

## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL COMO RECURSO INTANGIBLE EN LAS ORGANIZACIONES QUE APRENDEN. ANÁLISIS COMPARATIVO DESDE SUS MODELOS ORIGINARIOS

(Knowledge management and measurement of intellectual capital as intangible resources in organizations learning. Comparative analysis from their original models)

Recibido: 01/04/2015 Revisado: 11/06/2015 Aceptado: 21/07/2015

**Atencio, Eduardo**

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología de Panamá

[eduat88@gmail.com](mailto:eduat88@gmail.com)

### RESUMEN

Este estudio se delineó como propósito medular desarrollar un análisis comparativo sobre la gestión del conocimiento y la medición del capital intelectual a partir de sus modelos originarios, con el fin de develar su relevancia como recurso intangible en las organizaciones que aprenden dentro del contexto de la globalización, complejidad e incertidumbre. Desde la perspectiva epistemológica se abordó desde una visión introspectiva vivencial, mediante el método hermenéutico dialéctico para contrastar los indicios resaltantes de los modelos de Nonaka y Takeuchi (1995) y Arthur Andersen (1999) sobre la gestión del conocimiento, y de Edvinsson y Malone (1997) y Kaplan y Norton (1992), para la medición del capital intelectual, considerando un diseño de investigación documental bibliográfico, cuyas unidades de análisis se soportaron en los planteamientos teóricos de los autores antes citados, posibilitando la construcción de matrices de categorías iniciales. Los hallazgos derivados del ejercicio interpretativo apuntan a la existencia de una mínima diferenciación entre los modelos abordados, aun cuando todos asumen el tratamiento del conocimiento y el capital humano como fuentes para lograr la competitividad y la generación de valor no financiero en las organizaciones de hoy día. Partiendo de ello, se concibe la gestión de conocimiento y la medición del capital intelectual como un proceso sistémico, operacional y complejo destinado a la canalización de herramientas que permitan potencializar las competencias cognitivas del individuo dentro de su ámbito laboral.

**Palabras clave:** gestión del conocimiento, capital intelectual, recurso intangible, organizaciones que aprenden.

### ABSTRACT

This study was designed as a core purpose it is to develop a comparative analysis on knowledge management and intellectual capital measurement from their original models, in order to unveil its relevance as intangible resources in learning organizations in the context of globalization, complexity and uncertainty. From the epistemological perspective was addressed from an experiential introspective vision, through the dialectic hermeneutical method to compare the salient indications models Nonaka and Takeuchi

(1995) and Arthur Andersen (1999) on knowledge management, and Edvinsson and Malone (1997) and Kaplan and Norton (1992), to measure intellectual capital, considering a documentary bibliographical research design, the units of analysis were supported by the theoretical approaches of the above authors, which enabled the construction of matrices of categories initials. The findings from the interpretive exercise point to the existence of a minimal difference between the models discussed, although everyone assumes treating knowledge and human capital as sources to become competitive and non-financial value creation in organizations today. On this basis, knowledge management and measurement of intellectual capital as a complex systemic process, operational and aimed at channeling tools to potentiate the cognitive skills of the individual within your workplace it is conceived.

**Keywords:** knowledge management, intellectual capital, intangible resource, learning organizations.

## INTRODUCCIÓN

Las nuevas esferas globales del conocimiento y sus aplicaciones en el ámbito gerencial, han dispuesto de estructuras fuera de la lógica lineal, enmarcadas en la complejidad del pensamiento, y por ende, en el desarrollo de prácticas eficaces y eficientes para la generación del cambio, y consecuentemente, la reingeniería de procesos tildados por el accionar de la gente, asumiéndose esta como el principal y mayor recurso de significancia para el logro de la productividad y competitividad en la aldea global.

Al respecto, Moreno (2005) refiere que la Sociedad del Conocimiento representa la fase más avanzada del acelerado proceso de cambios impulsados por la globalización en las últimas décadas del siglo XX y, conjuntamente con la mundialización de la economía y la globalización de los negocios y de la política, configurará el nuevo orden del siglo XXI.

