



Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en instituciones de **régimen disciplinario**

ACEVEDO D., ÁNGEL E.¹

Recibido: 30-07-2013 Revisado: 15-11-2013 Aceptado: 03-12-2013

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito desarrollar un Plan Estratégico para la gestión de talento humano en las organizaciones de Régimen Disciplinario. Metodológicamente, es una investigación analítica, descriptiva y documental, emplea la técnica bibliográfica, mediante la consulta de material impreso y electrónico. Las conclusiones mostraron la tendencia a permitir gradualmente la integración de los empleados para trabajar por objetivos, así desarrollan acciones éticamente sustentables, demostrándose que la visión del directivo sobre la estrategias de desarrollo organizacional para la gestión del talento humano está asociada fundamentalmente a la ejecución de proyectos.

Palabras clave: Desarrollo organizacional, Talento Humano, Gestión del Conocimiento, Régimen Disciplinario

ABSTRACT

Knowledge management and development institutions
in disciplinary organizational regime

The purpose of the research was to propose a strategic organizational development plan for the management of human resources in the organizations Disciplinary Regimen. Methodologically, it is an analytical, descriptive and documentary research, using the technical literature, by consulting printed and electronic material.

The findings, allowed the proposal to such organizations demonstrate favorable trends to develop modalities of Organizational Development, whose efforts are oriented to allow the integration of workers in the institution, to work towards organizational objectives without that for them, it is evident management programs talent and develop ethically sustainable actions, showing that the vision of the management on organizational development strategies for talent management is associated with project implementation.

Keywords: Organizational Development, Human Resource, Knowledge Management, Institutions Disciplinary Regimen.

¹ Docente e investigador universitario. Licenciado en Administración de Riesgos y Desastres, Especialista en Gerencia de las Organizaciones, doctorante del programa en Ciencias Gerenciales de la URBE-ZULIA. Docente en La Universidad de las Fuerzas Armadas Nacionales (UNEFA). Gerente de Formación y Adiestramiento a las Comunidades del Cuerpo de Bomberos del municipio San Francisco del estado Zulia. Email: aceved122@hotmail.com

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el área empresarial mencionar términos afines a la gestión de negocios, como el aprendizaje organizacional, gestión del conocimiento y desarrollo organizacional, para hacer referencia a algunos conceptos asociados con el aporte de ideas de las personas en su espacio de trabajo, se ha convertido en un campo de interés en los escenarios de negocios a escala mundial, centrando la atención en la teoría de las publicaciones académicas, congresos, jornadas de investigación, sitios webs; además de artículos de negocios en revistas y periódicos, entre otros. Constituyendo, una línea de investigación novedosa y compleja, cuya formación se inició a principios de los años 90 en países como Suecia y Estados Unidos.

Si bien es cierto, alrededor de los referidos temas se hace notar el interés de su aplicabilidad en los diversos sectores de la economía nacional e internacional, por lo que resulta esencial asociarse a procesos de trabajo organizacionales como la tecnología de la información, la comunicación, el software, la consultoría de dirección y el mundo de la información en general. Por tanto, su práctica, representa un marco referencial en la administración, donde los líderes en distintos ámbitos, se involucran en proyectos que tratan de capturar y crear nuevos conocimientos en sus organizaciones, a fin de incrementar la capacidad del capital intelectual de sus trabajadores. No solo con fines empresariales sino también en actividades de bienestar recreativo.

Asimismo, estos conceptos han sido utilizados con frecuencia para el mejoramiento funcional de las empresas, estableciéndose en un instrumento para el cambio, y en la búsqueda de los logros con una mayor eficiencia organizacional, condiciones indispensables en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquellos factores que influyen sobre el rendimiento de los individuos en su lugar de trabajo.

En este sentido, varios investigadores, a principios del siglo XXI, colocaron en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento organizacional humano. Así es como se define el desarrollo organizacional, a través de la gestión del conocimiento, aquel que determina la forma por la cual un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción, entre otras percepciones.

Por lo tanto, En el mundo actual las perspectivas gerenciales del siglo XXI, plantean a las organizaciones públicas, privadas como también la de naturaleza social adopten estrategias innovadoras acordes a las exigencias desafiantes del entorno, por ello las organizaciones tradicionales ceden su espacio a la incorporación de mecanismos que den respuestas a las necesidades del mundo de los negocios, a fin de convertirse en organizaciones inteligentes, proactivas, dinámicas, creativas y descentralizadas, en las cuales las competencias del talento humano sea la pieza fundamental para el logro de los objetivos organizacionales.

