

 **Impacto Científico**

**Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**

ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811

Vol. 6 N° 1, 2011, pp. 49 - 80

Inteligencia organizacional y gestión del conocimiento de los docentes investigadores en las instituciones universitarias públicas

Dubisay Morales

Núcleo LUZ-COL. dubisay@gmail.com

Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la Inteligencia Organizacional y la Gestión del Conocimiento del docente investigador en las instituciones universitarias públicas de la Sub región Costa Oriental del Lago de Maracaibo. La investigación fue caracterizada bajo un enfoque descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transeccional. Como unidades de análisis estuvo constituida por un total de 100 docentes investigadores, acreditados por el programa de Promoción al Investigador (PPI) del Núcleo Luz-Col y de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB). Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario autoadministrado, con escala tipo Likert, para ambas variables, con alternativas de respuestas múltiples. Para la validación del mismo se utilizó el juicio de expertos, igualmente para la confiabilidad, luego de una prueba piloto, se le aplicó el coeficiente estadístico de Alfa Cronbach, obteniendo un resultado de 0,93, ubicándolo en un nivel de muy alta confiabilidad. Los resultados arrojaron que los docentes investigadores, manifestaron que las instituciones universitarias analizadas, no disponen de un medio que las permitan difundir sus conocimientos, situación esta que pudiese generarse tanto por factores externos como internos, lo que limita la difusión o manejo de información relevante que les permita desempeñar, a los investigadores, un rol protagónico en el proceso de socialización de sus investigaciones.

Palabras clave: inteligencia organizacional, tecnologías, información, capital.

RECIBIDO: 16/03/2011 ACEPTADO: 20/05/2011

Organizational Intelligence and Knowledge Management of Teacher-Researchers in Public University Institutions

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between organizational intelligence and knowledge management for the teacher-researcher at public university institutions in the East Coast sub-region of Lake Maracaibo. The research was characterized using a descriptive, correlational approach, with a non-experimental, trans-sectional design. Units of analysis consisted of a total of 100 teacher-researchers, accredited by the Researcher Promotion Program (PPI) at the East Coast Branch of the University of Zulia (LUZ-Núcleo COL) and the National Experimental University "Rafael Maria Baralt" [Universidad Nacional Experimental "Rafael Maria Baralt" (UNERMB)] Data was collected using a self-administered questionnaire with a Likert-type scale and multiple response options for both variables. Validation and reliability were obtained using expert opinion; after a pilot test, the Alpha Cronbach statistical coefficient was applied, obtaining a score of 0.93, indicating a very high level of reliability. Results showed teacher-researchers stating that the university institutions analyzed lack a means to disseminate their knowledge, a situation that could be generated by both external and internal factors and which limits the dissemination or handling of relevant information that would enable the researchers to play a protagonist role in the socialization process for their research.

Key words: organizational intelligence, technologies, information, capital.

Generalidades

La modernidad ha sumergido a las organizaciones en un ambiente que cambia aceleradamente y les exige cada vez ser más competitivas, como resultado del proceso de globalización. Imponiéndose así la necesidad de gestionar los recursos intangibles, que le permitan enfrentarse a la competencia y alcanzar sus objetivos propuestos, a fin de generar nuevos conocimientos, a través de la Inteligencia Organizacional y la Desarrollo del Talento Humano, soportados por las Tecnologías de Información.

En ese mismo sentido, el entorno económico, orienta a que las organizaciones se mueven hacia esa misma globalización, fusión y alianzas estratégicas, en el cual existe la necesidad de un profundo cambio en los modelos de negocios, por lo tanto, la economía mundial avanza hacia un nuevo modelo basado en el conocimiento. El crecimiento del conocimiento científico y tecnológico se ha constituido en el elemento dinámico predominante en la historia económica y social de la humanidad durante los dos últimos siglos, siendo su resultado lo que hoy se conoce como la economía basada en el conocimiento.

Así, las organizaciones e instituciones, han comenzado a valorar la importancia del conocimiento, y a realizar un mejor uso del mismo, por lo tanto constituye el factor de producción que está siendo considerado como el recurso más significativo de las empresas. Agrega, García (2004), que los tradicionales factores de producción han pasado a ocupar un lugar secundario, pues su explotación y obtención puede desarrollarse con mayor eficiencia y eficacia siempre que se disponga de conocimientos científicos, técnicos y organizativos.

Desde esta perspectiva, las organizaciones o instituciones, que estén en capacidad de generar nuevo conocimiento, difundirlo y transferirlo dentro de las mismas, incorporándolos a sus bienes o servicios ofertados, y que se encuentre acompañado a un proceso de innovación serán las únicas que estarán en capacidad de crear ventajas competitivas potenciales sobre sus competidores, las cuales se convertirán en ventajas diferenciadoras.

Asimismo, Salazar (2003), señala que esta nueva tendencia considera a las instituciones u empresas, una comunidad social representante de un cúmulo de conocimiento, experta en la creación y transmisión interna del mismo. Ahora bien, la principal fuente de ventajas competitivas duraderas, reside en su reserva de conocimiento y sólo las empresas con éxito serán aquellas capaces de crear y ampliar constantemente nuevos ideas.

Bajo esta óptica, se puede definir una economía basada en el conocimiento como aquella economía sustentada en la producción, distribución, uso del conocimiento y de la información. Para Monge y Céspedes (2002), es aquella en el cual el conocimiento es creado, adquirido, transmitido y usado más efectivamente por empresarios, organizaciones, individuos y

comunidades, para ser más eficientes y competitivos con el fin de alcanzar así un mayor nivel de desarrollo, tanto económico como social.

En los últimos años, se han gestado nuevos modelos, teorías o tendencias que pretenden orientar, tanto la comprensión como la dirección de las grandes y complejas organizaciones. La mayoría de estos modelos señalan diversas herramientas a aplicar, con características diferentes y específicas que ayudan en el proceso de cambio, tales como; la capacidad para innovar y aprender, tratando de encontrar un equilibrio entre la explotación de los recursos de la empresa, alcanzando rentabilidad a corto plazo, en un entorno que cambia a gran velocidad y al cual las organizaciones deben dar respuestas en orden a permanecer en ellos (March, 1998).

Asimismo, las sociedades modernas se caracterizan por estar sometidas a procesos de cambio de naturaleza estructurada, continuo y relativamente rápido, que requieren de la optimización de sus recursos adaptados a las necesidades de cada empresa.

De esta manera, surge una nueva conceptualización organizacional, tipificada en la cognición de ésta, es así como dentro de las organizaciones, la "Inteligencia Organizacional", es un concepto respaldado por una nueva manera de hacer las cosas, haciendo uso del intelecto de sus miembros, soportándose en los avances de los Sistemas y las Tecnologías de Información. En ese sentido, para Mc. Master (1998), este tipo de inteligencia, es la fuente de futuro de cada organización, potenciado por las concepciones del desarrollo del talento humano y el aprendizaje organizacional, traducidos estos últimos, en la gestión del conocimiento.

En este orden de ideas, la información es considerada un factor determinante para el éxito empresarial, ya que se convierte en la refuerza que potencia el entorno cognoscitivo de la inteligencia organizacional, fundamentándose en las ciencias gerenciales, las ciencias de la información y la informática como nuevas tecnologías de manejo y procesamiento de información.

Es sabido que las organizaciones, operativizan sus procesos sobre la base de que procesan información y generan conocimiento dentro de un entorno determinado. Así Orozco (2006), plantea que aunque el conocimiento existe desde las más remotas eras de la humanidad, disemina-

da en cuatro grandes estratos; sociedad agrícola, sociedad industrial, sociedad de la información y sociedad del conocimiento, éste siempre se ha fundamentado en el manejo de información, como elemento determinante de un conocimiento, que en todo momento se requiere sea significativo en orden a dar respuestas al contexto en el cual se encuentran inmersas las organizaciones y que les exigen efectivamente sus procesos de manera de satisfacer necesidades.