En esta nueva sociedad, según el autor antes citado, en que la economía está basada en el conocimiento y en la que la imaginación es el único límite a los cambios, serían los negocios y no los gobiernos los que definan los cambios requeridos, por ello, las empresas para asegurar su posicionamiento exitoso en los mercados requieren mantenerse en un proceso continuo de reajuste y tener a sus empleados inmersos en un aprendizaje permanente.

Visto así, con el devenir de los años el conocimiento se ha catalogado como una fuente para originar ganancias y beneficios a las organizaciones que se encuentran en un mercado altamente competitivo, haciendo de la creatividad, innovación, tecnología de la información y comunicación, un vehículo conductor para afrontar los procesos de globalización, incertidumbre, y por consiguiente, la valoración y estimulación de las potencialidades cognitivas (mentales) y epistémicas (construcción de la realidad) que mediante estrategias, técnicas y tácticas concadenadas con un aprendizaje organizacional de tipo colaborativo.

Sin embargo, resulta menester destacar que la gestión de dicho conocimiento obedece desde sus inicios a modelos prescritos que quizás no se corresponden con la praxis gerencial que se efectúa en un determinado contexto de trabajo, fragmentando de tal manera la articulación requerida entre todos los capitales no financieros que directa e indirectamente brindan valor agregado o aporte, y que no precisamente es contable en los registros que denotan ganancias ante cualquier actividad desempeñada.

Angulo y Negrón (2008) aluden que, como todos los modelos, los que se refieren a la gestión de conocimiento han estado sujetos a modificaciones de acuerdo con las circunstancias y enfoques de diferentes autores, y como todo pasaje histórico, unos han tenido más trascendencia que otros.

En este sentido, los autores plantean que ningún modelo de la gestión del conocimiento es totalmente satisfactorio, todos presentan fortalezas y debilidades, por lo que el nivel de su calidad en una organización está en relación directa con el grado de competitividad de la misma con respecto a otras. De allí la importancia de concebir un modelo holístico que comprenda un proceso integrador de las fases de socialización, creación, modelado o adaptación, difusión y aplicación del conocimiento.

Dado este escenario, el proceso implícito en la gestión del conocimiento se concibe a per se como una actividad cíclica que se centra en la fluctuación del conocimiento vulgar con el conocimiento fundamentado, que al circular por todas las instancias laborales, habría de sufrir transformaciones que posibilitaran la aplicación del mismo, sea cual sea su naturaleza. En este sentido, suele ser necesario destacar cuales son las características que cada modelo comparte y difiere, y de tal manera lograr una cuantificación precisa del capital intelectual.

Partiendo de lo anterior, se puede decir que tanto la gestión del conocimiento como la medición del capital intelectual, siempre estará dada sobre la base de la gestión de la información, la cual al ser compartida mediante personas y sistemas logrará penetrar en las estructuras cognitivas de quien construye o reconstruye la realidad empresarial.

Por ello, es fundamental explorar el contexto y las condiciones preexistentes que inconscientemente son impuestas por los modelos dados, y que en muchos casos agotan las repuestas ante los eventos que se han de manifestar en un escenario centrado en el uso del conocimiento a escala laboral.

En este orden de ideas, la premisa de este artículo parte del hecho comparativo de los modelos de Nonaka y Takeuchi (1995) y Arthur Andersen (1999) sobre la gestión del conocimiento, y de Edvinsson y Malone (1997) y Kaplan y Norton (1992), para la medición del capital intelectual, con el propósito de comprender los postulados que orientan las organizaciones que aprenden, tomando como marco de referencia el proceso de generación, uso y valoración cuantitativa del conocimiento.

Volviendo la mirada, el análisis categorial de los modelos antes mencionados se centra en la caracterización de las fases que lo constituyen, propósitos, concepciones del conocimiento, entre otros aspectos, que proporcionan elementos claves para interpretar

sistémicamente el proceso de gestión del conocimiento articulándose a su vez con la medición del capital intelectual, reconociendo que la intencionalidad del mismo se centra en la comprensión de las disyuntivas teóricas que buscan explicar dichos procesos, y que aun siendo planteadas desde diversas perspectivas teóricas ameritan de adaptación a las nuevas realidades gerenciales.

