

RECURSOS INTANGIBLES Y EL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES

Fennema, Marta Cristina¹ – Figueroa, Liliana María² -Palavecino, Rosa^{1,2}- Carola Flores¹ -Maria Valeria Poliche¹

(1) *Departamento de Sistemas, Facultad de Tecnología y Ciencias Aplicadas, Universidad Nacional de Catamarca.*

crisfen@yahoo.com.ar, carolaflores@tecno.unca.edu.ar, vpoliche@hotmail.com

(2) *Departamento de Informática, Facultad de Ciencias Exactas y Tecnologías, Universidad Nacional de Santiago del Estero.*

rosypgg@unse.edu.ar, lmvfigueroa@yahoo.com.ar

RESUMEN

Hoy en día, aparece la necesidad ineludible de proporcionar a las organizaciones los conocimientos que necesitan, donde los necesiten, cómo los necesiten y cuándo los necesiten. Esto es proporcionar los conocimientos en el momento oportuno; siendo necesario plantear la Gestión del Conocimiento (GC) como estrategia para impulsar el cambio y hacer frente a una carrera constante por la innovación.

Teniendo en cuenta esta realidad que también se encuentra presente en nuestra región se propone este proyecto que tiene por finalidad diseñar desarrollar, modelar estratégicamente propuestas de cambio que permitan a las organizaciones actuales Gestionar sus Recursos Intangibles.

Para lograr este objetivo es necesario poder vincular las herramientas de TIC con la GC y de esta manera fortalecer la gestión. La investigación aplicada que se propone permitirá una capacitación y entrenamiento para analizar, modelar, diseñar y valorar estratégicamente el cambio mediante la Gestión de los Recursos Intangibles. Toda la experiencia y los resultados que se obtengan se transferirán y difundirán mediante actividades formales y sistémicas.

Palabras clave: Innovación, Cambio, Recursos Intangibles, TIC, Gestión del Conocimiento

CONTEXTO

La investigación esta inserta en el proyecto “*Propuesta de cambio en organizaciones actuales desde la estrategia de los recursos intangibles*”, Código: 02/F769 – CICYT UNCA, que se está desarrollando conjuntamente entre la Universidad Nacional de Catamarca y la Universidad Nacional de Santiago del Estero.

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace varios años, se van experimentado cambios trascendentales en el ámbito de las organizaciones, en donde cada vez más, los activos principales no son físicos ni financieros, sino intangibles. Y entonces, en la producción de bienes y servicios se hace uso cada vez más de los conocimientos a diferencia de los procesos de la era industrial, en los que se utilizaban mano de obra y capital. Esta necesidad de aprovechar el recurso conocimiento dio lugar al movimiento denominado Gestión del Conocimiento (Knowledge Management), definido por distintos autores como:

- “*El proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una específica área de interés*” (Davenport y Prusak, 1998).
- “*El proceso organizacional que busca la combinación sinérgica del tratamiento de datos e información a través de las*

capacidades de las Tecnologías de Información, y las capacidades de creatividad e innovación de los seres humanos” (Malhotra 1998).

- *“Es la habilidad de desarrollar, mantener, influenciar y renovar los activos intangibles llamados Capital de Conocimiento o Capital Intelectual” (Hubert, 1998).*

Las instituciones, y en especial las empresas están avocadas hoy en día a buscar nuevas formas de aumentar la productividad de los trabajadores, que utilizan los conocimientos y de gestionar estos recursos intangibles, impulsados por el cambio y una carrera constante por la innovación.

Atendiendo a esto surge esta propuesta en donde se plantea a las organizaciones actuales estrategias que permitan gestionar sus recursos intangibles como una alternativa de cambio, considerando que estos cambios son constantes, vertiginosos y profundos.

El reconocimiento de que el conocimiento es uno de los activos más importante de las organizaciones, que influencia decisivamente en su competitividad, ha alimentado el interés de recurrir a las herramientas de TIC para implementar esta gestión, de esta manera Gestión de la Tecnología (GT) intenta mantener y mejorar la posición competitiva de la empresa mediante la utilización de las tecnologías. (Dankbaar, 1993).

