el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimiento a las organizaciones, con el objeto de mejorar su capacidad de solución de problemas, y así contribuir la sostenibilidad de las ventajas competitivas.	Andreu y Sieber	1999
Función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la empresa, en relación con sus actividades y su entorno, con el fin de crear competencias esenciales, entendiendo por tal, el resultado diferenciador de tres clases de competencias básicas (personales, tecnológicas y organizativas).	Bueno	2003
Estrategia para incrementar la competitividad organizacional en mercados altamente competidos, globalizados y cambiantes.	Ansoff	1990
	Porter	1985
	Roussel, Saad y Erickson	1991

Fuente: elaboración propia a partir de Briceño y Bernal (2010).

EL APRENDIZAJE DE LAS ORGANIZACIONES

Uno de los autores más representativos de este tema, Peter Senge, en su obra *La quinta disciplina* (1990), manifiesta que la importancia de que las cinco disciplinas se desarrollen como un conjunto, el pensamiento sistémico es el elemento que integra a las otras disciplinas “en un cuerpo coherente de teoría y práctica”. Estas disciplinas según el autor son de dos tipos, individuales y colectivas:

Individuales:

- Pensamiento sistémico
- Dominio personal
- Modelos mentales

Colectivas:

- Visión compartida
- Aprendizaje en equipo

Senge afirma que lo contrario a una organización que aprende, es una tradicional arraigada en mecanismos rígidos de control, que funciona con base en algunos métodos y conocimientos que se han adquirido a través de los años, ya sea por experiencias personales o imitando a otras empresas u organismos que han tenido cierto éxito. Por el contrario, las organizaciones que aprenden son aquellas que se basan en la idea de ver la realidad con nuevas perspectivas. El autor se refiere a la disciplina del aprendizaje en equipo como aquella que se basa en el diálogo y el pensamiento conjunto. Este se construye sobre la disciplina de crear una visión compartida y un dominio personal. También considera al capital intelectual como elementos valiosos para la organización, capaces de comprometerse al 100% con la visión de la empresa, adaptándola como propia y actuando responsablemente, con capacidades individuales excepcionales y con gran liderazgo y trabajo en equipo.

Las siguientes son las características arraigadas en las organizaciones inteligentes o enfocadas al aprendizaje según Senge:

- Busca que todos los miembros del personal estén aprendiendo constantemente.
- Busca que todos los miembros de la empresa pongan en práctica todo su potencial intelectual.
- Busca que su personal adquiera capacidad para entender la complejidad.
- Capacidad para adquirir compromisos.
- Capacidad para asumir su responsabilidad.
- Capacidad para buscar el autocrecimiento continuo.
- Capacidad para crear sinergia a través del trabajo en equipo.

De la misma manera, Nonaka (1991) ve a las organizaciones que aprenden como las empresas en la que “inventar un nuevo conocimiento no es una actividad especial [...] es la manera en que funcionan, es de hecho, una forma de ser, de actuar, en la que todos son trabajadores del conocimiento” (p. 97).

Por último, Quinn (1992) ve a las “empresas inteligentes” como la “que básicamente gestiona y coordina información e intelecto con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente” (p. 48), tanto el externo como el interno.

CAPITAL INTELECTUAL

Hoy en día, la principal fuente de ventaja competitiva sostenible de las organizaciones, se centra en los activos intangibles conocidos como capital intelectual. Por ello, que el tema es de especial trascendencia, más si se trata de entornos cambiantes como el económico-social de la economía del conocimiento.