Es por ello, que para el logro de las intencionalidades del investigador y del estudio se delineó como propósito medular: Desarrollar un análisis comparativo sobre la gestión del conocimiento y la medición del capital intelectual a partir de sus modelos originarios, con el fin de develar su importancia como recursos intangible en las organizaciones que aprenden.

## **FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

### **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Según Peluffo y Contreras (2002), la gestión del conocimiento se concibe como una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (Know-how) y explícito (formal) existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo.

Entonces, dicha gestión según la autora referida, se ha centrado en la necesidad de administrar el conocimiento organizacional y los aprendizajes organizacionales como mecanismos claves para el fortalecimiento de una región o espacio en relación con las visiones de futuro que van a determinar sus planes estratégicos de desarrollo en el mediano y largo plazo.

Por su parte, la Harvard Business Review (2003, p.7), plantea que la gestión del conocimiento:

“Es el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la empresa, con el objeto de explotar cooperativamente el recurso de conocimiento basado en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias empresariales y la generación de valor”.

En este orden de ideas, se asume la gestión del conocimiento como un estadio gerencial destinado al uso, circulación y replicabilidad de los resultados cónsonos que son producto del conocimiento tácito o explícito almacenado y procesado por las estructuras cognitivas del capital humano, que al combinarse con el capital financiero y relacional genera ventaja competitiva para las empresas que se encuentran sumergidas en situaciones donde el cambio y los avances acelerados lo requieran.

Es por ello que las denominadas organizaciones inteligentes parten del aprendizaje, sustentándose en la productividad y circulación del conocimiento como verdadero valor para posicionar sus servicios ante un mercado cambiario, donde la demanda exige creatividad, innovación y por sobre todo adaptación de los procesos a las necesidades reales del contexto socioeconómico hasta personal.



En atención a lo anterior, Moreno (2005) señala que la velocidad del cambio y la profundidad de los avances tecnológicos implícitos en la globalización, está impactando el modelo de los negocios y de las organizaciones de los mismos; así como está redefiniendo los perfiles del mercado laboral.

Por ello, las empresas para mantenerse competitivas deben gerenciar eficientemente los nuevos conocimientos, producto de estos cambios y la incidencia de los mismos en los procesos de producción y distribución; en la diferenciación de productos y servicios; en las variables del entorno y en la capacitación y actualización, a todos los niveles, de sus recursos humanos.

En otras palabras, el autor reconoce que lo anterior implica que el conocimiento y la gerencia del mismo se han convertido en el más importante recurso competitivo de las corporaciones y organizaciones, por encima de los factores tradicionales de producción que impulsaron la vieja economía, es decir, la tierra, el trabajo y el capital. Partiendo de todas las conceptualizaciones anteriores se presenta a continuación la matriz de análisis asociada a los modelos de gestión del conocimiento considerados para el abordaje de este estudio, entre los cuales se tienen los planteados por Nonaka y Takeuchi (1995) y Arthur Andersen (1999).

**Cuadro 1. Matriz de Análisis Comparativo (Modelos de Gestión del Conocimiento)**

CATEGORIA DE ANALISIS	CRITERIO DE ANÁLISIS	MODELO DE NONAKA Y TAKEUCHI (1995)	MODELO DE ARTHUR ANDERSEN (1999)
<b>Gestión del Conocimiento</b>	Fases	Adquirir, convertir, crear, incorporar.	Compartir y hacer explícito el conocimiento, implantar procesos, capturar analizar, sintetizar, aplicar, valorar y distribuir.
	Origen del conocimiento	Espirales de contenido epistemológico y ontológico (Proceso de interacción entre conocimiento tácito y explícito)	Perspectiva personal y organizacional (Flujo de la información que tiene valor desde los individuos a la organización)
	Subordinación a propósitos específicos	No se subordina a ningún propósito en particular, solo al origen del conocimiento en sí.	Se subordina a la captación de clientes exclusivamente
	Pertinencia con el contexto	Los individuos se centran en el origen del conocimiento en sí, sin considera cuan pertinente llega a ser	Los individuos de la organización solo son importantes si sus conocimientos son pertinentes con las necesidades del contexto

**Fuente:** Elaboración propia (2015)

Sobre la base de la matriz anterior es notorio que los modelos asumidos en torno a la gestión del conocimiento parten de la adquisición y transferencia del mismo, que desde su

momento inicial puede estar precedido de la empíria, es decir, no precisamente debe ser fundamentado o técnico.

