

Las organizaciones en la economía del conocimiento: El papel fundamental de la gestión y transferencia del conocimiento en las organizaciones actuales

*María del Mar Pulido-Suárez*¹
Universidad El Bosque

*Andrés Felipe Ortiz-Zamora*²
Universidad Minuto de Dios

*Luisa Uribe Benninghoff*³
Universidad Minuto de Dios

Resumen

El estudio de la gestión del conocimiento puede partir de un enfoque multidimensional, en el cual tiene cabida el papel de otros conceptos académicos y empresariales importantes, tales como estrategia organizacional, capacidad de absorción o innovación abierta. El conocimiento es un recurso de primer orden en la sociedad y la economía del mismo, supone un tercer recurso de producción junto con factores conocidos clásicamente como capital y trabajo. El conocimiento reside en las personas, en los trabajadores, pero no sólo como conocimiento incorporado en la tecnología, en los métodos y procesos, sino como conocimiento a disposición de las empresas. Así, la gestión tanto del conocimiento tácito como del explícito, tanto del que reside en los trabajadores como en la organización, conforman hoy en día un objetivo que busca desarrollar estratégicamente la empresa actual, para así extraer el máximo beneficio. Aún así, el conocimiento no proviene únicamente de fuentes internas de la empresa, sino que a menudo se genera en fuen-

-
1. Psicóloga, Especialista en Psicología Ocupacional y Organizacional, Universidad El Bosque. Candidata a Magister en Dirección de las Organizaciones en la Economía del Conocimiento de la Universidad Oberta de Cataluña. Coordinadora de Éxito Estudiantil, Universidad El Bosque, pulidomaria@unbosque.edu.co
 2. Filósofo, Pontificia Universidad Javeriana. MBA, Centro de Estudios Financieros. Máster en Educación Superior y Candidato al Doctorado en Educación y Sociedad de la Universidad de Barcelona. Decano Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Minuto de Dios, andresf.ortiz@uniminuto.edu
 3. Licenciada en Pedagogía Infantil y Candidata a Magister en Docencia de la Educación Superior de la Universidad El Bosque. Coordinadora de currículo de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Minuto de Dios, luisauribeb@gmail.com

tes externas y en la coordinación y cooperación de estos dos orígenes, interno y externo. Hoy en día, la identificación, adquisición, capitalización, almacenamiento, utilización y transmisión del conocimiento, podrían ser entonces algunas de las principales actividades mediante las cuales las empresas, gestionan el conocimiento.

Palabras clave: gestión del conocimiento, sociedad, economía, conocimiento, organización, talento humano

Abstract

Organizations in the knowledge economy: The fundamental role of the knowledge management and transfer in today's organizations

The study of knowledge management can be explained from a multidimensional approach that articulates the role of other important academic and business concepts such as organizational strategy, absorption capacity and open innovation. Knowledge is a top rated resource of the society and its economy, supposes a third resource of production with other factors classically known, as capital and labor. Knowledge resides inside people, the workers, but not only embedded in technology, methods and processes, but available to business management too. In the same way, both tacit and explicit knowledge, which reside in workers and inside the organization, are components that help make up the strategic development and management of the actual companies, to extract their maximum benefit. Even so, knowledge comes not only from internal sources of the company, but it also has an external origin, and the coordination and cooperation process of these two sources, internal and external, helps with its construction. Nowadays, the identification, acquisition, capitalization, storage, use and transmission of knowledge would be some of the main activities or actions through which companies aim to manage knowledge.

Key words: knowledge management, society, economy, knowledge, organization, human talent

Introducción

El conocimiento mismo, en conjunto con el capital y el trabajo, son elementos claves en el sistema de producción de una sociedad y los recursos principales de la construcción de la economía del conocimiento. El desarrollo de su gestión, depende en gran medida del diálogo permanente entre el llamado “conocimiento tácito”, que además de residir en los individuos, se alimenta del “conocimiento explícito”, expresado en la tecnología, procesos y métodos propios presentes en la estructura de cualquier empresa.

La gestión del conocimiento es hoy en día, un aspecto esencial para el liderazgo y el desarrollo estratégico de una empresa, y el apoyo por parte de la alta dirección se convierte en un elemento clave para optimizar la disposición de quienes crean dicho conocimiento organizacional: el talento humano. Así, la ges-

tión del conocimiento y de quien lo genera, adquieren gran importancia en la optimización del desempeño de las empresas.

