

# GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, LA RIQUEZA DE LAS ORGANIZACIONES

“El conocimiento es poder. La información es libertadora. La educación es la premisa del progreso, en toda sociedad, en toda familia.”

*Kofi Annan, Diplomático Ghanés y premio nobel de la paz 2001.*

## INTRODUCCIÓN

Los cambios intensos que se viven hoy en día en diversos ámbitos, sociales y políticos, pero sobre todo ambientales y económicos; sirven de plataforma para replantearse si la economía mundial se encuentra en el rumbo correcto o se vuelve necesario hacer algunas adecuaciones. Puesto que no es difícil ver el gran impacto que ha acarreado para el medio ambiente, el uso desmedido de recursos y la contaminación que suponen los procesos industriales, con el afán de obtener mejores ingresos económicos.

A nivel mundial el impacto de la contaminación desmedida y alteración de ecosistemas por la tala inmoderada, encausamiento de ríos y una mala gestión de aguas residuales ha provocado grandes desastres naturales, desaparición de paisajes naturales, extinción de especies hambrunas, entre otros males.

Por esta razón, muchos países alrededor del mundo se han dado a la tarea de tomar cartas en el asunto, tratar de mitigar estos problemas, solucionarlos definitivamente o repararlos.

En las organizaciones la situación es similar, en la que los problemas en el correcto uso y aprovechamiento de los recursos, cada vez más escasos, es algo muy importante. Es por esta razón que se ha comenzado a reconocer la gran importancia de la gestión de los conocimientos en las organizaciones.

## CONOCIMIENTO

1. Acción y efecto de conocer.
2. Entendimiento, inteligencia, razón natural.
3. Noción, saber o noticia elemental de algo.
4. Estado de vigilia en que una persona es consciente de lo que le rodea.

*(ASALE, 2017)*

## TIPOS DE CONOCIMIENTO

- **Conocimiento intuitivo**

Este tipo de conocimiento es que un individuo adquiere sin la necesidad de buscarlo. Ya que se da en el día a día, con base en la experiencia, en las vivencias diarias. Este se basa completamente en la experiencia, ya que no puede existir sin experiencia de por medio.

La aplicación de este, ha acompañado al ser humano desde la época primitiva. Ya que haciendo uso de este, es como el ser humano aprendió acerca de las cosas que podían hacerle daño en el medio; de igual forma pudo determinar todo lo que le beneficiaba y le ayudaría a seguir desarrollándose en el ambiente hostil al que se enfrentaba.

El conocimiento intuitivo sirve de ayuda al momento de relacionarse con otros individuos ya que sirve para saber “leer” sus emociones, así como sus estados de ánimo, para tratar de predecir las acciones que realizaran.

- **Conocimiento vulgar o empírico**

Este conocimiento es el “informal”, ya que no es que no sirva, simplemente no está correctamente fundamentado. Aquí no entran en juego bases de datos científicas o una transmisión del conocimiento formal por así decirlo. Todo el conocimiento que entre en esta categoría no se transmitirá de forma sistemática o con un juicio crítico; si bien no está bien sustentado como un fuente confiable de información, si es un conocimiento como tal y está listo para ser utilizado.

Este tipo de conocimiento no tiene orígenes claros, generalmente se transmite de boca a boca a través de las generaciones; incluso podría ser considerado como patrimonio cultural de ciertas civilizaciones.

El conocimiento vulgar puede volverse “formal”, es decir científico, si se realizan estudios que lo validen; otorgándole veracidad y confiabilidad a la información que pretende transmitir.

- **Conocimiento religioso**

Este tipo de conocimiento hace uso de la necesidad del ser humano más antigua, después de las necesidades fisiológicas, la necesidad de creer en algo. “Es aquel que nos permite sentir confianza, certidumbre o fe respecto a algo que no se puede comprobar. Se basa en un tipo de creencia que no se puede demostrar de forma real, pero permite llevar a cabo determinadas acciones”. (Gutiérrez, 2015).

A lo largo de la existencia de los seres humanos se ha tratado de darle cierta veracidad y estructura a este tipo de conocimiento; que al igual que el conocimiento vulgar ha pasado de boca en boca a través de los años. La formalidad que se ha buscado darle a este tipo de conocimiento se ha dado por el establecimiento y crecimiento de las religiones, que en muchas ocasiones cuentan con este

conocimiento de forma escrita. Ejemplos de esto podemos encontrarlo en las biblias de las distintas religiones que existen, así como en el Corán.

- **Conocimiento filosófico**

“El estudio de aquello que trasciende la percepción inmediata lo denominamos conocimiento filosófico. Se basa fundamentalmente en la reflexión sistemática para descubrir y explicar fenómenos”, (Gómez, Contreras, & Marín, s/f).