Aun así, resaltando la fluctuación constructiva del episteme en la organización, resulta conveniente profundizar sobre su naturaleza de origen, la función que ejercen las estructuras cognitivas, y por consiguiente, su pertinencia ante las diversas situaciones que se ponen de manifiesto, reconociendo que solo desde su aplicación se vislumbra una toma de decisión asertiva, manejo de conflicto u otro proceso idóneo que apalanque la productividad planeada prospectivamente.

Ahora bien, aspectos como la interdisciplinariedad, transdisciplinariedad y multidisciplinariedad han de convertirse en patrones para articular las visiones, ideas, conocimiento y hasta en muchos casos los prejuicios de quienes sistémicamente entretejen las membranas del conocimiento a la luz de la complejidad organizacional, lo que de alguna u otra manera demanda de estilos de pensamientos libres, emergentes, flexibles y lógicos ante los desafíos del contexto.

Es por ello, que preestablecer líneas orientadoras ante una verdadera gestión del conocimiento, quizás se constituya en un elemento escueto e inverosímil que inhiba el abordaje de situaciones arraigadas en el mundo de lo complejo, donde el establecimiento de relaciones buscan romper con los parámetros de la fragmentación, que por visiones reducidas limitan el carácter combinatorio del conocimiento en simple ideas sin llegar a valorar su impacto, asociaciones, entre otros aspectos derivados del ejercicio fundamentado en la dialéctica. Entonces vale la pena replantearse el reto de una gestión basada en los recursos y las capacidades de quienes hacen vida en una dependencia o instancia laboral.

### **CAPITAL INTELECTUAL**

Hoy día la discusión sobre el capital intelectual como activo intangible en la organización debe su esencia a la gestión del conocimiento, reconociendo que es desde la dimensión gerencial donde se han confortado sus actuales modelos y teorías. En este sentido, se tiene que la cantidad y calidad del conocimiento del cual dispone el talento humano de una empresa determinada se traduce en el valor que este le brinda o genera a la misma, por lo cual se debe referir al capital intelectual como un activo de la organización mas no del empleado.

Dada esta premisa, se asume el capital intelectual como el resultado de la suma de todos los activos intangibles que son capaces de esparcirse sobre las prácticas empresariales o funciones particulares desempeñadas bajo conocimientos propios de una profesión, o por ideas sostenidas en experiencias dadas que garantizan soluciones innovadoras y útiles. Edvisson y Malone (1999) plantean que los activos intangibles tienen su origen en los conocimientos, valores y actitudes de las personas que forman parte del núcleo de la empresa. A estos activos se les denomina capital intelectual y comprenden todos los conocimientos tácitos y explícitos que generan valor económico para la entidad.

Igualmente, afirman los autores que los activos intangibles son una serie de recursos que pertenecen a la organización, pero que no están valorados desde un punto de vista contable. También son activos intangibles las capacidades que se generan en la organización cuando los recursos empiezan a trabajar en grupo, muchos en lugar de capacidades habla de procesos, o rutinas organizativas. Toda empresa debe desarrollar o adaptar la colección de indicadores que mejor pueda reflejar el valor de su Capital Intelectual y tomar sus decisiones teniendo en cuenta ese valor.

Visto así, Stewart (1998) delimita al capital intelectual como la suma de todos los conocimientos que poseen todos los empleados de una empresa y le dan a esta una ventaja competitiva, es decir, es material intelectual (conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencia) que se puede aprovechar para crear riqueza.

Por su parte, Edvinsson y Malone (1997) refieren en el concepto de capital intelectual la inclusión de factores tales como el conocimiento, habilidades, inventiva y capacidad de los empleados individuales de la empresa para realizar sus tareas, además de los equipos, programas, bases de datos, patentes, marcas de fábrica, relación con los clientes, entre otros. En síntesis, Kaufmann y Shneider (2004) afirman que los distintos investigadores de capital intelectual concuerdan en que el conocimiento es el que genera la ventaja competitiva sustentable de nuestros días, sin embargo, no existe claridad entre la perspectiva teórica y su aplicación práctica.