Otro de los elementos claves dentro de la gestión del conocimiento organizacional de una empresa, es la creación de un ambiente laboral propicio. Para lograr construir un clima laboral favorable, es muy importante promover la cultura de transferir información y conocimiento organizacional entre el talento humano, al mismo tiempo que se fortalece la infraestructura, las tecnologías y los mecanismos de seguimiento y control, que permiten evaluar e incentivar el rendimiento de los sistemas de gestión del conocimiento dentro de la empresa. Ésta adaptación permite responder a los gustos y demandas de los consumidores o clientes.

La gestión del conocimiento en sus diversas maneras: interno, externo, tácito, explícito, individual y

colectivo, entre otros, se centra en las competencias y habilidades de los individuos con elevado potencial y su dimensión epistemológica, se deriva de las habilidades y competencias del talento humano. Así, el conocimiento subjetivo o el experimental, se expresan en el talento de individuos con conocimientos claros adquiridos mediante la formación o el desarrollo profesional.

A continuación, se hará referencia a la gestión del conocimiento organizacional como elemento preciso e ineludible dentro del funcionamiento de las empresas, en las que la construcción del capital intelectual, es hoy en día, el sustento de su evolución.

Las organizaciones en la economía del conocimiento

La globalización, el desarrollo tecnológico, las TIC, las relaciones comerciales y el rápido crecimiento empresarial, conllevan a que las empresas trabajen fuertemente en la gestión del conocimiento, para así desarrollar la habilidad para obtener información y transformarla en conocimiento útil, que al ser incorporado rápidamente en la empresa, se convierte en una ventaja frente a la competencia y en beneficio para el cliente.

La gestión del conocimiento se ocupa de los aspectos críticos de la adaptación, supervivencia y competencia de las empresas frente al cambio y crecimiento organizacional; busca hacer el mejor uso de aquel conocimiento disponible para la organización, creando uno nuevo, incrementando la conciencia y la comprensión en este proceso.

Bukowitz y Williams (1999), definen la gestión del conocimiento como un “proceso a través del cual la organización genera riqueza a partir de sus activos intelectuales o basados en el conocimiento”. La gestión del conocimiento en una empresa se ocupa de las estrategias, procesos y tecnologías para identificar, almacenar, compartir y asegurar la comprensión y el conocimiento profundo de la empresa. La gestión del conocimiento de una empresa, está entonces atada a la ventaja competitiva y a la innovación, otorgándole prioridad a la forma en que las personas construyen y utilizan el conocimiento, ya que reconoce que el aprendizaje organizacional y las acciones, son más importantes para el éxito de la empresa, que la diseminación y la imitación.

Actualmente, se habla de la sociedad del conocimiento y es evidente que bajo el enfoque de la economía de mercado actual, es el conocimiento el que se convierte en el modo de producción más importante. Lo anterior, se deriva en que el progreso tecnológico, así como el incremento de los niveles formativos, tienen repercusiones sociales, tanto de inclusión como de exclusión, en la transición hacia la economía del conocimiento. En esta medida, se desarrollan cambios profundos en los procesos culturales y en las interacciones sociales asociados a factores de cambio, como son la expansión de la educación y el progreso tecnológico.

La gestión del conocimiento en las empresas se está convirtiendo hoy día en un elemento de gran importancia para quienes saben manejarla. Existe una correlación de gran importancia entre la gestión del conocimiento en las empresas y el éxito de las mismas, la cual se basa en que, una correcta gestión del conocimiento en la empresa aumenta la eficiencia, impulsa la innovación empresarial, beneficia la información interna y externa en la organización, permite la articulación entre los distintos niveles organizacionales de la empresa e incrementa la adaptación al cambio de las personas y los equipos.

Todo esto contribuye a crear procesos, productos y modelos de negocio más exitosos, ya que se establecen rutinas en la organización que permiten contar con mejores equipos de trabajo y óptimas relaciones con clientes, proveedores y empleados. La gestión del conocimiento, permite que una organización se adapte a las circunstancias cambiantes del entorno, ya que permite transformar poco a poco las estructuras rígidas en elementos mucho más flexibles, de tal forma que la empresa este en la capacidad de transformar amenazas en oportunidades.

