

## NOVEDADES\*

### ¿Podremos llegar a un acuerdo antes de gestionar el conocimiento?

Compiladora Caridad Fresno Chávez<sup>1</sup>

Una de las mayores dificultades con las que se enfrentan aquellos que comienzan a interesarse en la gestión del conocimiento es la gran diversidad de conceptos que resultan necesarios incorporar para adentrarse en el tema. A la vez, existe un gran número de términos que, al parecer, representan el mismo fenómeno bajo diferentes denominaciones.

En esta recopilación de elementos conceptuales y de referencia se han considerado los criterios de reconocidos especialistas. Las fuentes consultadas se encuentran disponibles en Internet.

#### GLOSARIO

*Activos intangibles*: comprenden a los empleados y su experiencia, los procesos de los negocios, la propiedad intelectual y los activos de mercado, como la fidelidad de los clientes y otros (Brooking A. Motta E. 1996).

*Activos tangibles*: son aquellos que habitualmente se encuentran en la hoja de balance de una compañía (Brooking A. Motta E. 1996).

*Activos de conocimiento*: conocimiento de mercados, productos, tecnologías y de la organización (estructura y función) que un negocio posee o necesita poseer, el cual facilita sus procesos para generar ganancias, agregar valor, etc. (Macintosh A. 1999).

*Activos de mercado*: definen el potencial de una organización en términos intangibles, relacionados con el mercado –porcentaje de negocios que se repiten, así como valores asociados con el bienestar, el dominio en el mercado y otros (Brooking A. Motta E. 1996).

*Almacén de datos (Data warehouse)*: almacén, factoría de datos o información, que concentra toda la información de interés para la organización. La información se distribuye mediante diversas herramientas de consulta y de generación de informes, orientadas a la toma de decisiones (Llacer E. y otros, 1998).

---

\* Esta sección de carácter técnico está dedicada a la divulgación de noticias, recursos, nuevos avances, etcétera. Este glosario básico sobre el tema de la gestión del conocimiento, que incluye los términos de uso más frecuente en esta materia, fue compilado a partir de múltiples fuentes. Abarca una serie de conceptos relacionados con la contabilidad de las empresas y su sistema económico- financiero.

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias Médicas. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.

*Analista del conocimiento:* es el responsable de coleccionar, organizar y diseminar el conocimiento, con frecuencia proveen información a los líderes del conocimiento (Capshaw S. Koulopoulos T. 1999).

*Aprendizaje organizacional:* desarrollo de la comprensión, los conocimientos y las relaciones entre hechos pasados, con vistas a mejorar la eficacia de acciones actuales y futuras (Senge P. 1990).

*Arqueología de datos:* es el proceso de identificación crítica de las fuentes (externas e internas), así como de los datos útiles para el análisis y la construcción de una base de datos aparte, denominada *dataware house* (Bingle M. 1999).

*Calidad de la información:* se trata de la calidad de las comunicaciones en los negocios en todas las formas y por todos los medios –hablada, escrita, correo electrónico, informes, Internet, intranets, manuales de política, catálogos, *newsletters*, así como las bases de datos y las *dataware house*. Más que eso, se trata de servir a los usuarios, con productos de información y servicios que “consistentemente cumplan las expectativas del cliente y de los trabajadores del conocimiento” (English L. 1999).

*Capacidad estratégica:* se le denomina a la reformulación de la función tradicional de los recursos humanos en una nueva configuración que vincula la estrategia y la conducta (Saint-Onge H. 2000- en Chatzkel J. 2000).

*Capital empleado:* es la suma de capital físico más el capital financiero (Ante Pulic & Bornemann M. 1996).

*Capital estructural:* infraestructura de soporte para el capital humano. Incluye la forma en que se logra y la calidad con que se emplean las tecnologías de información, la imagen de la compañía, las bases de datos, los conceptos y los documentos de la organización. Comprende la propiedad intelectual, como las patentes, marcas y derechos. El capital estructural está compuesto por el capital del consumidor y el capital organizacional (Edvinsson L. 1997).