En virtud, de ello en la actualidad al hablar de organizaciones con régimen disciplinarios en Venezuela, no solo es un reto la adaptabilidad para mantenerse equilibrado en el rubro donde destina sus bienes y servicios, sino esta debe generar una prospectiva que facilite crear acciones compartidas con sus colaboradores, orientando sus esfuerzos hacia la búsqueda de la eficiencia, con el compromiso de coadyuvar al la gestión del conocimiento (GC), así como también el desarrollo organizacional (DO), tomando en cuenta que no existe teoría y mucho menos trabajos de investigación suficiente que aborden este tipo de organizaciones.

Es de importancia destacar, que las organizaciones con régimen disciplinarios, son instituciones dinámicas y muy cambiantes debido a sus múltiples factores de gestión, la cual impulsa el aprendizaje organizacional en redes de cooperación y de responsabilidad social entre todos los que hacen vida en el en las empresas. En este orden de ideas, cabe destacar que las instituciones con régimen

disciplinario tienen en común un cierto número de hombres, que se han organizado en una unidad social establecida con el propósito explícito de alcanzar ciertas metas; los hombres establecen un club o una empresa, organizan sindicatos o partidos políticos, creando fuerzas policíacas y hospitales, dentro de los que formulan procedimientos que gobiernan las relaciones entre los miembros de esas organizaciones y los deberes que deben cumplir cada uno de ellos.

Una vez que han sido establecidas firmemente en una organización, tienden a asumir una identidad propia que las hace independientes de las personas que la fundaron. En este sentido, se hace necesario establecer un sistema estratégico de desarrollo organizacional para la gestión del talento humano en este tipo de organizaciones.

El tipo de investigación fue analítica, descriptiva, documental; recurriendo a la técnica bibliográfica, es decir examinando documentos impresos y electrónicos, empleando así como fuente de consulta e interpretación de aspectos vinculantes a los efectos de la situación objeto de estudio. En este aparte se recurrió a la revisión de autores como: Hurtado (2006), Arias (2006), Méndez (2006); Hernández y Otros (2010) entre otros.

2. DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE RÉGIMEN DISCIPLINARIO

El Desarrollo Organizacional (D.O) a nivel mundial, tiene diferentes significados dependiendo del contexto donde se plantee. No existe una definición universal, diversos autores y profesionales han presentado diferentes definiciones, algunas identificas otras muy distintas, gran parte de estas diferencias se deben al hecho que se incluye, en la definición, conceptos operacionales sobre la forma de construir el D.O, y por tanto tales, definiciones reflejan más la filosofía del trabajo, o la concepción operacional del especialista de lo que es esencia una definición.

En este sentido Beckard (1973) define el desarrollo organizacional, como un esfuerzo planeado que abarca todas las organizaciones, administrado desde arriba, para aumentar la eficiencia en la salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento.

Por su parte, Robbins (2006), el D.O, es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional utilizada con la finalidad de cambiar las resistencias, actitudes, valores estructuras de las organizaciones, de modo que estas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados, nuevos desafíos y al aturdidor ritmo de los propios cambios.

En este sentido los cambios, las resistencias y actitudes han generado, tal vez, que el D.O, sea una herramienta esencial para la gestión del talento humano, aplicada por la gerencias en la gestión conocimiento en Venezuela, además de los cambios significativos en las organizaciones basadas en las competencias de los múltiples interpretes que constituyen la pluralidad de los actores del proceso de D.O, estableciendo las formas de orientar las estructuras organizacionales.

En un proceso concreto, el D.O, podría ser visto, tal vez, como serie de etapas o fases a través del cual las organizaciones desarrollan la gestión del talento humano, siendo posiblemente a través de estas y la colaboración eficaz de sus colaboradores el logro de los objetivos organizacionales, tanto individuales como colectivos propuestos a determinar los propósitos y finalidades mediante el análisis del ambiente interno como su entorno externo, amparando el curso de acción específica en recursos para hacer posible el éxito de la organización.

En torno a esto y considerando la importancia que tienen las personas que conforman una organización, según Infante (2003), es el recurso humano el capital más importante con el que cuenta

la organización. Indicando el autor como integrar el capital humano en las organizaciones, los gerentes deberán comenzar a desarrollar estrategias a fin de asegurar el conocimiento, habilidades y experiencias en su fuerza de trabajo.

De allí, la administración y el desarrollo organizacional, tienen como una de sus tareas, proporcionar las capacidades humanas requeridas para una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo, para la satisfacción de sí mismo y a la colectividad en donde se desenvuelve. Es decir, no se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y evolución, del elemento humano; por tanto, cabe destacar que una organización es el retrato de sus miembros.