Son diversas las definiciones que se pueden encontrar sobre los factores clave o factores críticos del éxito (Alazmi y Zairi, 2003) para la gestión del conocimiento. De acuerdo con la clasificación dada por Mas y Martinez (2009) y Mas y Martinez (2008), los factores clave se pueden clasificar en: factores estratégicos, factores culturales, factores tecnológicos, factores metodológicos y de medida, y por último, factores económicos. Dicha clasificación, permite identificar los factores que contribuyen a la gestión del conocimiento y reconocer las barreras que dificultan la obtención de mayores beneficios.

El origen del conocimiento organizacional se crea a partir de la transformación constante de su dimensión explícita a su dimensión tácita y viceversa. La dimensión explícita, definida por su carácter objetivo, formal y codificado, y la dimensión tácita, entendida como aquella responsable de generar nuevo conocimiento a partir de la práctica y del uso de conceptos propios del conocimiento explícito. Su dimensión epistemológica radica además, en los resultados generados de sus relaciones expresadas, según Nonaka y Takeuchi (1995) en su espiral del conocimiento, que describe la creación del conocimiento organizacional, como un proceso continuo, no lineal y que se actualiza constantemente.

Así, el conocimiento tácito cognitivo (subjetivo) o el técnicoexperto (experimental) de difícil apropiación y transmisión forman parte del talento que reside en individuos sociales con conocimientos explícitos, adquiridos mediante su formación profesional, y que según la espiral de Nonaka y Takeuchi (1995), se desarrollan en cinco fases:

1. Compartir conocimiento tácito, aquel que surge de la socialización de la práctica y de los conceptos de los miembros de las organizaciones.
2. Creación de conceptos, en la que se concretan los conceptos explícitos de los participantes del equipo, para de esta forma, analizar los problemas desde diferentes ángulos, por medio de un diálogo continuo entre todos los agentes creativos implicados y que convergen en una única dirección.
3. Justificación de conceptos, como respuesta a las necesidades de la sociedad y alineados con la visión organizacional y la evaluación estrategia de la empresa.
4. Construcción de arquetipos, que corresponden a todo el proceso creativo que resulta en un producto concreto y tangible, y en los comerciales que van a vender el producto final.
5. Ampliación del conocimiento intra e interorganizativamente, como resultado del intercambio de los valores, del conocimiento explícito existente y de la incorporación del nuevo conocimiento.

Adicionalmente, el modelo propuesto por Nonaka y Takeuchi (1995), identifica cuatro posibles vías de conversión y creación de conocimiento explícito y tácito; éstas son:

1. Socialización: Es el proceso por el que los individuos se desenvuelven en su entorno social, adquiriendo conocimiento tácito mediante las vías comunes de relación y comunicación con personas y medios, como conversaciones informales y consultas a documentación. Es un proceso que brinda la posibilidad de compartir experiencias, percepciones, modelos mentales y habilidades técnicas, a través de la creación de equipos o campos de interacción, y crear al mismo tiempo conocimiento tácito, donde este fluye de una persona a otra por medio de la observación, la imitación y la práctica.
2. Externalización (Tácito a Explícito): Es el proceso de transmitir y conceptualizar el conocimiento tácito que las personas poseen internamente, por medio del diálogo y la reflexión colectiva. Se vale para ello de elementos que sean tangibles y entendibles para varias personas, quienes desean presentarlo y entenderlo. En este proceso, se produce la conversión mediante la representación explícita del conocimiento en diferentes formas como metáforas, analogías, conceptos, hipótesis o modelos. De esta manera, se visibiliza y se facilita su comprensión y utilización.
3. Combinación (Explícito a Explícito): Esta fase tiene por objetivo transformar el conocimiento en formas más complejas. Se trata de obtener una transformación de nuevos conocimientos explícitos, obtenidos desde otros conocimientos explícitos ya existentes. El conocimiento explícito se intercambia y combina por diferentes vías como: los documentos, las conversaciones, los correos electrónicos, entre otros. Por ejemplo, se puede apreciar este proceso interorganizativo, en las interacciones que la empresa mantiene con los consumidores de carácter bidireccional.
4. Internalización (Explícito a Tácito): Está muy relacionado con el aprendizaje, ya que los individuos pueden adquirir experiencia de otros. Es un proceso de adquisición del conocimiento explícito por medio de la acción, puesto que crea conocimiento operacional sobre procesos de producción, usos nuevos de productos, políticas de implementación y proyectos de dirección, que pueden llegar desde diferentes soportes o medios, con el fin de que se conviertan en algo propio e interno de todas y cada una de las personas.