Las tecnologías no son soluciones mágicas. Su verdadero sentido y eficacia se adquiere cuando van unidas a las personas y a la organización. La tecnología puede ayudar a una empresa a descubrir las relaciones entre lo tangible y lo intangible, lo tácito y lo explícito, lo conocido y lo desconocido. Es por ello que las organizaciones precisan crear e implementar tecnologías y sistemas de información que permitan el desarrollo del conocimiento colectivo, el aprendizaje continuo, la comunicación, la colaboración y la generación de conocimiento e información.

2. LINEAS DE INVESTIGACIÓN y DESARROLLO

En los avances más recientes las tendencias futuras de las tecnologías, describen las funciones que pueden cumplir algunos productos tecnológicos, desde la perspectiva de la GC, las que tienen que ponerse al servicio de las organizaciones (Joyanes, 2004). Es así se pueden considerar como tendencias actuales a:

- *Data Mining*, es una técnica de descubrimiento de conocimientos en almacenes y bases de datos. Ante los volúmenes de información que se recogen diariamente de la organización, la minería de datos es el proceso de explotación de estos mediante el cual se extrae, desde los almacenes conocimientos provechosos.
- *Data Warehouse*: es un como depósito separado, centralizado e integrado de los datos que son necesarios en una organización
- *Gestión de contenidos*: que consisten en identificación y definición de tipos de contenidos, su mantenimiento, publicación, distribución y protección
- *Gestión documental*: que incluye el almacenamiento, categorización, búsqueda y recuperación.
- *Workflow*: gestión del flujo de trabajo o procesos productivos por medio de una comunidad virtual on-line

De todas estas tendencias tecnológicas se pone especial atención a estrategias de cambio como al *Data Mining*, *Data Warehouse*, *Gestión Documental* y *Workflow*.

El proyecto de investigación que se presenta, tiene como propósito proponer técnicas, metodologías, métodos y modelos que permitan que las organizaciones de nuestro medio (públicas o privadas) puedan gestionar sus recursos intangibles a través de estrategias innovadoras de cambio. En particular se pone interés en herramientas de TIC que puedan ser implementadas en organizaciones de nuestra región, en nuestra realidad, de manera tal que

las mismas se puedan ir adaptándose a modernos enfoques de cambio.

3. RESULTADOS ESPERADOS

Se procura apoyar a las organizaciones de nuestro medio (públicas o privadas) a que puedan: *Evaluar y gestionar sus recursos intangibles a través de estrategias innovadoras de cambio.*

Para alcanzar este fin se han planteado los siguientes objetivos:

- Comprender la gestión del cambio y sus estrategias.
- Contribuir a que las organizaciones puedan alcanzar ventajas competitivas a través de la gestión de sus recursos intangibles.
- Lograr un mayor entendimiento de la GC y de las TIC que den soporte a esta.
- Definir modelos que permitan implementar estrategias de cambio en organizaciones de nuestro medio.
- Contribuir a la formación y capacitación de docentes/investigadores en las distintas estrategias de cambio y herramientas TIC
- Transferir y ofrecer servicios al medio, a través de:
 - a. Asesoramiento y capacitación a estudiantes de grado y posgrado por medios de cursos y seminarios.
 - b. Realización de publicaciones en revistas especializadas y contribuciones.
 - c. Asesoramiento y asistencia técnica a organizaciones del medio en los temas relacionados con la investigación.

Los objetivos específicos que se han definido son:

- Describir, comprender y aplicar las estrategias para gestionar recursos inmateriales.
- Estudiar tecnologías de información que

den soporte a la GC.

- Proponer herramientas tecnológicas que permitan el desarrollo del conocimiento dentro de la organización.
- Propulsar en el medio el interés por estrategias de gestión de cambio en organizaciones del medio.
- Definir modelos que integren herramientas informáticas para implementar estrategias de cambio.
- Asesorar tesis de grado y /o postgrado.
- Elaborar trabajos científicos para revistas con referato y comunicación a congresos y jornadas.