Hoy, donde la condición conciente del hombre, refiere la era de la información y del conocimiento, se sigue en la dificultad de definirlo y comprenderlo. Tal vez porque, al pensar en individuos poseedores de conocimiento, la asociación con poseedores de la información o depositarios de datos es inmediata, generando así controversias en torno a la esencia del significado de los términos “dato”, “información” y “conocimiento”, que son, muchas veces, usadas como sinónimos.

Es en este contexto donde ocurren profundas modificaciones en las formas de la comunicación, documentación, así como la recuperación de la información, donde adquiere relevancia el conocimiento. Las organizaciones están descubriendo el valor del “capital humano”, también llamado “capital intelectual”. Donde las personas son valorizadas por su conocimiento y competencia, donde se hace énfasis en la socialización y sistematización de los conocimientos adquiridos, por lo que se desprende, como requerimiento organizacional, el desarrollo del talento humano, el perfeccionamiento de la organización, así como su fortalecimiento.

En esta pirámide, el conocimiento juega un papel fundamental, pues está ligado a las personas, pudiendo decir que la información es convertida en conocimiento una vez que es procesada en la mente de los individuos y el conocimiento se vuelve información una vez que éste es articulado y presentado en forma de texto, gráficos, palabras u otras formas simbólicas.

Desde esta perspectiva, Venezuela, como país en vías de desarrollo debe abocarse a orientar sus acciones hacia unos niveles de productividad efectiva, que sea recíproca a sus necesidades y exigencias contextuales, fundamentada en una nuevos lineamientos de gestión, que orientan la educación universitaria a dar respuestas oportunas a las exigencias del contexto, que garanticen una educación que permita la generación de un conocimiento significativo.

En ese sentido, se requiere que estas instituciones universitarias, en su interacción con el contexto, así como en la reciprocidad de integración deben orientar sus acciones a la adaptabilidad y aplicabilidad de técnicas, tecnologías o metodologías actuales que le permitan interactuar con el contexto de productividad y social, esbozados en un ambiente de globalización, la cual orienta su acción a todos los ámbitos de productividad que involucren la innovación de cambios estructurales.

Es así como al asumir a las Instituciones Universitarias como entes facilitadores y generadores de conocimiento, ciencias y tecnologías, es preponderante caracterizarlas como organizaciones productivas que deben insertarse en un campo de acción de productividad eficiente, óptima y oportuna de manera de satisfacer las necesidades de su entorno o clientes, que exige o demanda la generación de un conocimiento más significativo y pertinente al nuevo contexto. En orden a lo planteado anteriormente, se asume en las universidades, el postulado de McMaster (1998), quien especifica que la inteligencia organizacional es la capacidad de una organización, en crear conocimiento y de usarlo para adaptarse estratégicamente a su mercado.

Ahora bien, las instituciones Universitarias públicas como entes, que orientan su acción a la formación y/o generación de aprendizaje significativo, fundamentada en la docencia-investigación - extensión, requieren actualizarse e insertarse en organizaciones internacionales de producción y difusión del conocimiento, como efecto hacia la globalización.

Igualmente, para focalizar su nuevo enfoque de gestión basado, tanto en la productividad como en la efectividad en la generación de conocimiento, deben seleccionar y sintetizar datos, información, conocimientos como elementos fundamentales del proceso enseñanza - aprendizaje, que permitan gestionar el conocimiento, para alcanzar altos niveles de productividad, acorde con los estándares exigidos en el ámbito académico, en el cual se desempeñan y en el que debe ser difundido bajo condiciones óptimas de competitividad y oportunidad en las áreas de extensión e investigación. En ese sentido y sobre la base de lo antes planteado, se formula la siguiente interrogante

En este sentido, según vivencias y observaciones de la investigadora, en las instituciones universitarias, no se focaliza el uso de las tecnolo-

gías, ni de sus ventajas, para desarrollar procesos investigativos generadores de conocimiento, que permitan gestionarlo o desarrollar la vinculación entre los conocimientos tácitos, para convertirlo en explícito con connotaciones generadoras de conocimiento significativo.

Marco referencial

Según Orozco (2001), es posible comprender el significado de este concepto, a partir del carácter social de la actividad humana. Precisamente, este carácter social determina la formación de grupos y organizaciones para el cumplimiento de la división del trabajo en la sociedad como un todo.

El contexto de la experiencia histórica - social en una época y lugar determinados integra el entorno de la organización. Todo el desarrollo de las ideas, así como de las realidades de carácter económico, financiero, social, político, jurídico, comercial, científico y tecnológico constituye un conocimiento o conciencia social dentro de la cual se forma la organización en condiciones concretas. Mediante el lenguaje, los soportes materiales de la información, la comunicación social, la organización interactúa con su entorno y refracta el sistema de conocimientos a través de sus propias características.

Aquello que tiene un significado social, presumiblemente universal y, salvo excepciones, nacional y territorial, transita, en la forma explicada, a un nivel de significado propio, a un sentido de la organización, que coexiste con la conciencia del conocimiento social -la forma en que otras organizaciones grupos y personas interpretan la realidad y actúan en ella.

Aún más, tal como el hombre no podría sobrevivir sin la comunicación con otras personas, las organizaciones, para subsistir, deben dominar el conocimiento social para orientar sus acciones hacia ese entorno, así como considerar, identificar y propiciar la exteriorización del conocimiento individual y de los diferentes grupos dentro de la organización, con el objetivo de concentrar y compartir el producto de numerosas fuentes de conocimiento internas y externas.

El proceso de establecimiento de un lenguaje común en la comunicación a lo largo y ancho de la organización es la forma adecuada para

articular concepciones comunes, tanto cognoscitivas como afectivas, conectar las disposiciones y crear una estructura que permita generar, utilizar y comunicar el conocimiento organizacional entre individuos y grupos. La fuente de nuevo conocimiento en la organización o comunidad es siempre un proceso de aprendizaje continuo. Debe observarse la relación implícita que existe entre el conocimiento organizacional, la comunicación corporativa y el aprendizaje organizacional.

Estructura y dinámica del conocimiento organizacional

El conocimiento organizacional, según Orozco (2001), se convierte en inteligencia organizacional, se forma a partir de las unidades estructurales y funcionales de las organizaciones, a saber: el individuo, el grupo, la organización y la red de organizaciones interactuantes. El aprendizaje de los individuos ocurre en la forma como, mediante la comunicación dentro grupos pequeños, que poseen frecuentemente un lenguaje propio o un sentido grupal. La transferencia de conocimiento entre distintos grupos puede ocurrir entre los que realizan funciones similares, o diferentes. En el primer caso, los lenguajes son más compatibles y se facilita la comunicación, pero se genera un número menor de ideas diferentes.

Cuando la transferencia se produce entre grupos de funciones diferentes, la comunicación es más compleja debido a las diferencias entre los sentidos grupales específicos, los diferentes puntos de vista sobre los mismos significados; sin embargo, estos procesos de comunicación suelen generar con mayor facilidad el nuevo conocimiento, el cual permite estructurar la organización en unidades más inteligentes que orientan sus acciones sobre la base de la dinámica del conocimiento.

Inteligencia organizacional

Para referirse a esta capacidad, pero no en el plano individual, sino de las organizaciones, de las comunidades o de la sociedad en su conjunto, se han utilizado los conceptos de inteligencia organizacional –también, corporativa o empresarial, cuando las organizaciones son em-

presas- e inteligencia social. Se ha definido como inteligencia, por diversos autores, la capacidad de una sociedad, comunidad u organización, para resolver los problemas que se generan en su desarrollo, a partir del uso del conocimiento al que puede acceder.