Vinculado al concepto de conocimiento organizacional, se debe hacer importante énfasis en su dimensión ontológica, referida al sujeto del conocimiento. De esta manera, puede ser individual cuando se encuentra ligado a las personas, o social relacionado con los miembros de una organización. Así, los sujetos activos del conocimiento se expresan en el individuo mismo, el grupo, la organización y el nivel interorganizativo.

Algunos ejemplos de acciones, procesos o actuaciones que permiten evidenciar la dimensión ontológica son: a) la identificación de una necesidad de la sociedad, b) la distribución multicanal, c) la comprensión del estilo de vida de los clientes, d) la posibilidad de compartir el trabajo con todos los miembros del equipo, de tal forma que no hay existencia de jerarquía, e) trabajar disfrutando en un ambiente de mejora constante y de compromiso con los proyectos, f) diversificación del producto o servicio que se ofrece, y g) visión clara y comprendida por parte del equipo.

Además de la gestión del saber individual, las casas matrices o headquarters corporativos, influyen a su vez en la generación de conocimiento. La posibilidad de contar con espacios y un contexto mediado por la tecnología y los procedimientos, apoya y desarrolla la creatividad de los individuos y los grupos, de tal forma que se potencialice la creación de nuevo conocimiento.

Ese diseño y la organización de los espacios laborales, permiten la formalización de comunidades informales de comunicación que eliminan las barreras entre los clientes, proveedores y trabajadores y mejora la interacción entre los mismos.

Lo anterior, responde a que cada día el mundo laboral se encuentra más marcado por la globalización y la economía internacional, por lo que la constante búsqueda de excelencia, innovación y la adquisición de nuevas tecnologías de las compañías, exigen ser mucho más competentes para el desarrollo de las funciones, proyectos y actividades tanto de las organizaciones, como de los colaboradores de las mismas, que les permitan así cumplir con las demandas exigidas por el mercado.

Es de gran importancia entender que el propósito de la estructura de una organización, es influir en el comportamiento de los individuos y de los grupos que constituyen una organización para alcanzar un

desempeño eficaz. Todo esto, con miras a que la empresa sea entendida como un todo y que la acción del departamento de recursos humanos sea comprendida de manera global, de tal forma que no solo se vele por el bienestar de la organización sino por el de sus empleados.

De hecho, la gestión de los recursos humanos se está convirtiendo en un gran reto para las organizaciones, puesto que los factores de competitividad organizacional son, en la mayoría de los casos, factores vinculados a los recursos humanos, a sus habilidades, destrezas y competencias. Su servicio dentro de las organizaciones, se ha convertido en pilar estratégico de la gestión empresarial moderna. Según, Pereda y Berrocal (1999) las empresas necesitan adecuarse a la velocidad del cambio para garantizar su supervivencia, lo que exige a su vez cambios en los modelos de gestión de las personas. Cada día los individuos constituyen una ventaja competitiva para la organización, y es por ello, que la inversión en procesos que conlleven a un aseguramiento y fortalecimiento del recurso humano, es cada día más amplia.

Para el siglo XXI hay una tendencia que manifiesta que la gestión de los recursos humanos comenzará a desempeñar un papel mucho más importante en las organizaciones, exigiendo:

1. Gestionar la búsqueda e identificación de los riesgos y beneficios que pueden producir las reducciones de personal, las fusiones y la incorporación de recursos humanos, tecnológicos, financieros entre otros, como también el desarrollo de prácticas de gestión que ayuden a reducir los efectos negativos de estos procesos.
2. Aumentar la participación estratégica, generando una mejor participación del departamento en asuntos generales y en los objetivos de la organización, para así permitir que toda la empresa sea más proactiva y reactiva.
3. Aumentar las relaciones con los directores y/o gerentes de área.
4. Nuevas prioridades en las funciones y actividades de la gestión de los recursos humanos, desarrollando programas que permitan responder a las necesidades que presentan los empleados.

Todos estos son procesos que ayudan a que se incremente la innovación y la capacidad competitiva de la empresa (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2007).

En concordancia con lo anterior, el área de recursos humanos deberá contemplar dentro de sus principales funciones y actividades: a) la planificación de los recursos humanos, b) el análisis ocupacional de los puestos de trabajo, c) la cobertura de las necesidades de recursos humanos de la organización, d) el aumento del potencial y desarrollo del individuo, e) la evaluación de los empleados, f) la retribución, g) la gestión de la salud e higiene en el trabajo y h) la gestión estratégica de los recursos humanos, entre otros (Dolan et al., 2007).