Este tipo de conocimiento busca dar fundamentación al conocimiento vulgar. Se diferencia del conocimiento científico, ya que lo que se busca comprobar no es tangible, no puede ser percibido por los sentidos; sin embargo puede decirse que existe. Al igual que el conocimiento científico, este puede ser construido de forma analítica, estructurada, sistemática y crítica.

Algunos ejemplos de lo que busca este tipo de conocimiento podemos encontrarlos en las preguntas que se ha hecho la humanidad a lo largo de su existencia. Acerca de el origen del mundo o sus habitantes. Concretamente se trata del área de estudio de las ciencias sociales. Son disciplinas que se dedican a estudiar a la raza humana como sociedad y sus subdivisiones como grupos sociales. Esto con el objeto de analizar el comportamiento del ser humano como individuo y como parte de una comunidad. Estas ciencias observan aspectos muy diversos de la conducta humana, desde las manifestaciones artísticas hasta la economía y finanzas, atravesando los comportamientos derivados de condiciones mentales específicas y sus efectos.

Por lo que se puede hablar de disciplinas tales como:

- Economía
- Arqueología
- Antropología

- Psicología
- Lingüística

- **Conocimiento científico**

El conocimiento científico, como puede deducirse se apoya del método científico de investigación para crearse. Este busca mediante, la observación, generación de hipótesis, análisis y comprobación de resultados generar conocimientos. Este tipo de generación de conocimiento es el más objetivo que existe ya que se apoya de análisis y métodos comprobables y se apoya de cuestiones tangibles como objeto de estudio. Su origen se da en el conocimiento vulgar, ya que se reconoce que ciertas cosas no cuentan con explicación. Es en ese momento que surge la necesidad de darle explicación a alguna situación o fenómeno que antes no la tenía.

En un sentido más amplio, el conocimiento científico es una actividad centrada en resolver problemas. Se realiza de forma sistemática, da respuestas por medio de la investigación y es crítico de las posibles soluciones dadas a determinados problemas.

Dentro de las características de este tipo de conocimiento, (Gómez et al., s/f), se tienen las siguientes:

### **Factico**

Las fuentes de información y las soluciones encontradas que resulten de la investigación, tienen como base la experiencia.

### **Racional**

Se utiliza la razón para dar explicación a fenómenos y situaciones por medio de la ciencia.

### **Contrastable**

Lo que se concluye por medio del método científico puede ser criticado, puesto a prueba y posteriormente validado o descartado.

### **Sistemático**

Tiene un orden, es coherente y consistente; no puede haber conocimiento aislado ya que todo va enlazado entre sí.

### **Metódico**

Surge de metodologías probadas, se realiza la experimentación científica con un plan meticuloso como base para encontrar y reconocer las soluciones a los problemas dados.

### **Comunicable**

Utiliza un mismo lenguaje, de carácter científico, que sirve para que pueda ser entendido entre pares y no se preste a malos entendidos. De igual forma debe ser claro y conciso para que sea entendible por los posibles críticos y así exista un correcto intercambio de información.

### **Analítico**

Puede estudiar varias variables a la vez y su interrelación unas con otras; dando un sentido de universalidad a los estudios.

## **LO QUE PASA EN EL CEREBRO AL ADQUIRIR CONOCIMIENTO**

Una de las interrogantes que han asaltado a los científicos a lo largo de los años, e incluso a los individuos comunes es de qué forma reacciona nuestro cerebro al recibir información; que es lo que pasa en él cuándo nos encontramos en el proceso de adquirir conocimiento. Se trata de definir que procesos cerebrales entran en juego al momento que una persona aprende.

Este experimento se dio gracias, como generalmente pasa con las cuestiones científicas, a la experimentación con ratones de laboratorio. La universidad en la que se realizaron estos exámenes fue en la Universidad John Hopkins en Estados Unidos. En dicho análisis se pudo determinar la respuesta sináptica de las células cerebrales del roedor, lo que se tradujo como una respuesta de “lectura” de la acción” Dicha acción se volvió a probar más tarde, aplicando neuromoduladores y simulando la llegada de una recompensa: se generó una respuesta de las células, demostrando que estas habían aprendido, (noticias.universia.net.mx, 2016).

Por medio de esto, los científicos pudieron determinar que estos estímulos son una respuesta a la sensación de “recompensa” que el cerebro percibe al momento de obtener conocimiento. Esta situación es similar a la que experimentan los perros cuando se les da un premio por realizar cierta actividad o mostrar un mejoramiento conductual deseable. Esto podría suponer un avance al momento de desarrollar e implementar las metodologías de aprendizaje en las escuelas, en las que si se complica la transmisión de conocimiento, se pueden aplicar técnicas que ayuden a los alumnos a entender lo que se “ganará” a obtener tal o cual conocimiento.