Ahora bien, reconociendo la importancia del conocimiento a nivel estratégico empresarial resulta inaplazable su cuantificación, palabra clave que devela su medición. De allí, la falta de correspondencia entre la operativización de su constructor teórico con su practicidad. A continuación se presenta la matriz de análisis asociada a los modelos de medición del capital intelectual considerados para el abordaje de este estudio, entre los cuales se tiene el Navegador de Skandia de Edvinsson y Malone (1997) y el Balanced Scorecard de Kaplan y Norton (1992).

**Cuadro 2. Matriz de análisis comparativo (Modelos de medición del capital intelectual)**

CATEGORÍA DE ANÁLISIS	CRITERIO DE ANÁLISIS COMPARATIVO	MODELO NAVEGADOR DE SKANDIA (1997)	MODELO BALANCED SCORECARD (1992)
Medición del Capital Intelectual	Factores o Estructura	-Capital Humano -Capital Estructural (organizacional, innovación, proceso y clientela)	-Indicadores financieros y no financieros (Dirección estratégica y evaluación del desempeño)
	Área de enfoque o Perspectiva	-Humano -De proceso -Cliente -Financiero -De renovación y desarrollo	-Financiera -De procesos internos -De cliente -De aprendizaje y crecimiento
	Forma de medición	Se deriva de la diferenciación de sus diversos componentes	Se deriva de la misión y estrategia de la empresa

Fuente: Elaboración propia (2015)

Sobre la base de la matriz anterior, es notorio que la medición del capital intelectual nace de la visión estratégica organizacional de quien lidera la gestión. Una gerencia que no esté interesada en explorar y potencializar el uso del recurso intangible en una empresa, de seguro lo estimaría como un proceso basado en retrasos y pérdida de tiempo, sin escatimar los beneficios de crecimiento, satisfacción y clima laboral que se estaría propiciando.

En este orden de ideas, queda claro que la estructura del capital intelectual no solo está dada por las condiciones de conocimientos que prevalecen o manifiestan entre los empleados; su visión va más allá, por lo que trasciende al incremento de habilidades, recursos, e inclusive, involucrando al cliente como parte de la red extraorganizacional empresarial, el cual proporciona las condiciones de mejora de servicios, procesos y productos basado en su criterio de calidad.

En síntesis, se asume entonces el capital intelectual como una dimensión de la gerencia estratégica que apunta su gestión a la creación de redes de conocimiento, sustentado en su plataforma tecnológica empresarial, sistema de clientela, estructura física, y demás componentes que al articularse brindan una visión psicométrica del recurso intangible del cual dispone la organización.

### **ORGANIZACIONES INTELIGENTES**

La nueva filosofía organizacional que ha preponderado a mediados del siglo XXI, ha delineado su norte y propósitos a la potencialización del trabajo colaborativo para fortalecer las redes de aprendizaje entre los individuos, donde la iniciativa, creatividad, innovación y la disposición a asumir los nuevos retos del contexto, marquen la pauta para hacer de la organización un espacio sostenido donde confluyan valores, intereses y capacidades para desvirtuar las brechas generadas en la era de la tecnología, la información y el conocimiento.

Dada esta premisa, surge el enfoque de las Organizaciones Inteligentes bajo la orientación de la quinta disciplina concebida por Senger (1990), quien refiere que los patrones a asumir en la nueva cultura empresarial debe corresponderse con el dominio personal (canalizar de manera adecuada los esfuerzos y definir una visión personal que contribuya a la organización); los modelos mentales (estructuras arraigadas en cada sujeto y que determinan la forma en que tanto estos, como las organizaciones de las que hacen parte, perciben el mundo; la visión compartida (capacidad de construir conjuntamente una imagen del futuro, a partir de la cual se debe generar un compromiso personal auténtico y claro); el aprendizaje en equipo (capacidad para construir de forma conjunta, y generar procesos grupales que se enriquezcan con el aporte de cada uno de los miembros); y el pesamiento sistémico (habilidad para identificar modelos y comprender su relación de interdependencia para el establecimiento de soluciones emergentes).