Cada una de las funciones y actividades vinculadas a la gestión de los recursos humanos son importantes por el efecto e incidencia que tienen en la consecución de los objetivos que se plantea, centrándose en la búsqueda de relaciones laborales equitativas, flexibles e integradas para aumentar la productividad, mejorar eficacia y calidad de vida en el trabajo, crear cultura de empresa y asegurar compromiso total en el cumplimiento de objetivos sociales y empresariales. En definitiva el talento es uno de los activos intangibles más importantes de las empresas.

El talento puede ser definido como la capacidad que las personas ponen para obtener resultados excepcionales de manera estable en el tiempo, unida al compromiso por la consecución de éstos. Las personas con talento, además, contribuyen al desempeño actual y futuro de la organización a través de sus competencias técnicas, sociales, comerciales o de gestión, así como a través del potencial futuro de desarrollo que demuestran (Jiménez, Hillier- Fry& Díaz, 2008; Effrom& Ort, 2010; Hatum, 2010, citados por Gil-Ibrahim, Otálora-Troncoso y Pulido-Suárez, 2012).

Los cambios que deben asumir las organizaciones, exigen de ellas y de sus trabajadores un compromiso que permita adaptar los procesos internos de la organización, y que estos procesos busquen no sólo la competitividad de los productos y servicios de las empresas, sino también de la calidad de vida y desarrollo de su recurso humano. Por esta razón, la gestión del talento humano se hace tan importante en este tipo de procesos.

La gestión del talento humano se define entonces como el conjunto de procesos necesarios para administrar a las personas o recursos humanos que hacen parte de una empresa, partiendo de los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, salud ocupacional, riesgo

psicosocial y bienestar, entre otros, que conlleven a la obtención de valor agregado para la empresa, los empleados y el entorno (Dolan et al., 2007).

Por su parte Núñez e Israel (2006), consideran que la Gestión Humana en una organización se realiza para hacer compatibles los principios, la imagen, la misión, visión y los objetivos de la organización, con la subjetividad de las personas y grupos en la organización, lo cual requiere establecer con las personas, los valores específicos y coyunturales, de las variables que definen el sistema de las necesidades de aprendizaje de la organización.

El objetivo fundamental de la gestión del talento es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, hacerla competitiva en el mercado, proveerle empleados bien entrenados y motivados, asegurar el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, desarrollar y mantener la calidad de vida de estos, disponer el cambio, establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables. Este proceso es el responsable de la excelencia de organizaciones exitosas y del aporte de capital intelectual en plena era de la información (Tejada, 2003).

Los diferentes procesos que enmarcan la gestión del talento humano, tienen como propósito mejorar la efectividad de la administración del personal de una empresa. El proceso más conocido es el reclutamiento y selección de personal, en el cual se busca atraer candidatos calificados para los puestos de trabajo de una compañía. En el reclutamiento se utilizan técnicas como avisos clasificados, agencias de empleos, recomendados, entre otros. Por otro lado, para la selección las técnicas más utilizadas son las entrevistas, las pruebas de conocimientos y capacidades y las pruebas psicométricas (Jaramillo, 2005).

Otro de los procesos de Gestión Humana es la descripción y análisis de cargos, la cual consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los otros que existen en la empresa; es la relación detallada de las atribuciones o tareas del empleo que realiza el ocupante, la periodicidad de la ocupación y los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas (Gil-Ibrahim, Otálora-Troncoso y Pulido-Suárez, 2012).

Anteriormente se definió un cargo, como la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola

persona, que pueden unificarse en un sólo concepto y ocupa un lugar formal en el organigrama. El análisis de cargo se preocupa por el contenido del mismo, pretende estudiar y determinar todos los requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que la ocupación exige, para poder lograr un desempeño adecuado. Este proceso se constituye en la base para la evaluación y la clasificación que se harán de los cargos para efectos de comparación. Para la descripción y análisis de cargos, las técnicas más utilizadas son la entrevista, el cuestionario y el método de la observación (Chiavenato y Villamizar, 1999, citados por Gil-Ibrahim, Otálora-Troncoso y Pulido-Suárez, 2012).