*Capital financiero:* es la forma más conocida de capital, el más considerado como capital. Constituye la base de la evaluación de los fundamentalistas. Se expresa en varias formas: facturas del almacén, notas, deudas y otras formas de instrumentos financieros que incluye el efectivo (Intellectual Capital. org. 1998a).

*Capital físico:* incluye todos los fondos financieros necesarios. Se calcula sumando los siguientes elementos: reservas abiertas, fondos para los riesgos de las operaciones bancarias, capital suplementario, capital participativo y capital de menor grado (Ante Pulic & Bornemann M. 1996).

*Capital humano:* es la combinación de conocimientos, experiencias y habilidades de los empleados de una compañía (Intellectual Capital. org. 1998b).

*Capital intelectual:* material intelectual que puede ponerse en práctica para crear riquezas o valores para las organizaciones (Stewart T. 1997).

*Capital de innovación:* fortaleza renovable de una compañía, expresada como propiedad intelectual, esto es, protegido por derechos consensuales, así como otros activos intangibles y valores como fórmulas de conocimiento y secretos de negocio (Skandia Report, 1998).

*Capital organizacional:* es el conjunto de competencias sistematizadas y concentradas así como de los sistemas que brindan a las compañías fuerza innovadora y capacidad de organización para crear valores. Consta de procesos de capital, cultura y capital innovacional (Skandia Report, 1998).

*Capital relacional:* se refiere al prestigio y las relaciones que la organización ha desarrollado en el transcurso del tiempo con los clientes, distribuidores y socios (Bontis N. 1999).

*Capital del conocimiento*: es resultado de un flujo de gastos que han ayudado a la organización a mejorar su efectividad en el período de algunos años (Strassmann P. 1999).

*Capital del consumidor (capital relacional)*: llámase así al denominado capital estructural cuando alcanza el mercado (Pérez Bustamante G. 1998).

*Capital del consumidor (capital relacional)*: es el valor de las relaciones de una organización con los clientes que incluye la fidelidad del cliente a una compañía o producto en particular, hábitos de adquisición o su estabilidad financiera (Bassie L. 1997).

*Centro de evaluación (assessment center)*: técnica que se utiliza para evaluar los recursos y los potenciales para la gestión, en la que se emplean a su vez varias técnicas de evaluación. Se utiliza principalmente en procesos de selección, promoción interna, evaluación, identificación de necesidades de formación, planes de carrera y desarrollo (áreaRH.com, 2001).

*Competencia organizacional*: emerge de un ecosistema del conocimiento el cual puede estar integrado por el personal, así como por las redes tecnológicas y de conocimientos que las apoyan (Pór G. Spivack J. 2000).

*Competencia organizativa*: son aquellas capacidades de orden superior o metacapacidades que suponen el saber, cómo coordinar y explotar los recursos que se poseen y lo que se sabe hacer mejor que los otros (capacidades) además el aprender a hacer mucho más rápido que la competencia (de Saá P. 1998).

*Conocimiento*: suma de lo que se conoce, un cuerpo de verdades, principios e información, que en el contexto de los negocios, guía las operaciones (Bassie L. 1997).

*Conocimiento colectivo*: se logra al reunir el conocimiento individual de los integrantes del grupo y compartirlo entre todos (Inglesson M. 1998).

*Conocimiento explícito*: incluye documentos, bases de datos y otros tipos registrados de información en un contexto los que apoyan el proceso de toma de decisiones (Penny P. 1998).

*Conocimiento focal*: es el que se encuentra alrededor del objeto o fenómeno que constituye el foco (Sveiby K. 1999).

*Conocimiento organizacional*: se refiere a la cultura, estructuras, tecnología y la distribución de los individuos que dirigen la organización (Allee V. 1997).

*Conocimiento tácito*: es aquel que se utiliza como una herramienta para manejar o perfeccionar el foco (Sveiby K. 1999). Asimismo se reconoce conocimiento tácito a las acciones, experiencias, ideales, valores y emociones de un individuo (Penny P. 1998).