En este escenario, el mundo de las instituciones con régimen disciplinario, ésta siendo afectado por las exigencias provenientes de un mercado globalizado que demanda la práctica de técnicas administrativas, orientadas a favorecer la búsqueda de las mejores condiciones de competencia dentro de un mismo sector económico: más aun, en las instituciones del sector público, donde su naturaleza gira alrededor de la prestación de un servicio, y no así de la producción de un bien, estas exigencias organizacionales son cada vez mayores.

Como complemento, al D.O, es responsabilidad de la gestión de recursos humanos, entendida ésta, según criterios de Chiavenato (2004), como un conjunto de decisiones integradas sobre las relaciones laborales que influyen en la eficacia de los trabajadores y las organizaciones. Por otra parte, se considera que el talento humano es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización, si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará, por lo contrario se detendrá; ya que el ser humano es social por naturaleza.

3. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN INSTITUCIONES DE RÉGIMEN DISCIPLINARIO

La adaptación de las organizaciones que conforman los diversos rubros de la economía de las naciones conllevan a forjar una economía globalizada mediante el uso de nuevas tecnologías, siendo algunos de los elementos que han hecho que la gestión del conocimiento vaya adquiriendo importancia en los espacios de trabajo donde desempeña la gente sus actividades laborales. Por tanto, el conocimiento, tal como se entiende hoy día, es un recurso que no sólo permite interpretar el entorno, sino ofrece la posibilidad de actuar en diversos contextos desde el aporte de ideas a distancias sin límites.

Para Dalkir (2005), la gestión del conocimiento es la coordinación deliberada y sistemática de las personas de una organización, su tecnología, procesos y estructura organizacional, para agregar valor a través de la reutilización e innovación. Esta coordinación se logra por medio de la creación, difusión y aplicación del conocimiento, así como a partir de la promoción de valiosas lecciones aprendidas y las mejores prácticas dentro de la memoria corporativa para estimular un aprendizaje organizacional continuo. Por otra parte, Arbonés y Aldazábal (2005), exponen que la gestión del conocimiento es la activación del mismo en actos, rutinas creativas y comunidades que dan sentido a la información. No es la gestión de contenidos, sino la de su flujo en actos relacionales desde una perspectiva de práctica social.

Por consiguiente, la función de la gestión del conocimiento se denota de la integración de elementos como planificar, organizar y controlar las actividades relacionadas con el conocimiento, aunado a los programas requeridos en la administración efectiva del capital intelectual. En efecto, las competencias relacionadas con la gestión del conocimiento deben estar relacionadas con el uso apropiado de las aptitudes intelectivas, de las capacidades mentales, para comprender lo que se hace, con el manejo eficiente, eficaz y efectivo de métodos, técnicas, procesos, procedimientos, con habilidad,

destreza, para saber hacer lo que se comprende, en tal caso es utilizarlo con pertinencia en la solución de los problemas complejos.

En este sentido, se podría establecer que la gestión del conocimiento es un recurso existente en las personas, objetos físicos o no que emplean, pero también en las organizaciones a las que están adscritos, mediante los procesos de trabajos a cumplir como parte de sus roles laborales, los cuales generan un valor agregado a la gestión del negocio en su marco de acción productiva. En tanto vale acotar, que la gestión del conocimiento consiste en optimizar la utilización de este recurso mediante la creación de condiciones necesarias para que los flujos de conocimiento circulen mejor.

Sobre este particular, se infiere que las instituciones con régimen disciplinario, en este caso instituciones bomberiles la información y el conocimiento, forman parte esencial de los sistemas gerenciales al cumplir con los procesos de trabajo, donde ambos aspectos son ineludibles y elementales en el campo institucional, puesto contribuyen a forjar ideas creativas e innovadoras para dar respuesta a las necesidades del entorno pero también adaptabilidad a las nuevas perspectivas de gestionar el desempeño de su gente y con ello la productividad.

Por ello, en la referida institución el capital intelectual y humano se han desarrollado especialmente para mejorar la capacidad, eficiencia de respuesta ante las situaciones específicas insertos en actividades vinculantes a la naturaleza de trabajo, mediante el uso de tecnologías de punta; además de los conocimientos y experiencias de quienes gerencian. Entonces es lógico que cualquier reflexión o acción realizada con o sobre el uso de tecnologías tenga influencia acerca de la calidad de trabajo gerencial y científico en general. Al respecto, aportan Molina y Serra (2007), que en la actualidad hay que optimizar el ciclo experiencia-aprendizaje siendo la clave para reaprovechar al máximo la experiencia acumulada y aprender a gran velocidad, pudiendo estar en condiciones de disponer de nuevas experiencias.