Partiendo de este punto, el proceso de inducción de personal cobra relevancia y se considera también parte de la gestión del talento humano. En este proceso, se provee al candidato de las herramientas necesarias para asegurar su adaptación a la cultura organizacional y a su vez a las funciones y obligaciones de su puesto de trabajo (Jaramillo, 2005). La inducción, también conocida como orientación o integración, es en realidad un componente de la socialización del nuevo empleado en la empresa, y ésta busca la adaptación y la ambientación inicial del trabajador no sólo a la empresa sino al ambiente social y físico donde va a trabajar; por lo tanto la inducción contribuirá a que los empleados alcancen un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de la empresa (Prada y Rivas 2009).

Chiavenato (2002) define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos” (p. 142).

Entre los objetivos principales del proceso de inducción para Mondy y Noe (2000, citados por Prada y Rivas, 2009), se encuentran:

1. Facilitar el ajuste del nuevo empleado a la organización.
2. Ayudar al nuevo empleado a ajustarse a la organización de una manera formal, pues la organización necesita que el empleado se vuelva productivo con la mayor rapidez posible.
3. Reducir la ansiedad que experimentan los nuevos empleados.

4. Proporcionar información respecto de las tareas y las expectativas en el desempeño.
5. Informar al personal nuevo acerca de las normas y las reglas de la compañía y del departamento específico al que han sido asignados.
6. Reforzar una impresión favorable.

Además de los objetivos, uno de los procesos más importantes en talento humano es la compensación, la cual se encarga de la revisión del pago total que hace la organización al trabajador, por la labor que este desempeña. El campo de la compensación es un área central de todo departamento de recursos humanos en el curso de su labor de obtener, mantener, promover y retener una fuerza de trabajo adecuada. Se puede definir la compensación o proceso de recompensa, como la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Sin compensación adecuada, es probable que los empleados abandonen la organización y sea necesario reclutar personal de manera inmediata con las dificultades que esto representa (Castaño, Montoya y Restrepo De Ocampo, 2009).

Por su parte, el proceso de capacitación y desarrollo del talento humano se constituye en una herramienta necesaria como parte de la responsabilidad de la gestión del talento humano, para el desarrollo y fortalecimiento del potencial del personal que constituye y representa su compañía. Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos 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 (Delgado, 2000).

La capacitación, formación y desarrollo en la actualidad representan para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona (Gil-Ibrahim, Otálora-Troncoso y Pulido-Suárez, 2012). Bajo este marco, la capacitación busca básicamente en principio promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia, el desarrollo de la organización propiciando y fortaleciendo el cono-

cimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales (Iacoviello, Falivene y Diez, 1997).

Ulrich (2008), plantea que uno de los desafíos de la competitividad para las empresas del siglo XXI es el de atraer, retener y medir el capital intelectual, generando y generalizando nuevas ideas con políticas y prácticas que alienten el aprendizaje organizacional y en el que el capital intelectual, se actualice constantemente. Para lograr estos propósitos, Ulrich propone cuatro tipos de actividades de capacitación:

1. Capacitación en estudios sistemáticos, hechos a la medida de los requerimientos de los empleados en cada etapa de su carrera, para asegurar las capacidades necesarias en su trabajo.
2. Actividades para aprender haciendo, por ejemplo asignación de tareas, servicio como aprendices y rotación de puestos de trabajo.
3. Con el aprendizaje en acción en grupos de trabajo, en el que participan en actividades de entrenamiento centradas en un problema real del negocio.
4. Trabajar en conjunto, para potenciar la capacidad del trabajo en equipo.

Existe también el proceso de la evaluación de desempeño, el cual permite dar solución a problemas de evaluación del recurso humano. De hecho en algunos casos, se habla de individuos o trabajadores con elevado potencial, donde el talento para ejercer un cargo, sería el elemento diferencial. Para gestionar dicho talento en una empresa, se debe en principio definir para así poder ser identificado y evaluado. Una vez sea desarrollado y retenido para su incorporación a la empresa además de capitalizado en beneficio de los intereses legítimos de la misma, permitirá la identificación del talento clave en las posiciones más relacionadas con las ventajas competitivas de la empresa y los planes de desarrollo, como actividades esenciales.

Esta actividad se constituye para la organización en un recurso informativo valioso y válido para aumento de sueldo por méritos, asignación de gratificaciones, promociones laborales y despidos; además, permite calificar y diferenciar a las personas que trabajan en la empresa. En conclusión, la evaluación del desempeño puede emplearse con dos fines: calificativos y de desarrollo (Tejada, 2003).