Al respecto, Mendoza (2011) plantea que este tipo de organización difieren de las organizaciones tradicionales en el sentido que evolucionan de manera constante



realizando un proceso de aprendizaje interno en el cual se involucra a todos los miembros de la misma.

Según la autora, es importante resaltar que en estas organizaciones el compromiso adquirido por parte del nivel estratégico, es muy alto al punto de proporcionar el conocimiento requerido por sus colaboradores en las áreas que ellos consideren pertinentes; asimismo, hay intercambio de conocimientos entre los integrantes de tal manera que todos conozcan como se están realizando los procesos al interior de la organización. Otro factor relevante planteado por la autora, es que los diferentes integrantes de la organización tienen una participación activa en el proceso de toma de decisiones.

En síntesis, se asumen las organizaciones inteligentes como contextos laborales donde predominan las interrelaciones personales en pro del trabajo colaborativo para contribuir al crecimiento empresarial, y por consiguiente, al logro del proyecto estratégico partiendo de una visión compartida, donde los valores de la organización y la comunicación sean el estandarte para el desempeño de las funciones inherentes al ejercicio profesional. Por ello, las organizaciones inteligentes buscan dinamizar los nuevos esquemas de convivencia y producción centrada en los principios de calidad.

### **RECORRIDO METODOLÓGICO**

La investigación emprendida de corte cualitativa, naturalista y constructivista de la ciencia, adoptó una ruta epistémica caracterizada por los postulados del paradigma Introspectivo Vivencial, el cual según (Padrón, 2001, p.17), “se basa en la construcción simbólica subjetiva del mundo social y cultural, donde el conocimiento es un acto de comprensión que se origina mediante el consenso experiencial”.

Para Sandin (2003), el enfoque epistemológico asumido, es relativo a la perspectiva teórica del interpretativismo, que insiste en el concepto de comprensión a profundidad más allá de la mera descripción e interpretación, poniendo de relieve el protagonismo que adquieren las voces de los principales protagonistas de los fenómenos socioeducativos que se abordan.

Sumado a ello, la referida autora indica diversas corrientes inmersas en las vertientes del interpretativismo, por lo que el fenómeno de estudio se abordó desde la vía del Método Hermenéutico Dialéctico, reconceptualizado no solo como una herramienta para resolver los problemas de interpretación textual, sino como una fuente de reflexión sobre la naturaleza y el problema de la comprensión interpretativa en sí misma.

En vista de la selección del método hermenéutico como herramienta para la interpretación y comprensión del fenómeno de estudio, se recurrió a un diseño documental bibliográfico, y al uso de la técnica de análisis de contenido para textos escritos generando así categorías iniciales, mediante la triangulación teórica de datos derivados de la revisión e interpretación documental de los postulados teóricos de Nonaka y Takeuchi (1995) y Arthur Andersen (1999) sobre la gestión del conocimiento, y de

Edvinsson y Malone (1997) y Kaplan y Norton (1992), para la medición del capital intelectual.

Para el logro de todo lo anterior, el abordaje del enfoque epistemológico Introspectivo Vivencial, a través del método y diseño de investigación mencionado con anterioridad, implicó la revisión y uso de fuentes bibliográficas y no bibliográficas, (libros, artículos científicos arbitrados, presentaciones online, entre otros), a fin de clasificar y reutilizar e interpretar la información según la percepción, formación y experiencia del investigador.

## REFLEXIONES FINALES

Producto del análisis comparativo y del ejercicio hermenéutico interpretativo abordado en el presente estudio se derivaron las siguientes reflexiones finales que denotan la consistencia de los modelos de gestión del conocimiento y medición del capital intelectual como recurso intangible en las organizaciones que aprenden. Visto así se tiene lo siguiente:

En torno a los Modelos de Gestión del Conocimiento analizados se refleja una escueta correspondencia entre la similitud de sus fases, por cuanto el modelo de Andersen (1999), profundiza en la implantación de procesos para el logro de la operatividad del conocimiento en la organización, sin embargo, ambos modelos se centran en el hecho gerencial como medio para la creación, difusión, aplicación y socialización del conocimiento.