4. FORMACION DE RECURSOS HUMANOS

A continuación se detallan los objetivos generales y/o específicos alcanzados:

- Se está contribuyendo a que distintas organizaciones del medio puedan alcanzar ventajas competitivas.
- Se está logrando que haya un mayor entendimiento de la GC y de las TIC que le dan soporte.
- Se están proponiendo modelos que permitan implementar estas estrategias de cambio en distintas organizaciones de nuestro medio (Municipalidad de la Ciudad de la Banda en la provincia de Santiago del Estero, Feedlot Laguna Porá en la provincia de Santiago del Estero, Ente Regulador del Servicio de Agua y Cloaca en la provincia de Santiago del Estero, Universidad nacional de Catamarca, provincia de Catamarca)
- Se analizaron la GC a partir de diferentes enfoques que lo sustentan.
- Se hizo una revisión y clasificación de tecnologías que soportan a la GC.
- Se estudiaron herramientas orientadas a la GC.

- Se elaboraron trabajos científicos para revistas con referato y comunicación a congresos y jornadas.
- Se asesoraron dos trabajos finales de grado para la carrera de Licenciatura en Sistemas de Información de la Universidad Nacional de Santiago del Estero, los cuales fueron aprobados en marzo del año 2011.
- Se encuentran en proceso de desarrollo dos trabajos finales para la Licenciatura en Sistemas de Información de la Universidad Nacional de Santiago del Estero
- Se encuentran en proceso de desarrollo dos trabajos finales para la Licenciatura en Sistemas de Información de la Universidad Nacional de Catamarca
- Se encuentran en proceso de evaluación de tema dos trabajos finales para Ingeniería en Informática de la Universidad Nacional de Catamarca.
- Se encuentra en proceso de desarrollo un trabajo final de posgrado para la Maestría en Informática de la Universidad del Norte Santo Tomas de Aquino.
- Un miembro del equipo de trabajo del proyecto recibió una Beca Formación en Investigación para docentes de la UNCa dentro de la línea de investigación del proyecto, el que actualmente esté en desarrollo.
- Se encuentra en proceso de desarrollo un trabajo final de posgrado para la Maestría en Ingeniería de Software de la Universidad Nacional de San Luis.

(Research and Technology Management in Enterprises: Issues for Community Policy), EUR-15426, Bruselas/Luxemburgo, Comisión Europea.

(Davenport y Prusak, 1998) **Davenport, Thomas H. and Prusak Laurence**, Working Knowledge, Harvard Business School Press, 1998, <http://www.bus.utexas.edu/kman/glossary.htm>

(Malhotra 1998) **Malhotra, Yogesh**, Knowledge Management, Knowledge Organizations & Knowledge Workers: A View from the Front Lines: <http://www.brint.com/interview/malhotra.htm>

(Garrat, 1990) **Garrat B.** "Creating a learning organization" Cambridge: Director Books

(Garvin, 1993) **Garvin D.** "Building e Learning Organizations" Harvard Bussines Review

(Hubert, 1998) **Hubert Saint-Onge** "How knowledge management adds critical value to distribution channel management". <http://www.tlinc.com/article1.htm>

(Joyanes, 2004) **Joyanes L.** "Innovaciones Tecnológicas y Sociedad del Conocimiento: Reflexiones para la Nueva Alfabetización" Actas del Congreso Internacional La Nueva Alfabetización: un reto para la educación del siglo XXI, pp 191-229. Madrid, 6 al 8 de diciembre de 2003

(Inmon,1995) **Inmon W.H.**, "What is a Data Warehouse?" Prism, Volume 1, Number 1, 1995).

5. BIBLIOGRAFÍA

(Dankbaar **Dankbaar B.**, "Overall strategic review", Projecte SAST núm. 8