Capital intelectual
Aspecto clave para gestionar proyectos informáticos

El capital intelectual aporta al éxito económico y la creación de valor del negocio; así como también su gestión es fundamental para la competitividad del negocio y es impulsora de la innovación. Gustavo Zurita, Director Académico del Diplomado en Estrategia y Planificación de Proyectos Informáticos, que dicta la unidad de Educación Ejecutiva (UEjecutivos) de la FEN U. de Chile, se refirió a esta temática durante una masterclass del mencionado programa.

Cuando se busca implementar un proyecto informático, la principal dificultad está asociada a los requerimientos mal definidos o incorrecta identificación del problema a resolver. ¿Cómo se genera este problema? Para entenderlo, es necesario partir desde el origen.

Un proyecto se define como la "búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema", indicó Zurita. En él, se utilizan recursos humanos, quienes deben resolver problemas y requerimientos, generar ideas, mejorar procesos y servicios, entre otros; y cuyo capital intelectual es un aspecto clave para la búsqueda de las soluciones, el éxito económico y la creación de valor; así como también su gestión es fundamental para la competitividad del negocio y es impulsora de la innovación.

Para gestionar de manera adecuada un proyecto informático, el aspecto más relevante es el capital intelectual, que involucra los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencias de una persona. Zurita especificó que a partir del capital intelectual, se desprenden varios factores claves en la dirección de proyectos, como el conocimiento experto, modelo mental de las personas, conocimiento del cuerpo, y el conocimiento social, que es fundamental para la comunicación y trabajo en equipo. "El capital intelectual está conformado por conocimiento experto, para conocer y saber las cosas necesarias, a aplicar; conocimiento social, habilidades, para poder interactuar con otros; además, hay una dimensión poco tratada, que es la del conocimiento del cuerpo, la que trata de una serie de habilidades que tenemos en el cuerpo para comunicar, que es el lenguaje del cuerpo y que viene de la mano del conocimiento social y de mi manera de ver el mundo que me rodea", puntualizó el académico.

Estos conocimientos y habilidades son importantes de gestionar, desde la mirada de gestión del conocimiento, que es "el manejo de los activos intangibles (capital intelectual) que genera valor para la organización", indicó. El concepto no es nuevo –aclaró Zurita–, ya que desde siempre se ha transmitido conocimiento de una generación a otra, tanto desde las empresas, como en distintos oficios. Sin embargo, recién en 1990 los ejecutivos de empresas comenzaron a hablar de la gestión de conocimiento, profesionalizándose el área, a través del Chief Knowledge Officer (CKO).

Cuando los requerimientos están mal definidos o son cambiantes, los recursos humanos son quienes no están haciendo una buena gestión del conocimiento, la que, además, aporta en identificar si se hará algo beneficioso o ventajoso al implementar una determinada solución.

Zurita señaló que esto tiene que ver con que "a veces percibo superficialmente las cosas y no hago el esfuerzo en ver en detalle lo que se debe resolver. Esto va más allá de seguir una metodología de proyectos informáticos. Tiene que ver con entender a cabalidad lo que me están diciendo, y validarlo, lo que no es tarea simple".

Sin una gestión adecuada del capital intelectual, los demás factores no podrían aportar de manera beneficiosa a la dirección de proyectos informáticos, puntualizó Zurita.