En 2001, Cruz-Paz y García-Suárez, citado por Orozco (2001), definieron la inteligencia como la aptitud y capacidad de dominar y resolver nuevas situaciones a partir del conocimiento acumulado. Según palabras del editor de Graham Taylor (1960), en la presentación del primer número de la revista titulada "Social Intelligence", este concepto significa:

...la capacidad organizada de individuos, grupos de trabajo, agencias gubernamentales, empresas, y naciones completas, para identificar y resolver sus problemas en el enfrentamiento de los rápidos cambios. Esto se refiere a aquellos procesos en los que la información se adquiere, se procesa, se almacena y se utiliza para la acción (p. 21).

En el nivel de las organizaciones, el concepto de inteligencia social se transforma en inteligencia organizacional, la cual según Orozco (2001), por deducción del significado, implicaría la utilización efectiva de la información del entorno de la organización y de todas las operaciones internas, del conocimiento -en su sentido más abarcador- existente fuera y dentro de la organización, en función de la innovación o el mejoramiento continuo, el aprovechamiento de oportunidades, la creación de nuevo conocimiento y valor, la formación y el bienestar de las personas dentro de la organización, así como de los clientes y otras partes interesadas y de la sociedad en su conjunto. En ese mismo orden de ideas, se considera al concepto de Inteligencia, como la función primordial de obtención, análisis, interpretación y distribución de información relevante y útil para la toma de decisiones en la gestión de las Empresas.

Para Cubillo (1999), la Inteligencia Organizacional debe ser entendida como "el proceso a través del cual una sociedad u organización adquiere información en su sentido más amplio, la procesa, la evalúa y la utiliza para la acción. Involucra un proceso estratégico".

Según Halal (1997) Inteligencia Organizacional es la capacidad de una Organización para crear conocimiento y utilizarlo para adaptarse estratégicamente a su entorno.

De acuerdo a Torres (2002) la Inteligencia Organizacional es la capacidad intelectual de la Organización para tomar decisiones efectivas, como resultado del conocimiento adquirido y generado a partir de la información interna y externa

En la Inteligencia organizacional se analizan los siguientes términos, asociados a las tecnologías de Información y comunicación:

- **Datos:** Según Davenport, T.; Prusak, L. (1998): los datos son la mínima unidad semántica, y se corresponden con elementos primarios de información que por sí solos son irrelevantes como apoyo a la toma de decisiones. También se pueden ver como un conjunto discreto de valores, que no dicen nada sobre el por qué fue de las cosas y no son orientativos para la acción. Un número telefónico o un nombre de una persona, por ejemplo, son datos que, sin un propósito, una utilidad o un contexto no sirven como base para apoyar la toma de una decisión. Los datos pueden ser una colección de hechos almacenados en algún lugar físico como un papel, un dispositivo electrónico, o la mente de una persona. En este sentido las tecnologías de la información han aportado mucho a recopilación de datos.

Como cabe suponer, los datos pueden provenir de fuentes externas o internas a la organización, pudiendo ser de carácter objetivo o subjetivo, o de tipo cualitativo o cuantitativo, entre otros.

- **Información:** Con respecto a la información, Davenport, T.; Prusak, L. (1998), se puede definir como un conjunto de datos procesados y que tienen un significado (relevancia, propósito y contexto), y que por lo tanto son de utilidad para quién debe tomar decisiones, al disminuir su incertidumbre. Los datos se pueden transforman en información añadiéndoles valor.

Componentes principales de la Inteligencia organizacional

A continuación se delimitan los componentes básicos de la Inteligencia organizacional, según Torres (2002):

- **Cognición:** La forma en que la organización procesa la información sobre sí misma y el ambiente (contabilidad, bases de datos de los proveedores).
- **Memoria:** La forma en que la organización retiene la experiencia de forma útil y accesible (archivos, informes anuales).
- **Aprendizaje:** La forma en que la organización desarrolla y mejora su conocimiento, habilidades y procesos (mejores prácticas, procedimientos).
- **Comunicación:** La forma en que los miembros de la organización intercambian información y conocimiento (seminarios, redes, boletines, consejo científico).
- **Razonamiento:** La efectividad de los procesos de pensamiento colectivo y de toma de decisiones (valor de las juntas directivas, conclusiones de las reuniones y asambleas, análisis de los resultados económicos).

Componentes, los cuales serán definidos más adelante, a efectos de poder analizarlos y sistematizarlos dentro del contexto teórico que se utilizara como soporte al análisis de la variable de estudio, en el caso de estudio definida como inteligencia organizacional.

Ríos (2000), plantea que aparte de los elementos indicados anteriormente, considera que la Cultura Organizacional, es otro de los componentes de la inteligencia organizacional, por lo tanto refiere que la misma es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Donde existe;

- Una **norma**, aplicado a los temas de gestión, es todo lo que está escrito y aprobado, que rige a la organización, y debe ser respetado por todos los integrantes de ella. Una norma debe estar escrita detalladamente en los documentos de gestión empresarial: Manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, entre otros.
- Un **hábito**, para efectos de gestión es lo que no está escrito, pero se acepta como norma en una organización. Ejemplo: si en un establecimiento de salud, no se acostumbra fumar, pero no hay norma escrita que lo prohíba, sabiendo que puede ser molesto para algu-

nos pacientes o trabajadores, este hábito de no fumar es una característica de la cultura organizacional de este establecimiento.

- Un **valor**, es una cualidad que tiene una persona que integra una organización. Ejemplo: sencillez, alegría, responsabilidad, honradez, puntualidad, entre otros. Los valores también pueden ser negativos (algunos lo llaman antivalores).

En ese sentido, se puede plantear que la inteligencia organizacional, se fundamente en la cognición del talento humano inmerso en ellas, reluciendo así sus habilidades, capacidades, destrezas, fortalezas y amenazas, orientando su ejecución sobre la base del perfil requerido por la institución, donde el valor agregado de cada individuo, se fundamenta en su efectividad laboral. Aspecto este que será de suma utilidad al momento de orientar la investigación, sobre la base del direccionamiento que la investigador desea darle a la misma.

El conocimiento (cognición)

El conocimiento o cognición, según Davenport y Prusak (1999), es un conjunto de datos sobre hechos, verdades o de información almacenada a través de la experiencia o del aprendizaje (a posteriori), o a través de introspección (a priori). El conocimiento es una apreciación de la posesión de múltiples datos interrelacionados que por sí solos poseen menor valor cualitativo. Significa, en definitiva, la posesión consciente de un modelo de la realidad en el alma, señala el mismo autor que;

1. El conocimiento es una relación entre Sujeto y objeto.
2. Si a un ser se le considera como un objeto es por la relación a un objeto y si a otro se le considera es por la relación a un sujeto.
3. El conocimiento es un fenómeno complejo que implica los cuatro elementos (Sujeto, Objeto, Operación y Representación interna) de manera tal si fuera uno de estos, aquel no existe.
4. La representación interna es el proceso Cognoscitivo (es la explicación a tu propio criterio).

Para Davenport y Prusak (1999) el conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y "saber hacer" que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción. Se origina y aplica en la mente de los conocedores. En las

organizaciones con frecuencia no sólo se encuentra dentro de documentos o almacenes de datos, sino que también está en rutinas organizativas, procesos, prácticas, y normas, inmersas en yo de cada individuo, que le hace accionar su actuación.

Memoria

Según Jelín (2000), la memoria humana es la función cerebral resultado de conexiones sinápticas entre neuronas mediante la que el ser humano puede retener experiencias pasadas. Los recuerdos se crean cuando las neuronas integradas en un circuito refuerzan la intensidad de las sinapsis.