Bajo este enfoque, cabe resaltar que la incorporación de las nuevas tecnologías tanto de información como comunicación en contextos organizacionales sin excluir aquellas con régimen disciplinario, específicamente las instituciones bomberiles ha sido vistas como la posibilidad de ampliar los recursos, estrategias didácticas y modalidades de comunicación que puedan ofrecer para el mejoramiento óptimo para el alcance de los objetivos como institución dispuesta al servicio de una sociedad, donde resulta primordial adaptarse a las exigencias del mundo globalizado, por cuanto con ello mejoraría la eficiencia y eficacia de sus procesos de trabajo aunado al aprendizaje organizacional.

En efecto, partiendo de los aspectos planteados en párrafos precedentes para Morín (2006), destaca que el conocimiento del mundo se ha convertido en una necesidad intelectual pero a su vez vital, ya que puede ser entendido en dos direcciones, la primera como un proceso que se manifiesta en el acto de conocer, es decir, la percepción de una realidad, en segunda, un producto o resultado de dicho proceso, el cual se traduce en conceptos, imágenes y representaciones acerca de una realidad.

Según Sveiby (2000), el conocimiento es una capacidad de actuación de cada una de las personas que se va creando de forma continuada con el aprendizaje y que no se puede separar del contexto. Por su parte Drucker (2004), el recurso económico básico y el medio de producción, ya no es el capital, los recursos naturales ni el trabajo, es y será el conocimiento.

En este sentido, el conocimiento visto como un proceso institucional con régimen, implica la aplicabilidad desde la relación entre dos elementos tanto sujeto como el objeto. Entendiendo el sujeto como la persona que busca, obtiene o posee el conocimiento; mientras el objeto representa el hecho, fenómeno, tema o materia que el sujeto estudia. Por consiguiente, el conocimiento corresponde a un proceso donde se muestra la relación entre el sujeto que conoce; además se percibe mediante sus sentidos, aunado al objeto conocido o percibido en un contexto determinado u explorado en su entorno.

Dentro de este marco, se explica que la enseñanza en las organizaciones con régimen disciplinario deben ser más pertinentes en el contexto de los graves problemas sociales, económicos, ambientales y culturales del país, por lo que deben contar con gente capaz de ofrecer respuesta a las dificultades generales que enfrenta la humanidad, para ello es particularmente conveniente contar con equipos de trabajo especializados, que permitan subsanar las debilidades que se presentan a diario en los colaboradores, que se valoren a sí mismos, así como a los gerentes de la institución.

Desde esta perspectiva, se le atribuye el uso del conocimiento en el campo empresarial sin excluir las instituciones de régimen disciplinario, en especial las instituciones bomberiles, en los cuales deben verse como un principio rector de éxitos, resultando vital gestar conocimientos actualizados desde quienes gerencian hacia sus subordinados, empleando la comunicación efectiva, bajo un proceso de enseñanza- aprendizaje constante, dinámicos, interesantes y especialmente acorde a las exigencias de los tiempos actuales.

4. CAPITAL INTELECTUAL Y TALENTO HUMANO EN LAS INSTITUCIONES CON RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Ahora bien, el referirse al capital intelectual y al talento humano no es novedoso, ya que se ha estado presente siempre en el campo de la administración, siendo vinculado desde el momento que se inician la relaciones humanas, a fin de proveer la excelencia en el servicio ofrecido, en los cuales anteriormente se le atribuía diversas connotaciones.

Sin embargo, desde hace ya una década se han visto como un factor gestor de beneficios en las actividades empresariales, donde el hombre sus ideas, comportamientos, habilidades, capacidades y competencias generan beneficios para permanecer competitivas y estables en el sector donde dispone sus bienes y servicios, entonces se puede esbozar que el capital intelectual, representa la combinación

de activos inmateriales que facilita el funcionamiento de un negocio. Arbonés y Aldazábal (2005), plantean que el capital intelectual surge de la interacción del capital humano y capital estructural constituido por diversos factores que se consideran intangibles.

Por su parte, Medellín (2003), admite que los activos intangibles no tienen existencia material están incorporados en procesos, prácticas, saberes, competencias y destrezas de los individuos, en culturas organizacionales y filosofía de gestión, infraestructura y en elementos de propiedad intelectual. Entonces se explica, que las instituciones con régimen disciplinario deben propiciar la muestra del capital intelectual mediante ambientes donde se fortalezcan las competencias de su gente, a fin de multiplicar el conocimiento capaz de mejorar la calidad de vida y con ello la calidad de los servicios de sus procesos de trabajo.