*Datos*: grupos de hechos discretos y objetivos que están relacionados con eventos que pueden ser construirse y estructurarse en los registros de una organización (Davenport T. Prusak L. 1998). De igual manera se considera datos a los que suplementan la representación de los hechos y representan la base para las acciones inteligentes (English L. 1999).

*Derechos morales*: el derecho del autor se opone a cualquier deformación, mutilación o modificación de la obra por ir en detrimento del honor o reputación del autor (OMPI 2000).

*Derechos patrimoniales*: son los derechos de reproducción, radiodifusión, interpretación y ejecución pública, adaptación, traducción, exposición pública, distribución, etc (OMPI 2000).

*Derecho de autor (copyright)*: es la protección jurídica que se otorga al titular del derecho de una obra original del que es autor. El derecho de autor comprende las categorías principales de derechos: los derechos patrimoniales y los derechos morales (OMPI 2000); de ahí que se entienda también como derecho de autor, el legal exclusivo del autor de un trabajo creativo, de controlar la forma en que se copia un trabajo (Templeton B. 2000).

*Economía del conocimiento*: describe las bases para la creación del valor en la actual economía global. Su interés central se ubica en el crecimiento a partir de la innovación más que en la producción y la distribución masiva (Stewart T. 1997).

*Estado contable (book value)*: calculable si se adicionan el capital monetario y el capital físico (Joia L. 2000).

*Flujo del aprendizaje organizacional*: es el material intelectual que se ha formalizado, captado y distribuido para crear nueva riqueza en las organizaciones, el que produce activos del más alto valor (Bontis N. 1999).

*Gestión de la relación con el cliente (Customer Relationship Management-CRM)*: es una estrategia de negocios. Requiere de una filosofía centrada en el cliente y de una cultura adecuada para apoyar un mercado efectivo, la venta y los servicios (CRM Guru. 2000).

*Gerente del conocimiento*: responsable de la coordinación de los esfuerzos de ingenieros, arquitectos y analistas. Es necesario sobre todo en grandes organizaciones, proporciona la coordinación entre los procesos en una empresa (Capshaw S. Koulopoulos T. 1999).

*Gestión del conocimiento*: arte de la creación de valor en una organización a partir de sus activos intangibles (Sveiby K. 1998).

*Gestión del talento*: es un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la creación máxima de valores para los accionistas, clientes y empleados. Se aplica mediante un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de capacidades, compromisos y rapidez requeridas para el logro de los resultados necesarios, a fin de ser competitivo en el entorno actual (HayGroup.es, 2000).

*Información*: datos de utilidad que son procesados y que proporcionan respuestas a “quién”, “qué”, “dónde” y “cuándo”. Datos a los que se les ha dado sentido por su conexión o relación (Ackoff R.1974).

*Inteligencia competitiva*: se basa en el conocimiento de las organizaciones que conforman el ambiente empresarial y sus movimientos (Fleitas I. Orozco E. 1999).

*Inteligencia emocional*: capacidad de liderazgo que presenta 5 componentes: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y destreza social (Goleman D. 1998).

*Intendente del conocimiento (Steward Knowledge)*: es el responsable de suministrar los soportes mínimos pero necesarios a los usuarios del conocimiento, como experto en métodos de la gestión del conocimiento y en sus herramientas prácticas (Capshaw S. Koulopoulos T. 1999).

*Jurisdicción*: se emplea a menudo, en varios sentidos genéricos, para cubrir diversos conceptos legales que surgen en el caso de un conflicto de leyes (Jew B. 1999).

*Líder del conocimiento*: indiscutiblemente un nuevo tipo de gerente, no se ubican fácilmente en un departamento de la organización. Se encuentra en el pináculo de los procesos de dirección y control de la organización o enfrascado en el trabajo de un grupo altamente especializado. En muchas organizaciones se le denomina *Chief Knowledge Offices* (Capshaw S. Koulopoulos T. 1999).