Estas experiencias, según el alcance temporal con el que se correspondan, se clasifican, convencionalmente, en memoria a corto plazo (consecuencia de la simple excitación de la sinapsis para reforzarla o sensibilizarla transitoriamente) y memoria a largo plazo (consecuencia de un reforzamiento permanente de la sinapsis gracias a la activación de ciertos genes y a la síntesis de las proteínas correspondientes).

La memoria humana, a diferencia de la memoria de los animales que actúa principalmente sobre la base de sus necesidades presentes, puede contemplar el pasado y planear el futuro. Respecto de su capacidad, se ha calculado el cerebro humano puede almacenar información que "llenaría unos veinte millones de volúmenes, como en las mayores bibliotecas del mundo". Algunos neurocientíficos han calculado que en toda una vida se utiliza solo una diezmilésima parte (0,0001) del potencial del cerebro.

Schwarzstein (2004), plantea que la memoria, al asumirla como construcción subjetiva y colectiva del pasado, cumple un rol central para comprender la relevancia significativa que se le adjudican a diferentes hechos del presente (rememorando u olvidando, ambos aspectos inherentes a la memoria), y para orientar las prácticas futuras en torno de distintas temáticas desarrolladas por los diferentes actores. Es decir que la memoria se interroga desde el presente sobre los hechos del pasado para así poder delinear el futuro que se quiere construir.

Vale decir, la memoria colectiva es el producto de pugnas entre actores que luchan por resignificar hechos pasados según su cosmovisión del mundo y sus propios intereses. Una de las formas más notorias en las

que se puede advertir la supremacía de un actor sobre otro es en la imposición de terminología vinculada a cierto proceso pasado.

Quienes salgan “victoriosos” en la imposición de sus interpretaciones, serán quienes de algún u otro modo tendrán el dominio presente y la “voz autorizada” para orientar políticas en pos de las reivindicaciones que consideran justas según sus propias perspectivas. Pero no debe pensarse a la memoria como única y coherente, al igual que la realidad social, es un mar de contradicciones y tensiones.

Asimismo, la memoria cumple un rol importante en lo que a generación de cohesión en un grupo respecta, dado que este adquiere sentido a partir de un pasado común y en vista a objetivos consensuados o impuestos grupalmente. Pero como una de sus características principales, se puede decir que en la sociedad coexisten diferentes posiciones. “En cualquier momento y lugar, es imposible encontrar una memoria, una visión y una interpretación únicas del pasado, compartidas por toda una sociedad”.

Entonces se genera una lucha entre memorias donde cada grupo intenta imponer la suya diferenciándola de las otras. Cada memoria reivindica algunos hechos y olvida otros. “La memoria tanto individual como colectiva es necesariamente selectiva, está obligada a olvidar, en términos de Yerushalmi. La posibilidad de olvidar supone el ejercicio pleno de la memoria”.

Aprendizaje

El aprendizaje, según Kandel (2000), se define técnicamente como un cambio relativamente estable en la conducta del sujeto como resultado de la experiencia, producidos a través del establecimiento de asociaciones entre estímulos y respuestas mediante la práctica en un nivel elemental, supuesto que comparte la especie humana con algunos otros seres vivos que han sufrido el mismo desarrollo evolutivo en contraposición a la condición mayoritaria en el conjunto de las especies que se basa en la imprimación de la conducta frente al ambiente mediante patrones genéticos.

En el ser humano, la capacidad de aprendizaje ha llegado a constituir un factor que sobrepasa a la habilidad común en las mismas ramas evolutivas, consistente en el cambio conductual en función del entorno dado.

En efecto, a través de la continua adquisición de conocimiento, la especie humana ha logrado hasta cierto punto el poder de independizarse de su contexto ecológico e incluso de modificarlo según sus necesidades.

Goleman (1999), propone un modelo de aprendizaje basándose en la distinción de las habilidades puramente cognitivas y las aptitudes personales y sociales. Goleman sugiere que las habilidades puramente cognitivas tienen su base en la neocorteza cerebral, que condicionan la actitud y comportamiento del individuo.

En cambio, las aptitudes personales y sociales están además relacionadas con otras zonas del cerebro, en particular con la amígdala, los lóbulos prefrontales y el centro ejecutivo del cerebro. De acuerdo con esto, Goleman (1999), explica que el aprendizaje basado en las reacciones emocionales además de ser parte integral del proceso de aprendizaje, sólo puede adquirirse mediante situaciones relacionadas con las experiencias emotivas de los individuos. De ahí, el aprendizaje de las actividades humanas debe integrarse plenamente con la vida cotidiana para ser efectiva.

Del mismo modo, así como el aprendizaje tradicional requiere cambios de conducta, se espera que el aprendizaje emocional implique cambios en las reacciones fisiológicas, subjetivas y conductuales relacionadas con las emociones del individuo a determinadas condiciones del entorno.

Comunicación

En el contexto específico de las organizaciones y comunidades, determinado por las estructuras administrativas o de gobierno en cualesquiera de sus múltiples variantes, según Chiavenato (2001), la comunicación adopta, por una parte, regularidades particulares para esos contextos y estructuras, en tanto por otra, características únicas e irrepetibles, debido a los factores tecnológicos y estructurales específicos, los estilos de dirección, así como por las características socio-psicológicas de todos los miembros de la organización.

En ese sentido, su compleja interacción dentro del contexto histórico y social de su entorno, se hace pertinente el estudio de estos factores y de su interacción, mediante procesos comunicativos planificados-conscientes, con la aplicación rigurosa de los principios de la metodología de

la investigación, constituye la vía para poner de relieve, en forma continua, las necesidades de formación e información presentes en las personas, grupos y en la organización como un todo.

De allí, la comunicación, se describe como un proceso sistemático, racional y socializado para responder a una misión y visión, buscando el entendimiento entre las personas con apoyo de un líder.

Chiavenato (2001: 239), considera que la comunicación; "es un proceso de decisiones eficientes y lleva a una conducta eficiente al sistema, por ello, el proceso de decisiones puede ser eficiente, ya que requiere de condiciones grupales definitivas en donde todos sean participantes del proceso de comunicación". También Helliringel y Slocum (2002: 249), definen la comunicación como: "un proceso que emplea la transferencia de ideas, información y significados entre personas, implica no sólo la transmisión sino también la comprensión de los mensajes".

La comunicación, según Gibson, Ivancevich y donnelly (2001), citados por Helliringel y Slocum (2002), la especifican de la siguiente manera:

- Comunicación verbal y no verbal. Entre las técnicas utilizadas por el gerente para desarrollar la comunicación, según Gibson y Otros (2001), están la comunicación verbal u oral ésta se caracteriza por lo que una persona dice y se comunica a través de medios como cara a cara, radio, televisión o el uso de otra tecnología, y la comunicación no verbal es la escrita, es un mensaje enviado utilizando varios medios escritos, éstos pueden ser electrónicos o no.
- La tecnología hoy día, ha operado cambios fundamentales en las organizaciones. El establecimiento de redes abre canales de comunicación y ello constituye una herramienta muy útil para las organizaciones. No obstante, la era de la tecnología de la información trae consigo un cúmulo de problemas, invadiendo la privacidad de las organizaciones.
- El lenguaje de los gestos. Los mismos autores señalan; el lenguaje de los gestos, es otra forma de comunicación que incrementa el significado de la comunicación no verbal, por cuanto el receptor presenta expresiones faciales, de movimientos corporales, dando significado a sus sentimientos. La comunicación a través de gestos es utilizada también para los sujetos carentes de audición, y actualmente se ha extendido a los medios televisivos.