Sobre este particular, Edvinsson y Malone (2003), refieren por su parte que el capital intelectual puede ser analizado e interpretado empleando la siguiente metáfora: *Una corporación es como un árbol de frutas, donde existe una parte visible, en este caso las frutas y una oculta que son las raíces. Por tanto, si solamente te preocupas por las frutas, el árbol puede morir, entonces a fin de que el árbol crezca y continúe dando frutos, resulta necesario que las raíces se encuentren sanas y nutridas.*

En líneas generales, resulta válido para las instituciones con régimen disciplinario, pues bien si solo se concentran en los frutos los resultados financieros e ignora los valores escondidos, la institución tiende a perder la calidad de su servicio el cual está dispuesto para la sociedad, generando con ello incertidumbre, falta de confianza y credibilidad en su gestión, conllevando a largo plazo al fracaso o bien disminuir la imagen de su servicios de calidad.

De acuerdo a Edvinsson y Malone (2003), el material intelectual, el conocimiento, la información, la propiedad intelectual y la experiencia, que pueden utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva,

siendo difícil de identificar, aun más de distribuir eficazmente. Pero quien la encuentra y la desarrolla, triunfa. El mismo autor afirma que en la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento, donde conjuntamente con la información se han convertido en la materia prima fundamental de la economía y sus productos más importantes.

En resumen, el capital intelectual en organizaciones cuya gestión de trabajo resulta de un régimen disciplinario, es consecuencia del conjunto de activos intangibles que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera un valor o tiene el potencial de generarlo en el futuro. En tal sentido, los conocimientos de las personas claves de la institución, la satisfacción de los empleados y de los clientes, son activos que explican en buena parte la valoración, en los cuales el mercado concede a una organización, sin embargo, no se recogen en su valor contable.

En tanto, existe un capital que nadie se preocupa por medir e informar en la institución, pero que, sin lugar a dudas, tiene un valor real e identifica y mide el capital intelectual (activos intangibles), teniendo entre sus propósitos convertir en un activo que genera valor organizacional. Visto de otra forma, en organizaciones con régimen disciplinario, el capital intelectual, es un concepto poco notable, la idea es implementar modelos de medición para los intangibles, denominados habitualmente modelos de medición del capital intelectual.

Cabe señalar, que el problema con estos modelos es que dichos intangibles no pueden valorarse mediante unidades de medida uniforme y, por lo tanto no pueden presentarse una contabilidad de intangibles propiamente dicha. De cualquier forma, la medición del capital intelectual, permite crear una imagen aproximada del valor de los intangibles de una organización. Lo interesante es determinar si los intangibles de las organizaciones con régimen disciplinario mejoran o no, si presenta una tendencia positiva.

Por ende, las exigencias en organizaciones con régimen disciplinario están insertas en un marco complejo sumido a un sistema

globalizado lo cual imponen a las empresas cambiar sus esquemas de trabajo, para la cual deben redefinir su papel y adaptarse a través de la flexibilidad. Esto ha generado que los niveles de subsistema económicos de los países del mundo y específicamente países de América Latina contemplen la modificación de las relaciones laborales.

En referencia puede acotarse, que la globalización es una realidad presente en el mundo, derivándose de ella cambios significativos, en el orden económico, social, tecnológico por lo cual las empresas tienen que definir estrategias empresariales que permitan adecuarse a las exigencias e incertidumbres que día a día se originan en el mercado. En efecto el proceso globalizador conduce a que en las empresas existan cambios técnicos, organizativos, políticos, de conocimiento, contables, tecnológicos, administrativos y laborales, dirigidos a alcanzar diferentes metas, tales como la productividad, la calidad del producto, la flexibilidad productiva, la flexibilidad de las relaciones laborales, calidad de servicio, entre otros.

Al respecto Nava y Guerra (2004) señalan que, la globalización ha cambiado la manera de actuar de las organizaciones, ha generado una acelerada búsqueda de prácticas que permiten adecuar las operaciones a las nuevas exigencias del mercado, propiciando con ellos un incremento en la competitividad. En este sentido, el conocimiento es todo lo que contribuye a interpretar el entorno y, como consecuencia el actuar en él. Es importante entender el conocimiento no tan sólo como algo que te permite interpretar, o saber, sino que tiene la posibilidad de actuar, y esto es lo que quieren las organizaciones cuando se dedican a la gestión del conocimiento, trascender desde las ideas y aportes generados desde la capacidad de su gente.

De esta realidad no escapa Venezuela, donde actualmente las organizaciones están interactuando en un medio fluctuante debido a múltiples factores, entre los cuales se puede mencionar el desarrollo e innovación en la tecnología y la globalización, el crecimiento en la oferta y la demanda de los servicios, así como la denominada era del

conocimiento, la cual ha transformado drásticamente los métodos en el trabajo; para hacer frente a estos cambios, las organizaciones han realizado ajustes de diversa magnitud en los procesos administrativos y gerenciales, lo que repercute en una mayor productividad, rentabilidad y competitividad, en algunos casos, en la calidad de vida de sus trabajadores.