Como complemento a lo anterior, generalmente se reconoce que una persona es competente para una tarea cuando demuestra que sabe, saber hacer y quiere hacer. La competencia laboral es uno de los diferentes atributos de una persona y es además, identificable en la persona misma. El reconocimiento de estas competencias en los trabajadores, resulta únicamente posible si está definido aquel componente laboral al que va dirigida la competencia. En efecto, dicha competencia se refleja en el “saber” que hace referencia al conocimiento del trabajador, el “saber hacer” que se refiere a sus capacidades, habilidades y destrezas y el “saber ser” que refleja sus actitudes (Gil-Ibrahim, Otálora-Troncoso y Pulido-Suárez, 2012).

Dentro de este capital intelectual, evidenciado en competencias, se encuentran entonces:

1. Valores y Actitudes: sentimientos de pertenencia con la empresa, automotivación, nivel de satisfacción con lo que se hace y se logra.
2. Aptitudes: formación especializada en las áreas requeridas, que implican previa experiencia, conocimiento de la empresa y desarrollo profesional.
3. Capacidades: actitud abierta al aprendizaje que impulsa tres elementos: el trabajo en equipo, en el que se promueve la colaboración y la búsqueda de un objetivo común; la buena comunicación, que permite el intercambio de conocimientos desde cada una de las especialidades de los miembros de dicho equipo y el liderazgo como gestor del conocimiento.

En este sentido, si se entiende que la competencia laboral hace referencia a la capacidad de una persona para realizar una actividad específica, la forma más pertinente para determinar si se es competente, es tener la evidencia de que el individuo fue capaz de lograr el resultado de un trabajo en forma eficiente y eficaz. Esto conlleva a definir, qué aspectos de cada trabajo deben evaluarse y como debe hacerse dicha evaluación, con el fin de demostrar si el trabajador posee determinadas competencias (Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral-CO-NOCER, 2000).

La demostración de la competencia para el desempeño de una actividad laboral productiva, tiene que darse considerando además de los anteriores, los dos siguientes aspectos normativos:

1. Criterios de Desempeño: los que determinan que el desempeño de una persona sea competente o no. Es la manifestación de los resultados que se consideran contribuyentes o significativos, para alcanzar los resultados propuestos y también hace referencia a la calidad de dichos resultados. Los criterios, expresan qué es lo que se espera del desempeño de una competencia y cómo se espera que sea el resultado de éste (González, 2002).
2. Campo de Aplicación: El componente normativo de la competencia en el análisis laboral, que tiene como finalidad, establecer las diferentes situaciones con las que una persona se puede enfrentar en el sitio de trabajo y son, en consecuencia, en las que demostrará el dominio de esta competencia. En este caso, es importante, que los campos de aplicación establecidos para una determinada competencia, sean los necesarios y los suficientes para evaluarla. La existencia de demasiados campos de aplicación de una competencia, además de dificultar la evaluación, la encarecen. El campo de aplicación se expresa de dos maneras, la categoría del campo y las clases correspondientes a cada categoría (CONOCER, 2000).

A éstos elementos que se encuentran dentro de los procesos de gestión humana, se suma también el de Salud Ocupacional que a su vez contiene temas como: riesgo psicosocial, panorama de riesgo, seguridad industrial, entre otros. La Organización Mundial de la Salud - OMS (1988) define a la salud ocupacional, como una actividad multidisciplinaria, que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo (Gil-Ibrahim, Otálora-Troncoso y Pulido-Suárez, 2012).

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de los aspectos psicológicos que juegan un papel determinante en la salud de los trabajadores. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Conclusiones

En las últimas décadas del siglo XX se reconoció el papel fundamental del conocimiento como factor de producción estratégico para la creación de valor

y competitividad en las organizaciones, así como de cambio económico y social. Sin embargo, sólo hasta finales del sigloXX se realizó un reconocimiento general, mediante el uso de expresiones tales como economía del conocimiento, sociedad del conocimiento, era del conocimiento o era de los intangibles(Bueno, 2002 y 2007).

Estas expresiones reflejan la aparición de una nueva perspectiva de análisis de la economía y las organizaciones denominada enfoque basado en el conocimiento. Desde éste enfoque, se ha revisado el concepto de conocimiento como generador de activos intangibles, basados en el conocimiento de las personas, el cual le permite a las organizaciones innovar y mejorar su posición competitiva. Por ésta razón, también se trabaja en identificar los procesos que crean y distribuyen el conocimiento en las organizaciones y elaborar modelos de medición y gestión de los activos intangibles. Todo ello ha dado lugar a una nueva disciplina que los profesionales y científicos han denominado gestión del conocimiento o dirección o gobierno del conocimiento(*knowledge management*) (Bueno, 2005a y 2007).