- Comunicación descendente. La comunicación descendente fluye de las personas en los niveles más altos a aquellas que se encuentran en los niveles inferiores en la jerarquía organizacional. Esta clase de comunicación, existe especialmente en organizaciones con un ambiente autoritario.

De esos planteamientos, se visualiza una forma de comunicación idónea para la gestión gerencial, que orienta la consecución de objetivos, fundamentando la socialización de la misión y la visión. De esta forma, haciendo uso de los estilos o tipos de comunicación, en todo el entorno organizacional, puede hacerse referencia a la hegemonía del contexto de la gerencia global.

Razonamiento

El razonamiento, se define como un conjunto de operaciones cognitivas que permite a las personas expresar alguna opinión, juicio o conclusión. El término razonamiento, según García (2007), se entiende como la ocasión en que el sujeto llega a conclusiones "lógicas" a partir de datos sobre una situación determinada. Esto es, la persona hace acopio de información, teniéndola a su disposición o "aprendiéndola", a través de operaciones cognitivas la organiza, reelabora, establece relaciones entre los datos que posee, y así llega a conclusiones.

Según Abreu (2007), se debe considerar el razonamiento dentro de los límites de la lógica y sus silogismos. ¿Qué es lo atractivo de este umbral para el conocimiento? La certidumbre de la comprobación de la conclusión o juicio al que se llegue. ¿Cómo es eso? Se espera que se observen determinadas reglas de relación entre las proposiciones conceptuales o factuales que aseguren la posibilidad de obtener una conclusión igual al establecer nuevamente dichas relaciones entre los elementos implicados. Es incursionar a un mundo de premisas, fórmulas, categorías de las operaciones empleadas. Todo esto tan distante de las expresiones verbales cotidianas.

Estas organizaciones, reelaboraciones y relaciones de los datos y del conocimiento que de ellos se obtiene pueden seguir el camino llano y franco de poner en práctica una operación cognitiva como puede ser clasificar, o puede ser entendido como la necesidad de aplicar una estrategia cognitiva, una secuencia de pasos para llegar a un fin determinado. El

ejemplo claro encontrado, es cuando operamos a través de la deducción, con completa ignorancia de las reglas lógicas a las cuales se hizo alusión anteriormente. Se parte de un conocimiento inicial, el cual se intenta justificar dentro del campo de conocimiento. Continuamos con el conocimiento sustentado en aquello que consideramos principios o normas. Así llegamos a una conclusión.

En ese sentido, plantea igualmente García (2007), en qué se hace énfasis en la escuela. Se reconoce la relevancia del proceso interno, de su individualidad, es un proceso que se vive en interacción. Es un producto de las relaciones sociales en las que se participa, entre dos o más personas. Se considera que es un proceso que permite extender hacia lo interno situaciones sociales que permiten ir elaborando esas operaciones cognitivas.

Este tipo de interacción, consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria, somete al joven a la oportunidad de ir aprendiendo a trabajar con sus propios pensamientos para llegar a una conclusión. Esta relación, que podría señalarse, entre un “experto” y un “aprendiz”, en el enfoque socio histórico se ha definido como una relación de mediación, en el cual, un papel sustancial de la relación es el lenguaje.

La interacción puede valerse de diferentes instrumentos para lograr el fin propuesto. Por ejemplo, un instrumento es el diseño de una situación que el experto promueve? y el joven enfrentará para resolverla, aunque también el instrumento se encuentra apuntalado en lo atractivo que puede convertirse dicha situación para el estudiante. La actividad señalada puede considerarse como una herramienta de estimulación. Existen otros instrumentos que son igualmente valiosos, y estos son los signos, que logran su forma a través del lenguaje, las palabras que se utilizan para comunicarse. Para dar una instrucción, para hacer una pregunta, para hacer una afirmación. Haciendo uso así de la comunicación.

Gestión del conocimiento

El enfoque basado en la gestión del conocimiento es una extensión del enfoque basado en los recursos y capacidades de la empresa, al fundamentarse en un único recurso, el conocimiento, el cual es inimitable y es una fuente potencial de ventajas competitivas.

Los representantes de la escuela japonesa dentro de la teoría basada en el conocimiento (Nonaka 1994, Nonaka y Takeuchi, 1995) consideran que las organizaciones deben ser estudiadas desde el punto de vista de cómo éstas crean y transfieren conocimiento.

En este sentido, el concepto de gestión del conocimiento se puede definir de diferentes formas: Para Brooking (1997), la gestión del conocimiento es el área dedicada a la dirección de las tácticas y estratégicas requeridas para la administración de los recursos intangibles humanos en una organización. Según Weig (1997) tiene perspectivas tácticas y operativas, es más detallado que la gestión del capital intelectual y se centra en la forma de dar a conocer y administrar las actividades relacionadas con el conocimiento como su creación, captura, transformación y uso. Su función es planificar, implementar y controlar todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas requeridos para la administración efectiva del capital intelectual.

Mientras que Bueno (1999) señala que la gestión del conocimiento es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la empresa en relación con sus actividades y su entorno, con el fin de crear unas competencias esenciales.

Para Rodríguez (1999, p.1) la gestión del conocimiento es “una nueva manera de gestionar las organizaciones, que sitúa los recursos humanos como el principal activo y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos”.

De acuerdo con Canals (2000), es el conjunto de expectativas que tiene un agente la distribución de probabilidades que el asigna a los posibles sucesos que pueden pasar en su entorno. Para Camelo (2000) significa identificar el stock de conocimiento que poseen y cómo se usa para generar nuevo conocimiento.

Por su parte, Sainz (2001) indica que es el conjunto de procesos y actividades encaminadas a buscar, crear y diseminar el capital intelectual para mejorar globalmente, añadiendo inteligencia, valor y flexibilidad, pero lo característico de esta nueva era del conocimiento, sino que tiene que pasar a ser de la organización.

Sobre la base de las ideas expuestas, se puede decir que la gestión del conocimiento en el contexto de las universidades puede entenderse como un proceso que implica la difusión de nuevas ideas y la transferencia de conocimiento.

La Gestión del Conocimiento debe ser analizada desde tres perspectivas diferentes. Según Weig (1997) estas perspectivas son:

- **Perspectiva comerciales:** Procura analizar por qué, donde y hasta qué punto la organización debe invertir en o explotar el conocimiento.
- **Perspectiva gerenciales:** Procura determinar, organizar, dirigir y vigilar las actividades relacionadas con el conocimiento que son necesarias para lograr los objetivos y las estrategias deseadas por la organización.
- **Perspectiva operativa:** Procura concentrarse en ampliar la experiencia para conducir trabajo y tareas explícitamente relacionadas con el conocimiento.

Por lo tanto, la gestión del conocimiento es un complejo concepto que abarca problemas del conocimiento individual y colectivo de la organización y se relaciona con los activos intangibles y la capacidad de aprender para generar nuevos conocimientos. Agrega Rivero (2001) que existen definiciones dispares de Gestión del conocimiento. La misma se puede definir a partir de tres enfoques:

- **Enfoque mecanicista o tecnológico:** Se caracteriza por la aplicación de la tecnología y los recursos. En este enfoque la gestión del conocimiento se preocupa por la mejor accesibilidad de la información.
- **Enfoque cultural o del comportamiento:** Establece la gestión del conocimiento como un problema de la gerencia. por lo que la tecnología no es la solución sino los procesos. Además, es necesario que la conducta y la cultura organizacional sean cambiadas
- **Enfoque sistémico:** La gestión del conocimiento es vista de manera holística. La tecnología y la cultura son importantes pero deben ser evaluadas sistemáticamente, los empleados pueden ser o no reemplazados, aunque las prácticas se deben cambiar.