Sobre este particular, las organizaciones con régimen disciplinario en Venezuela, específicamente en las instituciones bomberiles el capital intelectual representa el punto de referencia del conocimiento intelectual de ellas, donde la información intangible, no es visible; no está recogida en ninguna parte que posee y puede producir valor. No obstante, se puede presumir, que en Venezuela estas organizaciones están atravesando por situaciones de absorción por parte de la administración de otros entes públicos como consecuencia de la crisis económica y la reestructuración política, lo que ha conllevado a que para sobrevivir, se disminuya la inversión en el personal, y con ello los modelos de gestión de conocimiento y capital intelectual.

Es decir que los modelos de aprendizaje organizacional, entre ellos la gestión del conocimiento y el capital intelectual, no resultan una prioridad en las instituciones bomberiles, por tanto, no están dentro de sus planes anuales, y por lo contrario, los realizan considerando los proyectos establecidos en la Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología (LOCTI) 2012, aunado a los aspectos insertos en el plan de la Patria 2013-2019, en el que las organizaciones privadas deben efectuar aportes que coadyuven al bienestar social, incluyendo el personal adscrito a las instituciones públicas, esto con el propósito solo de cumplir con un requisito.

En virtud de ello, los conciudadanos venezolanos, en particular las organizaciones con régimen disciplinario, viven y se desarrollan de una manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas provenientes de la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones tensas y estresantes, que impiden la realización de las tareas. Como se

sabe, el peso del capital intelectual sobre el valor de mercado de una organización con régimen disciplinario como sería la institución bomberil, es creciente y, por ello los esfuerzos se dirigen a su medición y gestión.

En este orden de ideas, es innegable que en el país existe un desafío para la gerencia de recursos humanos, la formación y capacitación de su personal, limitada en buena medida por la atrofia del desarrollo organizacional y las limitaciones presupuestarias, donde la misma tal vez pudiera desarrollarse en forma productiva, eficaz y proactiva, en pro de los proceso de gestión del talento humano.

En este sentido, Chiavenato (2002) expresa que el área de gestión del talento humano está conformada por las personas y las organizaciones, las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales depende de las personas para operar y alcanzar el éxito. Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se le trate. Es necesario que los gerentes reconozcan y traten a las personas como elementos básicos de la eficiencia organizacional. En este sentido, El capital intelectual puede subdividirse en categorías. Para Edvinsson y Malone, (2003) comprende el capital humano, estructural, clientela, organizacional, innovación y procesos.

Ahora bien, los gerentes deben posiblemente dirigir las organizaciones atendiendo a políticas que incrementen la competitividad y que permitan la autorrealización, generando tal vez la satisfacción, a través de los procesos de cómo gestionar el talento humano, mejorando así la calidad del trabajo por medio de la gestión de la gerencia del talento humano a nivel central y del Estado.

Por tal motivo es importante señalar a los gerentes de recursos humanos con los grados de competencia que poseen, de esta manera nuestra sociedad depende de instituciones y organizaciones especializadas para proveer los bienes y servicios que deseamos,

estas organizaciones son guiadas y dirigidas por las decisiones de uno o más individuos; los gerentes. Son ellos quienes asignan los recursos de la sociedad a objetivos distintos Daft, R (2004).

De lo antes mencionando, tal vez, la competencia que debe de tener un gerente de talento humano es basarse en los valores humanistas-democráticos que tratan de mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores para llevar a cabo los procesos en la institución, que deriven en el conjunto de intervenciones de la planificación para la acción de la misión y visión de la organización.

Finalmente, las competencias del gerente que valoran el crecimiento humano y organizacional, los procesos participativos y de colaboración y, un espíritu de investigación. Se estiman poco conceptos como poder, autoridad, control, conflicto y coerción entre los agentes de cambio. Las siguientes virtudes, identifican brevemente las competencias que debe de tener un gerente de talento humano, subyacentes en la mayoría de los esfuerzos.

Respeto por las personas: se percibe a los individuos como responsables, meticulosos y serviciales. Se les debe tratar con dignidad y respeto.

Confianza y apoyo: la organización eficaz y saludable se caracteriza por la confianza, autenticidad, franqueza y un clima de apoyo.

Igualdad de poder: las organizaciones eficaces restan énfasis a la autoridad y control jerárquico.

Confrontación: no se deben esconder los problemas barriéndolos debajo de la alfombra. Se les debe enfrentar abiertamente.

Participación: mientras más se involucren las personas que se verán afectadas por un cambio, en las decisiones que rodean ese cambio, más se verán comprometidas con la implantación de esas decisiones.

5. MODELOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Para el caso en estudio, se podría establecer en las organizaciones con régimen disciplinario el modelo de gestión de conocimiento y capital intelectual propuesto por el autor con Premio Nobel James Tobin, que es el “q de Tobin”, este trata acerca de la medición del *ratio* entre el valor de mercado y el valor de reposición de sus activos físicos. En este particular, las empresas intensivas del conocimiento, como Microsoft, cuentan con valores de “q” superiores a aquellas empresas que están en industrias básicas.

En este sentido, otro modelo importante para medir el capital intelectual y gestionar el conocimiento en organizaciones con régimen disciplinarios como son las instituciones bomberiles, se suscribe al modelo Skandia, una compañía sueca de seguros y servicios financieros que la intención de diseñar técnicas y herramientas para medir el capital intelectual humano (CIH), comenzó a mediados de la década pasada a medir el capital humano con el llamado Skandia Navigator. Dicho sistema utilizaba, en principios, dos índices:

El primero es el Índice del Liderazgo, mientras el segundo es el índice de Motivación, estos dos indicadores conformaban un sistema de medidas: el Índice de FLINK, creado por esta empresa. El FLINK, se compone de aquellos elementos que cualquier organización considera que contribuyen más con los factores claves del éxito (FCE):

En primer lugar trabajadores y clientes Satisfechos, segundo personal motivado y competente; por ultimo Gerentes Calificados y Eficientes. Entonces en cada una de estas aéreas, se formulan metas y objetivos estratégicos y organizacionales, Skandia pudo establecer la calidad de la gerencia y el nivel motivación de los trabajadores con relación a las metas, los objetivos estratégicos formulados y, el índice de trabajadores facultados. Para la implementación de este indicador Skandia contrato los servicios externos del Instituto Sueco de Investigaciones de Opinión Publica que realizó la encuesta a los trabajadores.

Por lo tanto, los factores de estudios fueron los siguientes: a) Motivación b) Apoyo dentro de la Organización c) Responsabilidad, Autoridad para actuar y d) Competencias. Y se incorporan entonces: Números de trabajadores, Números de Empleados, Números de Empleados con Alianzas, Rotación de Empleados, Promedio de años de Servicios en la Organización, Números de Gerentes, Número de Mujeres Gerentes, Gastos de Entrenamiento, Empleado, Promedio de Edad de los Empleados, Proporción de Empleados Menores de 40 años y Tiempo de Entrenamiento.

También, hay que tomar en cuenta que existen otros modelos para medir el capital intelectual y general, la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en instituciones con régimen disciplinario tales como: el *Canadian Imperial Bank*, que estudia la relación entre el capital intelectual, su medición y aprendizajes organizacional, el *Euroforum*, que pretende ofrecer a los gestores y terceros información sobre el valor de la empresa, trata de acercar el valor explícito de la empresa a su valor mercado, así como de informar sobre la capacidad de la organización para generar resultados sostenibles, mejoras constantes y crecimientos a largo plazo; vincula el capital intelectual con la estrategia de la empresa.

En este orden de ideas, se ha convertido en un reto para la gerencias de instituciones bomberiles en Venezuela, limitada a una buena creación de la gestión del conocimiento, el capital intelectual y desarrollo organizacional, donde las misma tal vez pudieran trabajarse en una forma productiva, eficaz y proactiva, en pro de los proceso de gestión de la administración.

De lo antes expuesto, los gerentes de estas instituciones, deben posiblemente dirigir las empresas atendiendo a políticas que incrementen la competitividad que permitan la autorrealización, generando tal vez la satisfacción, a través de la gestión del conocimiento y el capital intelectual, mejorando así la calidad del trabajo por medio de la gestión de desarrollo organizacional de las gerencia a nivel central y del Estado.

Por tal motivo, es importante entender teóricamente la gestión del conocimiento, el capital intelectual y desarrollo organizacional en instituciones con régimen disciplinarios, se deben caracterizar por proporcionar un servicio público de alta eficiencia, a fin de buscar un crecimiento vertiginoso estructural, funcional y tecnológico para lograr ofrecer un excelente servicio a la sociedad en general.

Finalmente, se hace necesario que los líderes en conocimiento denoten que el capital intelectual tiene diferencias reales y que impactan significativamente en: la gestión del talento humano, comportamiento y pensar humano, desarrollo e innovación en los procesos productivos, en el logro de los objetivos y, en las transacciones interinstitucionales.