## **CAPITAL HUMANO Y CAPITAL INTELECTUAL**

En las organizaciones, se habla de estos dos conceptos como algo que existe en ellas como un apéndice, algo que tiene que existir en una organización para que esta exista. Si bien en parte es cierto, la verdad es que no siempre se le da la debida importancia a estos dos ámbitos, siendo que son de verdadera importancia para las organizaciones.

Anteriormente, las organizaciones que se podían llamar exitosas, eran aquellas que amasaban una gran cantidad de capital financiero; esto sin importar, en muchas ocasiones, los medios utilizados para lograr tal fin. Las organizaciones altamente exitosas eran “monstruosas” al menos en lo que a infraestructura se refiere. Almacenar bienes tangibles era la meta de toda organización. Sin embargo, eso ha cambiado en favor de organizaciones preocupadas por los conocimientos y el personal que posee; el tamaño ya no es tan importante. Las “grandes” empresas de hoy día existen gracias a la innovación. Empresas que se alejan cada vez de su zona de confort y sus clientes cautivos, en favor de expandirse y ampliar su cartera de productos y los sectores de mercado a los que llegan.

El capital intelectual de las organizaciones, (Chiavenato, 2011), consta de tres partes clave que son:

### **Capital interno**

Consta de los conceptos, metodologías, modelos y sistemas de información y administrativos utilizados en las organizaciones. De igual forma se puede incluir en este apartado la cultura y el clima organizacionales.

## **Capital externo**

Aquí se habla del ambiente externo de las organizaciones, la forma en cómo se interrelaciona con todo lo que hay fuera de la empresa; proveedores, clientes y disposiciones gubernamentales. Aquí se puede medir el éxito de una empresa con base a la satisfacción que genera en sus clientes.

## **Capital humano**

Se refiere al personal que conforma a las organizaciones; en un sentido más amplio, al cumulo de experiencias, competencias personales, así como la forma en que se desenvuelven en determinadas situaciones y hacen frente a problemáticas dadas en la organización.

Es por esta razón que se debe reconocer la importancia de estos tres factores en una correcta gestión de la información al interior de las organizaciones, ya que se debe entender que todo lo material (bienes inmuebles, maquinaria) se desgasta con el tiempo, sin embargo, los conocimientos almacenados en las organizaciones solo pueden incrementarse; con base a la dedicación que pongan sus miembros y la organización misma en aumentarlo.

## **ACTIVIDADES Y EMPRESAS INNOVADORAS**

Son aquellas que han introducido al menos una innovación al mercado. Se puede definir de dos formas:

- Las que hayan hecho innovaciones en cualquiera de las 4 tipos de innovación.

- Empresas que se dedican a adoptar innovaciones desarrolladas por otras.

Una empresa con actividades innovadoras por otro lado, es una que ha realizado actividades innovadoras o se encuentra realizándolas. Estas actividades pueden desencadenar una innovación o simplemente ser un intento.

## CONCLUSIÓN

Sin lugar a dudas, se puede definir el conocimiento y la correcta gestión de este como la nueva riqueza del siglo XXI, sobre todo porque se viven tiempos en los que los recursos cada vez son más escasos; por esta razón es de vital importancia buscar que las organizaciones sean innovadoras y generadoras de conocimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

ASALE, R.-. (2017). conocimiento. Recuperado el 12 de mayo de 2017, a partir de <http://dle.rae.es/?id=AMrJ4zs>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones* (Novena edición). México: McGraw-Hill. Recuperado a partir de <http://bidi.la/libro/1567>

Gómez, J., Contreras, S., & Marín, A. L. (s/f). CIENCIA Y CONOCIMIENTO CIENTÍFICO. *Conocer lo Social: Estrategias, técnicas de construcción y análisis de datos*, 9.

Gutiérrez, R. R. C. Z. R. E. I. I. en el I. T. de T. (2015, septiembre 4).

Conocimientos intuitivo, religioso, empírico, filosófico y... Recuperado el 12

de mayo de 2017, a partir de <https://www.gestiopolis.com/conocimientos-intuitivo-religioso-empirico-filosofico-y-cientifico-definicion-caracteristicas-y-relevancia/>

noticias.universia.net.mx. (2016). ¿Qué ocurre en el cerebro cuando se adquiere un conocimiento? Recuperado el 12 de mayo de 2017, a partir de <http://noticias.universia.net.mx/educacion/noticia/2016/08/30/1143119/ocurre-cerebro-adquiere-conocimiento.html>