Enfoque de los recursos y capacidades de la empresa

En este sentido, Barney (2001), señala que estos recursos y capacidades hacen referencia a las dotaciones de activos tangibles e intangibles, que incluyen las habilidades de dirección de una empresa, sus rutinas y procesos organizativos, así como la información y el conocimiento que controla. En esta línea, la visión de la empresa basada en los recursos considera que la empresa es un conjunto de recursos tangibles e intangibles, incluido el know-how tácito, que debe ser identificado, seleccionado, desarrollado y distribuido para generar un mayor resultado.

En lo concerniente a este trabajo, lo interesante de esta teoría es el reconocimiento al hecho de que los recursos y capacidades de la organización pueden clasificarse en tangibles e intangibles, siendo los últimos referidos a los que se le ha dado especial atención producto a su capacidad de generar valor organizativo.

El desarrollo de capacidades diferentes es la única forma de conseguir ventajas competitivas sostenibles. Los recursos y las capacidades se basan en la información y el conocimiento, por lo que no tienen límites definidos en cuanto a su capacidad de utilización. La información y el conocimiento son recursos para el desarrollo.

Para Ordóñez (2006), los recursos son todos aquellos elementos necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una organización cumpla sus objetivos. Principalmente, al referirse a ellos clasificados en: instalaciones y equipos, materiales e insumos (recursos físicos), energía, informaciones y datos, recursos humanos, dinero. Asimismo, el Capital activos Intangibles en aquellos que poseen valor sin tener dimensiones físicas y están localizadas en las personas (empleados, clientes, proveedores) o bien se obtienen a partir de procesos, sistemas y cultura organizativa". Estos integran el capital intelectual de las organizaciones, el cual "se describe como los recursos intangibles de una organización y es evaluado como la diferencia entre el valor del mercado y el valor contable de la empresa". Los activos intangibles tienen su origen en los conocimientos, valores y aptitudes de las personas que forman parte del núcleo de la empresa. Estos aunque no se pueden tocar, si se pueden identificar. La organización debe desarrollar las capacidades intelectuales de sus re-

curso humano, su capacidad de aprendizaje para la innovación y la creación de nuevos conocimientos.

De acuerdo con Nonaka (1995), el conocimiento, en el ámbito organizacional, es la creencia justificada de ciertas técnicas adquiridas empíricamente y sostiene que la creación del conocimiento organizacional debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de la organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas, lo cual constituye la clave de la innovación en las empresas.

Ante esa realidad, la importancia del conocimiento se acrecienta y en la actualidad se plantea el surgimiento de un nuevo tipo de organización: la basada en el conocimiento. La organización basada en el conocimiento se considera "una suprad de recursos de conocimiento compuesta por una red de recursos humanos, la red de recursos de información y la red de recursos informáticos y telemáticos". Las organizaciones basadas en el conocimiento se caracterizan por generar, procesar y gestionar la información para transformarla en conocimiento. Entre sus objetivos deben encontrarse el desarrollo profesional y personal de sus miembros, la aplicación del máximo potencial de los profesionales y la continua innovación y mejora de productos y servicios. En pocas palabras es una organización que depende del conocimiento de sus empleados.

Todo conlleva a que las organizaciones deben producir nuevos conocimientos mediante la experiencia, las aptitudes y actitudes en el desarrollo de una cultura organizacional; es decir, deben crear un ambiente de conocimiento en el que confluyan la calidad de los recursos humanos, la capacidad de gestionar la información y la habilidad del modelo organizativo para implementar e integrar las herramientas, técnicas y métodos adecuados.

En la medida que las organizaciones se vuelven más dependientes de su conocimiento interno para crecer, su valor pasa de los activos físicos a los activos intangibles del conocimiento.

Varias organizaciones han tratado de asignar un valor a sus activos de conocimientos, basadas en la creencia de que una medida más clara de este recurso lo hará más fácil de manejar. No obstante, medir este capital intelectual no es una tarea fácil, pues en él pueden incluirse recur-

Los diferentes como el conocimiento y las destrezas de los empleados, las relaciones con el cliente, la motivación del empleado y las infraestructuras que respaldan el conocimiento.

Para tener una idea clara acerca del término "Capital Inteligente" se consideran algunas definiciones realizadas por algunos expertos en el tema entre ellos: Brooking (1997), el término capital intelectual hace referencia a la combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa. Mientras que para Steward (1999), es la suma de todo lo que todos en una compañía saben, lo cual genera una línea de competitividad para ella. De acuerdo con Edvinson y Malone (1999), es la posesión de conocimientos, experiencias aplicadas, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que dan a una empresa una ventaja competitiva en el mercado. Por lo tanto, es un capital humano más un capital estructura.

Asimismo, Euroforum (1998), señala que el capital intelectual es el conjunto de activos de una empresa que, aunque no estén reflejados en los estados contables tradicionales, generan valor para la misma en un futuro. Bueno Campos (1999), lo define como una medida del valor creado que permite explicar la eficacia del aprendizaje organizativo y evaluar, en suma, la eficiencia de la gestión del conocimiento. Esta última es una función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear unas competencias especiales. Koulopoulos y Frappallo (2000), señala que representa la suma total de lo que sus empleados saben. Su valor es, igual al costo de volver a crear este conocimiento.

En resumen, el capital intelectual también puede ser la suma de los conocimientos, información, relaciones con los clientes, tecnología organizacional y destrezas profesionales que poseen las universidades que bien gestionados permiten lograr ventajas competitivas sustentables en el tiempo y por ende generar valor.

Según Brooking (1997), el capital intelectual de una empresa puede dividirse en cuatro categorías:

- Activos de mercado (marcas, clientes, fidelidad, entre otros),
- Activos de propiedad intelectual (Know-how, el copyright, patentes, entre otros)

- Activos centrados en el individuo (la capacidad creativa, habilidad, liderazgo, capacidad empresarial y de gestión de los empleados, entre otros)
- Activos de infraestructura (tecnologías, metodologías y procesos que hacen posible el funcionamiento de la organización).

En ese mismo sentido, Edvinson y Malone (1999), divide el capital en tres categorías, a saber:

- Capital intelectual: Es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que proporcionan una ventaja competitiva a la empresa en el mercado. Entonces, se define como la suma del capital humano y estructural dentro de una organización.
 - Capital humano: Incluye todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de la empresa. Además, incluye la creatividad e inventiva de la organización, así como la capacidad de aprovechamiento de la experiencia individual y colectiva.
 - Capital estructural: Es la infraestructura con la que se incorpora, capacita y sostiene el capital humano. Incluye factores tales como la calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes corporativas de la empresa, bases de datos, conceptos organizacionales y documentación. También incorpora la propiedad intelectual (patentes, marcas, derechos de autor, diseños, modelos, entre otros)
- Para Steward (1997), el capital intelectual contiene tres bloques:
- Capital humano: Capacidad, actitudes, destrezas y conocimiento que cada miembro de la empresa aporta a ésta, forman activos individuales e intransferibles.
 - Capital estructural: Infraestructura que hace posible el desarrollo del trabajo en la empresa, así como la integración de sus miembros en ella y la facilitación de sus tareas, mediante las tecnologías adecuadas.
 - Capital relacional: Hace referencia a los posibles clientes a la que va dirigido el producto de esa empresa o a los clientes fijos (cartera de clientes, listas establecidas) y la relación empresa-cliente (acuer-

dos, alianzas), los procesos de organización, producción o comercialización del producto.