6. REFLEXIONES FINALES

La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización se incremente significativamente, mediante la gestión de sus capacidades para solucionar problemas cuyo objeto es crear ventajas competitivas, por ello este elemento en las instituciones de régimen disciplinario representa un punto de referencia al momento de alcanzar la excelencia deseada en los procesos de trabajo y con ello la calidad de servicio a la sociedad.

No obstante, el desarrollo organizacional es materia esencial para la gestión del conocimiento, el cual se inicia con el reconocimiento de los activos intangibles que hacen que una organización sea eficiente y competitiva, partiendo en todo caso como un factor integrador desde el aprendizaje organizacional.

Por ello, es necesario crear una nueva cultura de conocimiento dentro de las organizaciones con régimen disciplinario en general, así como identificar sus fortalezas y debilidades, a objeto de gestionar el conocimiento en ellas el desarrollo organizacional y en su gente como parte del capital humano e intelectual con capacidades, competencias e ideas forjadoras de bienestar al servicio de una sociedad sustentable. En líneas generales, el conocimiento es un

elemento intangible que nutre el éxito de los propósitos institucionales generando un excelente desarrollo organizacional dentro de las instituciones de regimen disciplinario.

Finalmente, se hace necesario que los líderes en conocimiento apunten que el capital intelectual tiene diferencias reales y que impactan significativamente en: la gestión del talento humano, comportamiento y reflexión del hombre, desarrollo e innovación en los procesos productivos y, en el logro de los objetivos, en las transacciones interinstitucionales.

Ahora bien se expresa que la gestión del conocimiento promueve cambios en organizaciones culturalmente; donde plantea Trejo (2001), que para cumplir la organizaciones con régimen disciplinario la gestión del conocimiento, en cuanto a cambio y transformación, debe realizar cinco (5) tareas básicas, de forma integral e integradora: (a) El desarrollo integral de los colaboradores y comunidades, (b) La educación apoyada en procesos tecnológicos o escenarios virtuales (gestión del conocimiento), (c) La construcción del conocimiento, (d) La transformación socio-cultural de su entorno (comunidades), y (e) La innovación y gestión empresarial.

Como moraleja, se infiere que: “La comprensión del otro es lo que permite al líder con conocimiento conocer la cara humana de la organización”.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbonés, A. L. y Aldazábal, J. (2005) **K-FACTS: identificación y evaluación de flujos de conocimiento en las organizaciones**. Arrasate, Gipuzkoa. España: Mik, S.Coop.
- Beckhard, Richard (1973). **Desarrollo organizacional: estrategias y modelos Fondo Educativo Interamericano**. Traducción al español de Jaime Lopera, del texto original en inglés: Organization Development: Strategies and Models Reading, MA: Addison-Wesley, 1969.
- Brookings, Annie (1998) **El capital intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio**. España. Editorial Paidós.
- Conals, Agustín (2003) **La gestión del conocimiento**. Director de los estudios de ciencia de la información de las comunicaciones del (U.O.C).
- Chiavenato, Idalberto (2004) **"Introducción a la Teoría General de la Administración"**. McGraw-Hill Interamericana s.a., Colombia.
- Drucker, P.F. (2004). **La sociedad postcapitalista**. Bogotá: Norma.
- Daft, R (2004) **Administración**. Cengage Learning Editors, México.
- Edvinsson, L y Malone. Ms (2003) **El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa**. Editorial Gestión, 2000.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista; María del Pilar (2010) **Metodología de la Investigación**. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Quinta Edición
- Hurtado, J (2007) **Metodología de la Investigación**. Venezuela. Fundación Sygal. Editorial Magisterio.
- Infante (2004), **Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional**, By Loreto Marchant
- Medellín, E (2003) **Capital Intelectual : formación y medición de Valor en Asociacion universitaria Iberoamericana de Postgrado Gestion del conocimiento: pautas y lineamientos generales**. Colombia

- Méndez, Carlos (2006) **Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia. Editorial Limusa. Cuarta Edición.
- Molina, José Luis y Montserrat Marsal Serra, (2006). **La gestión del conocimiento en las organizaciones**. España
- Morín, Edgar (2006) **Introducción al pensamiento complejo**. Madrid. Editorial Gedisa.
- Navas López, José E.; Guerras M., Luis Á. (2004) **La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones**. Madrid. Cívitas.
- Robbins Stephen, (2006). **Comportamiento Organizacional**, Tomo III, Séptima Edición.
- Trejo, R. (2001): **Vivir en la Sociedad de la Información**. Orden global y dimensiones locales en el universo digital. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. N° 1/ Septiembre-diciembre 2001. Disponible en: <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm> (Consulta Feb. 2011)
- Sveiby, K. E. (2000). **Capital intelectual: la nueva riqueza de las empresas**. París: Maxima Laurent du Mesnil.