Según Kendrick (1961), el primer concepto de capital intelectual, asociado a la economía del conocimiento, fue implementado en el siglo XIX por el economista alemán Friedrich List (1841), quien lo define como el elemento que toca a las naciones o a los seres humanos en cuanto a los descubrimientos, invenciones, esfuerzos, entre otros, de las generaciones precedentes. El término toma especial trascendencia para los investigadores ingleses de la época: Senior (1836) se enfoca en el “capital relacional”; Sidgwick (1883) introduce el concepto de “capital social”; Bentham (1789) propone fundamentos de base psicológica y ética así como de libertad, enfocando sus estudios al desarrollo del valor intangible del “utilitarismo”. Comte (1848), sociólogo francés, también aporta al surgimiento del capital intelectual. Sus estudios se enfocaron en la dinámica social, pretendiendo salvar la unidad orgánica del conocimiento humano. El autor influenció más adelante al pensamiento de Marshall (1890), quien afirma que el conocimiento es el factor de producción que valoriza la creación de bienes y servicios o la transformación económica, ideas plasmadas en su obra *Principios de Economía* (1890). Marshall sienta las bases de lo que hoy en día se conoce como la economía del conocimiento (Bueno, 2002).

Edvinsson y Malone (1997), describen al capital intelectual como aquel valor resultante del conjunto de intangibles (bases de datos, patentes, marcas, sistemas organizacionales, relaciones con los clientes, *Know-How*, *Good Will*, entre otros) desarrollados en las organizaciones y, que se enfoca en el conocimiento o intelecto humano, por lo tanto, se percibe como un recurso intangible porque la organización no lo tenía en cuenta dentro de sus estados financieros en la parte contable.

Los anteriores activos, responden a Lev (2001):

- Procesos de creación de valor.
- La innovación o de base cognitiva de la I+D.
- Las prácticas y políticas organizativas o de dirección.
- La función de las personas como poseedoras de conocimiento.
- Determinada estrategia que pone en acción el conocimiento poseído en la organización.

Bueno et al. (2008) definen el capital intelectual como

Acumulación de conocimiento que crea valor o riqueza cognitiva poseída por una organización, compuesta por un conjunto de activos de naturaleza intangible o recursos y capacidades basados en conocimiento, que cuando se ponen en acción, según determinada estrategia, en combinación con el capital físico o tangible, es capaz de producir bienes y servicios y de generar ventajas competitivas o competencias esenciales para la organización en el mercado (p. 53).

Fuera de los ya mencionados, existen otros autores que también han indagado en la definición del capital intelectual. Entre ellos, se tienen los enfoques de Marr (2004) y Kok (2007). Quienes lo definen como “el grupo de los activos de conocimiento que se atribuyen a una organización y contribuyen a una mejor posición competitiva de una organización, agregando valor a los actores clave definidos” (p. 183). Lo dividen en las siguientes etapas:

- **Las relaciones:** las partes interesadas incluyen todas las formas de las relaciones de una empresa con sus grupos de interés. Estas relaciones podrían incluir acuerdos de licencia, asociación, contratos y acuerdos de distribución. También incluyen la relación con los clientes, tales como la lealtad del cliente e imagen de marca, como un vínculo fundamental entre la empresa y uno de sus principales protagonistas.
- **De los recursos humanos:** abarca los activos de conocimiento proporcionados por los empleados en forma de habilidades, competencia, compromiso, motivación y lealtad, así como en forma de consejos o sugerencias. Algunos de los componentes clave son los conocimientos técnicos, la capacidad de resolución de problemas, la creatividad, la educación y la actitud.

- **Infraestructura física:** incorpora todos los activos de infraestructura, tales como activos estructurales y disposición de los edificios; tecnología de la información y la comunicación, como bases de datos, servidores y redes físicas como intranets.
- **Cultura:** abarca categorías como la cultura corporativa, valores organizacionales, creación de redes comportamiento de los empleados y filosofía de gestión. La cultura es de importancia fundamental para la eficacia de la organización y la eficiencia, ya que proporciona a las personas un marco común para interpretar los acontecimientos.
- **Prácticas y rutinas:** incluye las prácticas internas, formales o informales, tales como manuales de procesos, el establecimiento de procedimientos codificados y normas, redes virtuales, reglas tácitas y procedimientos informales, así como estilo de gestión.
- **La propiedad intelectual:** es la suma de los activos de conocimiento, tales como patentes, derechos de autor, marcas comerciales, diseños registrados, secretos comerciales y los procesos, cuya propiedad se concede a la empresa por la ley.