*Memoria corporativa*: un grupo estructurado de conocimientos relacionados con la experiencia de la firma en un dominio específico (Macintosh A. 1994 en Simon G. 1996).

*Minería de datos (Datamining)*: herramienta para identificar correlaciones y comportamientos sólidos, nuevos, potencialmente útiles y comprensibles a partir de los datos existentes (Chung M. Gray P. 1999).

*Modelo de competencias*: conjunto de habilidades observadas en los trabajadores (Boaz G. 2000).

*Organizaciones que aprenden*: son aquellas en las que el personal expande de forma continua su capacidad para crear los resultados que realmente desea, donde esquemas nuevos y amplios de pensamientos son la fuente, donde la aspiración colectiva se manifiesta

con libertad, se aprende de manera constante y se busca cómo hacerlo en conjunto. Existen 3 áreas de atención: visión compartida, lenguaje común y comprensión de la dinámica organizacional (Senge P. 1990).

*Organización en evolución (EVO)*: es la que ha transitado de la lógica predominante de “hacer y vender” hacia la lógica “sentir y responder” (Saint-Onge H. 2000).

*Portal de empresa*: su precursor es la intranet *website*, está configurado para cubrir todas las necesidades de los usuarios relacionadas con la empresa. Es el concepto tradicional de portal aplicado en la operativa interna de la empresa (Carrión J. 2000).

*Portal de información de empresa*: ofrece a los usuarios acceso a millones de datos que los empleados tratan de controlar. Puede ayudar a organizar y valorar la información para presentársela al usuario en forma coherente. Puede combinar aplicaciones cliente/servidor como *Enterprise Resource Planning*, *Data Warehouse*, *Customer Relationship Management* y *Sales Force Automation* (Carrion J. 2000).

*Portal de negocio*: los datos que la empresa pone a disposición de sus clientes y que ofrecen servicios clásicos como correo electrónico, agendas personalizadas, etc. (Carrión J. 2000).

*Proceso de capital*: es el valor combinado de los procesos de creación y no creación de valor (Skandia Report, 1998).

*Propiedad industrial*: incluye las invenciones, patentes, marcas, dibujos y modelos industriales e indicaciones geográficas de origen (OMPI 2000).

*Propiedad intelectual*: tiene que ver con las creaciones de la mente: las inversiones, las obras literarias y artísticas, los símbolos, los nombres, las imágenes, los dibujos y modelos utilizados en el comercio. Se divide en propiedad industrial y derecho de autor (OMPI 2000).

*Recursos*: resultados del proceso productivo que están a disposición de una empresa (de Saá P. 1998).

*Reingeniería*: es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras extraordinarias en indicadores críticos y contemporáneos de rendimiento, como son costo, calidad, servicio y disponibilidad (Villaseñor A. 1995).

*Sabiduría sistémica (systemic wisdom)*: se refiere a la habilidad de la organización como un conjunto para ver y conocer los modelos que la conectan (Pór G. 2000).

*Sistema de recursos humanos*: competencia distintiva de la organización que supone la integración estratégica de las actividades, funciones y procesos de recursos humanos -de selección, formación, evaluación, promoción y compensación-, realizados para atraer, desarrollar y mantener aquellos individuos de carácter estratégico con lo cual se alcanza un objetivo (de Saá P. 1998).

*Talento*: es la capacidad puesta en práctica por una persona o grupo de personas comprometidas para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinada (HayGroup.es, 2000).

*Valor de mercado*: compuesto de una porción tangible y otra no, es decir, la suma de los estados contables y el capital intelectual (Joia L. 2000).

*Workflow*: sistema de análisis de datos, en el que se produce la transformación de las entradas proporcionadas en salidas deseadas (Workflow Module, 1993).

Recibido: 5 de octubre del 2001. Aprobado: 15 de octubre del 2001.

Dra. Caridad Fresno Chávez. Calle 27 No. 110 entre M y N. El Vedado. Plaza de la Revolución. Ciudad de La Habana. Cuba. AP 6520. E.Mail: fresno@infomed.sld.cu