El ciclo del conocimiento

Para autores como Bhatt (2001), se encuentran cinco actividades a considerar para gestionar adecuadamente el conocimiento que son la creación, validación, presentación, distribución y aplicación. Existen siete procesos principales en la Gestión del Conocimiento, cada uno de los cuales engloba una serie de actividades. Estos siete procesos son: Crear el conocimiento tácito y explícito, a través de medios manuales o automáticos. Codificar el conocimiento, mediante actividades como la adquisición y la captura. Validar el conocimiento, mediante la evaluación, valoración y verificación del mismo. Proteger el conocimiento, con actividades como el almacenamiento del mismo, su conservación y retención de cara a la creación de la memoria histórica de la organización. Aplicar el conocimiento, a través de su uso, presentación, ejecución y explotación. Actualizar el conocimiento, mediante su revisión, mejora, mantenimiento y refresco continuo. Así como, Distribuir el conocimiento, es decir, transferir el mismo a través de la comunicación, diseminación y compartición.

Metodología utilizada

Luego del análisis teórico de las variables de estudio, y de acuerdo con el propósito de la investigación, así como la interrogante y los objetivos, se determina como una investigación de tipo descriptiva correlacional, donde se describieron las variables y se explicó la relación existente entre ellas. En cuanto al diseño la investigación se enmarcó en una metodología no experimental y transeccional. El instrumento fue diseñado bajo una escala tipo Lickert con cinco (5) alternativas de respuesta.

Resultados obtenidos

Sobre la base de los resultados y a efectos de dar respuestas a los objetivos de la investigación, a continuación se presentan las conclusio-

nes que permiten dirimir acciones concretas a la investigación, en ese sentido se postulan las siguientes conclusiones en función a cada objetivo específico, así se tiene:

En función a primer objetivo específico definido a: Identificar los elementos de la Inteligencia Organizacional presentes en los docentes del área de investigación en las instituciones universitarias públicas de la Sub región Costa Oriental del Lago de Maracaibo. Se pudo determinar que en las instituciones universitarias analizadas, los docentes investigadores, manifiestan que aunque es sabido la necesidad de asumir acciones que les permitan socializar sus investigaciones, las instituciones no disponen de un medio que las permitan difundir sus conocimientos, situación esta que pudiese generarse tanto por factores externos como internos, lo que limita la difusión o manejo de información relevante que les permita desempeñar, a los investigadores, un rol protagónico en el proceso de socialización de sus investigaciones.

En tal sentido, se tiene que los sujetos encuestados, manifestaron no hacer uso de los datos, como elemento que pudiesen simular una colección de hechos almacenados en algún lugar físico como un papel, un dispositivo electrónico, o la mente de una persona, en este sentido y en concordancia a sus respuestas, también manifestaron, que con todo y que reconocen que las tecnologías de la información han aportado mucho a recopilación de datos, no hacen uso de las tecnologías de información, para resguardar y/o almacenar datos relevantes de sus investigaciones, limitando así la generación de archivos o historiales de investigación.

Por otro lado los en lo que se refiere a la Información, las mismas nos e dan en relación a lo pautado, en razón de sus actividades académicas son pautadas, sobre la base del trabajo investigativo, por lo que no se define un procesamiento de datos que tenga un significado (relevancia, propósito y contexto), para la toma de decisiones en función de los resultados de las investigaciones.

De la misma forma los resultados permitieron especificar que la Memoria, como elemento de la IO, no es estructurada en una forma metodológica de manera que permita organizar o retener las experiencias y/o resultados de las investigaciones en forma útil y accesible, es decir no se

formalizan archivos o informes anuales, que permitan cimentar un historial investigativo.

En las instituciones objeto de estudio, al analizar la base de la generación de conocimiento significativo y la homogenización de procesos que lo generan, y que deben darse para la integración de unidades curriculares como factor determinante de la efectividad y productividad académica, en ese sentido al evaluar el Aprendizaje, se pudo observar que no existe una presencia en las instituciones del mismo a partir de la socialización de los resultados de las investigaciones, ya que no se instruye la forma en que la institución desarrolla y mejora su conocimiento, habilidades y procesos que permitan mejores prácticas o mejorar los procesos de aprendizaje significativo.

En ese mismo orden de ideas, se plantea que la Comunicación, tampoco se encuentra presente en las instituciones universitarias analizadas, en las áreas de investigación, pues sus miembros no intercambian información y conocimiento (seminarios, redes, boletines, consejo científico, entre otros),

Sobre una similar base de análisis y los resultados obtenidos de la misma encuesta aplicada a los sujetos de estudio, al analizar el Razonamiento, los encuestados manifestaron estar Medianamente en Desacuerdo con el nivel de razonamiento existente, ya que ellos manifiestan que no se respetan los niveles investigativos, en razón que los investigadores en algunos casos no realizan investigaciones en orden a desarrollar operaciones cognoscitivas que les permitan expresar alguna opinión, juicio o conclusión, tampoco dando respuestas a las nuevas políticas de educación universitaria.

Así mismo, al analizar las Normas y Hábitos como elemento determinante de la IO, se pudo determinar la no presencia de normas institucionales, ya que las mismas no están definidas en términos concretos que permitan establecer normas de investigación para las instituciones, por lo que no se podrían convertir en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento investigativo. Finalmente en relación a los Valores, como indicador, los sujetos encuestados manifestaron la no existencia de valores institucionales, por lo que no se genera una actitud específica frente a diferentes situaciones a las que deben enfrentarse, por lo que tampoco poseen o desarrollan una actitud proactiva haciendo uso

de estos, defiriendo así los procesos investigativos a meras posiciones individuales de los docentes, sin tener correspondencia con la realidad en al cual están inmersas las instituciones.

En respuesta al segundo objetivo específico orientado a; Describir los enfoques de la gestión del conocimiento implementados por el docente investigador en las instituciones objeto de estudio. Se pudo determinar la ausencia del enfoque Mecanicista o Tecnológico, demostrando, según los resultados dados, que los no se orientan a la aplicación o uso de la tecnología y los recursos, que permitan una mejor accesibilidad de la información, situación esta que se encuentra en contraposición a lo planteado por el autor. De la misma forma, se pudo determinar que el indicador Cultural o de Comportamiento, se mostró en un rango de Medianamente en Desacuerdo, al determinarse que los sujetos investigados no fomentan una cultura ni de investigación ni de socialización de sus investigaciones, evidenciándose así que es un problema de la gerencia, donde la tecnología no es la solución, sino los procesos, por lo que se hace necesario que la conducta y la cultura organizacional sean cambiadas, generando así un desacuerdo entre los niveles directivos y los investigadores.

Finalmente se hace referencia a los resultados del enfoque Sistémico, el cual tampoco manifestó una presencia acorde a los niveles académicos e investigativos, ya que los docentes no se orientan a manejar o implementar una posición sistémica en los procesos de investigación, mermando de esta manera la socialización de los mismos, infiriendo de esta manera que no se visualiza la gestión del conocimiento en forma holística, no haciendo énfasis en la tecnología y la cultura, como factores determinantes de la gestión, las cuales deben ser evaluadas sistemáticamente, de manera de monitorear su efectividad y poder hacer las correcciones pertinentes.

Seguidamente y en función de mantener la secuencia metodológica se presentan las conclusiones del tercer objetivo específico, orientado a: Determinar las categorías de la gestión del conocimiento en las instituciones universitarias públicas analizar. En función de lo cual se pudo determinar que los resultados, orientaron a determinar que en las instituciones universitarias analizadas, los docentes investigadores manifestaron estar De Acuerdo con la presencia del Capital Intelectual, al asumir

que este refleja la posesión de conocimientos, experiencia, relaciones con los pares de otras instituciones y destrezas profesionales que proporcionan una ventaja competitiva a ellos como investigadores. Sin embargo estos resultados plantean una disonancia con el resto de los resultados, lo que permite asumir que los docentes analizados, visualizan el capital intelectual, pero de una forma muy propia sin que forme parte de la institución.