Desde otra perspectiva, Kok (2007) citado por Marulanda y López (2013), define el capital intelectual como “material intelectual que ha sido formalizado, capturado y aprovechado para producir un activo de mayor valor” (p. 161), dividiéndolo y definiéndolo de la siguiente manera:

- El capital humano, que incluye la experiencia, el *know-how*, las capacidades, habilidades y experiencia de los miembros humanos de la organización.
- El capital estructural (o el capital de la organización), que incluye los sistemas, redes políticas, la cultura, canales de distribución y otras “capacidades organizativas”, desarrollado para cumplir con los requisitos del mercado, así como la propiedad intelectual.
- El capital relacional (cliente) de capital, que incluye las conexiones que la gente fuera de la organización tiene con él, su lealtad, la cuota de mercado, el nivel de pedidos pendientes, y problemas similares.

La siguiente tabla, resume los conceptos principales sobre el capital intelectual a lo largo del tiempo:

TABLA 2. Principales conceptos de capital intelectual

Año	Autor	Definición
1961	Kedrinck	El resultado de las inversiones en el descubrimiento y difusión del conocimiento productivo.
1996	Bontis	La relación de causalidad entre el capital humano, relacional y organizativo.
1997	Bradley	La habilidad de transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos creadores de riqueza para las empresas y para los países.
1997	Edvinsson y Malone	La posesión de conocimientos experiencia aplicada, tecnología organizativa, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que proporcionan una ventaja competitiva en el mercado.
2001	Lev	Representa las relaciones principales, generadoras de activos intangibles, entre innovación, prácticas organizativas y recursos humanos.
2002	Bueno	Representa la perspectiva estratégica de la “cuenta y razón” de los intangibles de la organización.
2006	Molbjerg–Jorgensen	Desde una perspectiva filosófica, es entendido como conocimiento sobre el conocimiento, creación de conocimiento y apalancamiento del mismo en valor social o económico.
2007	Kristandl y Bontis	Recursos estratégicos organizativos que permite crear valor sostenible, pero que no están disponibles a un gran número de empresas (escasez). Generan beneficios potenciales futuros, que no pueden ser tomados por otros (apropiabilidad) y que son imitables por los competidores o sustituibles por los recursos. No son transferibles debido a su carácter organizativo.

Fuente: Bueno et al. (2008).

CONCLUSIONES

El tema del conocimiento organizacional es muy extenso. Por esta razón se debe tratar y entender otros subtemas anexos que sirven de soporte para la toma de decisiones, cuando se está implementando la gestión del conocimiento en una empresa. Temas como el capital intelectual y el aprendizaje organizacional son transversales al conocimiento organizacional, y por esta razón, se deben abordar en este primer capítulo, porque con ello se comprenderá más adelante el tema de madurez del conocimiento organizacional.

Ahora bien, dejar claro de dónde surge el conocimiento organizacional y la evolución a lo largo de su historia, al igual que los autores más representativos, sirve al lector para comprender más adelante la implementación del conocimiento organizacional. Por ello, la obra inicia con estos temas.

Por último, los líderes empresariales deben saber que hoy en día una de las principales fuentes para generar ventajas competitivas es el conocimiento organizacional representado en el capital intelectual porque involucra a las personas que poseen el conocimiento tácito que finalmente se ve reflejado en nuevos productos, nuevas formas de comercialización, nuevos procesos, procedimientos y nuevas maneras de gestionar la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andreu, R. y Sieber, S. (1999). La gestión integral del conocimiento y el aprendizaje. *Economía industrial*, 326, 63-72.

Awad, M. y Ghazari, M. (2004). *Knowledge Management*. Prentice Hall.

Bentham, J. (1789). *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation*. Clarendon Press.