Sobre la validez del recorrido expuesto hasta este momento, que inicia con el conocimiento organizacional como elemento clave en el sistema de producción del saber de una sociedad, y finaliza con la construcción del capital intelectual desde la visión del talento humano, se puede entonces afirmar que un trabajo continuo y permanente en el desarrollo de la gestión del conocimiento, permitirá un liderazgo estratégico y la optimización del desempeño de las empresas de hoy en día. El objetivo de estos modelos es ofrecer información estratégica para la toma de decisiones de la dirección que permitan a la organización adaptarse al entorno incierto y complejo que caracteriza, actualmente, la actividad económica y, de ese modo, mejorar su posición competitiva y obtener resultados superiores.

Referencias

Alazmi, M. and M. Zairi (2003). Knowledge Management Critical Success Factors. *Total Quality Management*, 14, 199-204.

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

Bueno, E. (2005a). Fundamentos epistemológicos de dirección del conocimiento organizativo: desarrollo, medición y gestión de intangibles en las organizaciones. *Economía Industrial*, 357, 13-26.

Bueno, E. (2007). *Organización de empresas: estructura, procesos y modelos*. Madrid: Pirámide.

Bukowitz, W. R., y Williams, R. L. (1999). The Knowledge Management field book. *Knowledge management process framework*: 9-12.

Casaño, J., Montoya, L y Restrepo De Ocampo, L. (2009). Compensación salarial y calidad de vida. *Scientia et Technica*. 3 (43). p. 89-94. Tomado el 2 de enero de 2016 de <http://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/2249>.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I y Villamizar, G. (1999). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (2000). *Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo*. Tomado el 7 de enero de 2016 de <http://www.oei.org.co/iberfop/resumen2/index.htm>.

Delgado, J. (2000). La importancia de la capacitación en los recursos humanos. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 6 (15). p. 21-24. Tomado el 14 de enero de 2016 de <http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/15/capacitacion.pdf>

Dolan, S. L., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R.S. (2007). *La gestión de los recursos humanos*. España: Mc. Graw Hill.

Gil-Ibrahim, M., Otálora-Troncoso, O. y Pulido-Suárez, M.M. (2012). *Diseño del análisis ocupacional como herramienta para la alineación de los procesos de gestión humana y su impacto en la salud ocupacional*. Bogotá: Universidad El Bosque.

González, M. (2002). ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. *Revista Cubana de Educación Superior*, 22 (1), 45-53.

Iacoviello, M., Falivene, G y Diez, M (1997). Capacitación y Desarrollo. *Revista Aportes*, 4 (9), 29 – 52.

Jaramillo, N. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento y gestión*, 18. 103-137.

Mas, M. y Martínez, C. (2008). El impacto del factor estratégico en los proyectos de gestión del conocimiento del sector de la consultoría. *Intangible Capital*, 4(4), 281-298.

Mas, M. y C. Martínez (2009). Análisis del factor estratégico para alcanzar el éxito de un proyecto de gestión del conocimiento. Aplicación al sector de la consultoría. *Dirección y organización*, 37, 52-59.

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company*. Nueva York: Oxford University Press.

Núñez, P. e Israel, A. (2006). *La Gestión Humana. Objeto y Método. De los enfoques clásicos del pensamiento organizativo a los enfoques gerenciales de Gestión del Conocimiento (GC), del Capital Intelectual y del Aprendizaje Organizacional (AO)*. Tomado el 25 de julio de 2016 de <http://www.era-mx.org/biblio/GestionHumana.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Pereda, S. y Berrocal, F. (1999). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Prada, C. y Rivas, L. (2009). *Procesos de captación e inducción de personal en la empresa suministros industriales Marval C. A. Cumaná, Estado Sucre*. [Trabajo de grado para optar el título de licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos.] Universidad de Oriente Núcleo de Sucre-Carúpano.

Tejada, Z. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, gestión del talento, gestión del Conocimiento y gestión por competencia. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*, 12(6), 115-133.

Ulrich, D. (2008). *Recursos Humanos Champions*. Buenos Aires: Granica.