En el mismo orden de ideas es preciso destacar, que tanto el modelo expuesto por Nonaka y Takeuchi (1995) y Andersen (1999), plantean sus propósitos en función de las necesidades del contexto, aun cuando el primero de ellos no le asignan importancia a la pertinencia que pueda tener el conocimiento generado, mientras que el segundo de ellos se evoca a la captación de la clientela. En síntesis, se tiene que los modelos asumidos valoran tanto el capital financiero como no financiero para generar valor empresarial.

Aunado a lo antes expuesto, los Modelos de Medición del Capital Intelectual se corresponden entre sí dado que comparten la figura del capital financiero como medio para el logro de los objetivos organizacionales, aun cuando el Modelo Skandia de Edvinsson y Malone (1997), enfatiza la importancia del capital humano como fuente generadora del conocimiento que pretende ser gestionado en la empresa.

En otras palabras, es notorio como el Modelo Balanced Scorecard de Kaplan y Norton (1992), obedece a la visión y estrategia de la organización, la cual mediante diversas perspectivas busca potencializar el crecimiento del acervo intangible generado por su capital humano, pero sin embargo, no reconoce el valor que tiene el individuo ante dicho proceso, sino hasta cuando sus conocimientos son pertinentes con una necesidad determinada.

En líneas generales, para el investigador, la gestión del conocimiento y la medición del capital intelectual se concibe como un proceso sistémico, operacional y complejo destinado a la canalización de herramientas que permitan potencializar las competencias

cognitivas del individuo dentro de una organización, con el fin de generarle valor a la misma no solo desde la perspectiva financiera, y permitirle incorporarse en el mercado competitivo bajo una etiqueta conceptual que logre la innovación tecnológica y adaptación para el desarrollo.

Consecuentemente, se puede decir que el ejercicio de gestión del conocimiento es la base fundamental para una medición idónea del capital intelectual visto desde la perspectiva sistémica, por cuanto, la interrelación de todas sus componentes constituyen el todo integrado y articulado entre sí. Entonces, podría asumirse dicha gestión como la base para la instauración de una nueva economía empresarial donde el capital se centre en el uso, intercambio y aplicación del conocimiento para la consolidación de la planeación estratégica organizacional que se tenga.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Andersen, A. (1999). El management en el siglo XXI. Herramientas para los desafíos empresariales de la próxima década. España. Granica.
- Angulo, E. y Negron, M. (2008). Modelo Holístico para la Gestión del Conocimiento. Revista Negotium. Vol. 11, Núm. 4. (Pp. 38-51).
- Edvinson, L. y Malone, M. (1997). El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Colombia. Grupo editorial Norma.
- Harvard Business Review (2003). Gestión del Conocimiento. España. Ediciones Deusto.
- Kaplan, R. y Norton, D. (1992). The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance. Harvard Business Review. Boston. USA.
- Kaufmann, L. y Shneider, Y. (2004). Cosas intangibles una síntesis de la investigación actual. Vol. 5, Núm. 3. (Pp. 366-388).
- Mendoza, M. (2011). La gestión del conocimiento y el capital intelectual como base fundamental de las organizaciones inteligentes. Revista Gestión y Sociedad. Vol. 4, núm. 1.
- Moreno, J. (2005). Del globalismo excluyente a la globalización compartida. El tercer milenio y los nuevos desafíos de la educación. America Latina y el caso Venezolano. Venezuela. Editorial Panapo.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). The Knowledge - Creating Company. Estados Unidos. Oxford University Press.
- Padrón, J. (2001). El problema de organizar la investigación. [Mimeografiado]. Línea de Investigación en Enseñanza / Aprendizaje de la Investigación. Universidad Simón Rodríguez. Venezuela.



- Peluffo, M. y Contreras, E. (2002). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. Chile. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES.
- Sandín, M. (2003). Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones. España. Editorial McGraw-Hill.
- Senge, P. (1990). La quinta disciplina. Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente. Argentina. Editorial Juan Granica.
- Stewart, T. (1998). La nueva riqueza de las organizaciones: El capital intelectual. Argentina. Editorial Granica.