Bontis, N. (1996). *Modelo Universidad de West Notario*. Gestión del conocimiento. <http://gestiondelconocimientomodelo.blogspot.com/2015/11/modelo-de-la-universidad-de-west.html>

Briceño, M y Bernal, C (2010). Estudios de caso sobre la gestión del conocimiento en cuatro organizaciones colombianas líderes en penetración de mercado. *Estudios Gerenciales*, 26 (117), 173-193.

Bueno, E. (1999). *La gestión del conocimiento: nuevos perfiles profesionales*. Universidad Autónoma de Madrid.

Bueno, E. (2002). Dirección estratégica basada en conocimiento: Teoría y práctica de la nueva perspectiva. En P. Morcillo y J. Fernández Aguado (Eds.), *Nuevas claves para la dirección estratégica*. Editorial Ariel.

Bueno, E., Salvador, M. y Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: una reflexión sobre el modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Revista Estudios de Economía Aplicada*, 26(2), 43-64.

Comte, A. (1848). *Discours sur l'ensemble du positivisme*. Carilian-Goeury.

Davenport, T. H., De Long, D. W. y Beers, M. C. (1998). Successful knowledge management projects. *Sloan management review*, 39(2), 43-57.

Del-Saz, M. Á. (2001). Gestión del conocimiento: pros y contras. *El profesional de la información*, 10(4), 14-26.

Del Moral, A., Pazos, J., Rodríguez, E., Rodríguez, A. y Suárez, S. (2007). *Gestión del conocimiento*. Thomson-Paraninfo.

Edvinsson, L. y Malone, M. S. (1997). *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Roots*. HarperCollins Publishers.

Gorey, R. M. y Dobat, D. R. (1996). Managing in the knowledge era. *The systems thinker*, 7(8), 1-5.

Jaimes, A. y Valbuena, P. (2007). La gestión de conocimientos en entidades de conocimiento. El caso de los laboratorios académicos y de las empresas de base tecnológica en Europa. *Pensamiento & Gestión*, (22), 25.

Kendrick, J. W. (1961). Some theoretical aspects of capital measurement. *The American Economic Review*, 51(2), 102-111.

Kok, A. (2007). Intellectual capital management as part of knowledge management initiatives at institutions of higher learning. *The electronic journal of Knowledge management*, 5(2), 181-192.

Kristandl, G. y Bontis, N. (2007). Constructing a definition for intangibles using the resource based view of the firm. *Management Decision*, 45(9), 1510-1524.

Lev, B. (2001). *Intangibles: Management, Measurement and Reporting*. Brookings Institution Press.

List, F. (1841). *Das Nationale System der Politischen*. Okonomie.

Marr, B. (2004). Measuring and benchmarking intellectual capital. *Benchmarking: An International Journal*, 559-570.

Marshall, A. (1890). *Principies of Economics*. MacMillan.

Marulanda, C. y López, M. (2013). La gestión del conocimiento en las PYMES de Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(38), 158-170.

Moreno, M. (2009). Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodología y praxis (Mario Pérez-Montoro Gutiérrez). *El profesional de la información*, 18(1), 111-113.

Nonaka, I. (1991). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.

Pérez Montoro, M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones. Fundamentos, metodología y praxis*. Ediciones Trea S.L.

Quinn, J. B. (1992). *Intelligent Enterprise: A Knowledge and Service Based Paradigm for Industry*. The Free Press.

Rodríguez, D. (2006). Modelos para la creación y Gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Educar*, 37, 25-39.

Roussel, P. A., Saad, K. N. y Erickson, T. J. (1991). *Third generation R&D: managing the link to corporate strategy*. Harvard Business School.

Senge, P. (1990). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Ediciones Juan Granica S.A.

Senior, N.W. (1836). *Outline of the Science of Political Economy*. Clowes and sons.

Sidgwick, H. (1883). *The Principles of Political Economy*. Kraus.

Tiwana, A. (2001). *The Essential Guide to Knowledge Management Englewood Cliffs*. Prentice Hall.