De la misma forma al analizar el Capital Humano, se observa la posición de los docentes investigadores al exponer que ellos visualizan las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y sus experiencias como parte de las instituciones, incluyendo la creatividad e inventiva de la organización, así como la capacidad de aprovechamiento de la experiencia individual y colectiva. Sin embargo en otras respuestas del resto de los indicadores, no reflejan los mismos resultados, enfatizando de esta manera que no se da una integración de los investigadores a la institución.

Finalmente, en orden a la presencia o análisis del Capital Estructural, se observa que los docentes analizados, manifestaron que en estas instituciones, no está definida una infraestructura con la que se incorpore, capacite y sostenga el capital humano, no incluyendo factores tales como la calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes corporativas de la empresa, bases de datos, conceptos organizacionales y documentación.

En concordancia a la investigación, y sobre la base que en el cuarto objetivo de pretendía; Establecer estadísticamente, la relación entre la inteligencia organizacional y la gestión del conocimiento, en el personal docente investigador de las instituciones universitarias públicas a ser analizadas. Los resultados permitieron especificar que se dio un nivel de correlación específico de 0,88, lo que representa un nivel de correlación muy alta entre las variables de estudio. Lo cual indica que si existe una influencia marcada de la Inteligencia Organizacional sobre la Gestión del Conocimiento. Situación está reflejada en razón de que los elementos de la inteligencia organizacional no presentes en las instituciones analizadas, enfatizaron o incidieron en el buen tratamiento de la gestión del conocimiento.

Finalmente y sobre la base que el último objetivo específico se fundamentó en; Definir los elementos de la Inteligencia Organizacional (IO), presentes en la gestión del conocimiento y que pudieran ser significativos en su efectividad en los docentes investigadores de las instituciones a ser analizadas, se concluye que los elementos se pudo determinar que la ausencia de los datos, la información por lo que no se puede desarrollar las tecnologías de información y comunicación como medio que permita el desarrollo de los elementos de la Inteligencia organizacional tales como la memoria, razonamiento, aprendizaje, haciendo uso de la comunicación, delimitando de esta manera el desarrollo de los enfoques mecanicistas/tecnológico o el cultural, bajo un enfoque sistémico que nunca es definido en las áreas de investigación.

De la misma forma el uso o definición de valores y hábitos, han mermando el desarrollo de las categorías de la gestión del Conocimiento, determinando de esta manera que la existencia del capital intelectual y humano, se visualiza pero como una actitud interna del docente investigador, no estando así en línea con la institución, la cual no posee parámetros establecidos para delinear los parámetros de investigación.

En este mismo sentido, se observó que los elementos de la inteligencia organizacional, presentes en la gestión del conocimiento, es igualmente la falta de normas por parte de la institución, situación esta que restringe el capital estructural, ya que en las mismas, no está definida una infraestructura con la que se incorpore, capacite y sostenga el capital humano, no incluyendo factores tales como la calidad y alcance de los sistemas de informática, imágenes corporativas de la empresa, bases de datos, conceptos organizacionales y documentación.

Referencias bibliográficas

- Arano, Silvia y Asstegiante, Silvana (1999). Repensando los procesos técnicos desde la inteligencia organizacional en la universidad. Centro Regional de Nuevas Tecnologías de Información. Curso: Inteligencia Organizacional, 26-28 de abril.
- Astells, Manuel (2002). La revolución de la tecnología de la información. <http://www.hipersociologia.org.ar/catedra/material/Castellscap1.html>
- Balkin, D.B., Cardy, R.L. (1998). **Gestión de recursos humanos**. Madrid: Prentice Hall.
- Barney, J. (2001). Is the resource-based 'view' a useful perspective for strategic management research? Yes. **Academic of Management Review**, 2 (1), January, 41-56.

- Bhatt, G.D. (2001). Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people, **Journal of Knowledge Management**, 5(1), 68-75.
- Brooking, A (1997). **El capital intelectual, el principal activo de las empresas del tercer milenio.** Barcelona: Editorial Paidós.
- Bueno, C. (2003). **Gestión del conocimiento en las universidades y organismos públicos de investigación.** Madrid.
- Chávez, N. (1994). **Introducción a la Investigación Educativa.** Maracaibo, Venezuela.
- Chiavenato, A. (2000). **Administración de Recursos Humanos.** 5ta edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Cubillo, J. (1999). La inteligencia empresarial en las pequeñas y medianas empresas competitivas de América Latina. Algunas reflexiones. Brasil.
- Davis, K y Newstrom, J (2002). **Comportamiento Humano en el trabajo.** México: Editorial Mc Graw Hill.
- Davenport, T. y Prusak, L. (1998). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know.** Harvard Business School Press.
- Dubrin, A. (2003). **Fundamentos de Comportamiento Organizacional.** Segunda edición. México: Editorial Thomson.
- Edvinsson, J. y Malone, M. (1999). **El Capital Intelectual.** España: Ediciones 2000.
- García, F. (2001). La Universidad del Siglo XXI. Disponible en: www.clarauribe.com/clarauribe/documentos/La Universidad del siglo xxi.doc.
- García, F. (2004). Gestión del Conocimiento. Disponible en: <http://www.gestiondelconocimiento.com/ponencia/htmponencia.htm> Consulta: Marzo 2006
- Gisbert, M., González, A.P., Jiménez, B. y Rallo, R. (1996). Las nuevas tecnologías en la educación. En **Salinas Redes de comunicación, redes de aprendizaje.** EDU-TEC'95. Palma: Universidad de les Balears. <http://www.uib.es/depart/gte/grurehidi.html>.
- Goleman, D. (1996). **La Inteligencia Emocional.** Barcelona: Editorial Kairos.
- Halal W, W. (1997). Organizational intelligence: What is it, and how can managers use it? Disponible en: <http://www.strategy-business.com/briefs/97413.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la Investigación.** México: Editorial Mc. Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R. (1994). **Metodología de la Investigación.** México: Editorial Mc Graw Hill.
- Mas Basnuevo, A. (2005). Antecedentes y situación actual de los conceptos y métodos para el desarrollo de la inteligencia organizacional. **ACIMED.** [online]. Jul.-Ago. 2005, vol.13, N° 4 [citado 12 Abril 2007], p.1-1. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000400002&lng=es&nrm=iso.

- Mc Master, M. (1.998). Organizational Intelligence. Disponible en: <http://www.parshift.com/library.htm>. <http://www.parshift.com/Speakers/Speak011.htm>
- Méndez, C. (2007). Productividad Laboral Institucional y Gestión del Conocimiento del Docente Universitario desde la Perspectiva del Paradigma Holístico. **CICAG**, Vol. 4 - Edición 2.
- Núñez Paula, Y. (2004). La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. **ACIMED**, Mayo-Jun. Vol.12, N° 3, p.1-1.
- Orozco Silva, E. (1999). La inteligencia organizacional en la industria biofarmacéutica. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019651999000100008&lng=es&nrm=iso
- Pérez, D. (2005). Resumen de Contribución de las tecnologías de la información a la generación de valor en las organizaciones: un modelo de análisis y valoración desde la gestión del conocimiento, la productividad y la excelencia en la gestión. Tesis doctoral. Universidad de Cantabria, Santander. España.
- Pavés, A. (2000). La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones. Dpto. Informática. Universidad Técnica F. Santa María (Valparaíso, Chile)
- Ponjuán, G. (1998). **Gestión de Información en las Organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Santiago: Universidad de Chile- Editorial CERAPI.
- Portillo, R. (2001). La Gestión del Conocimiento en las Unidades de Investigación Universitaria. Tesis doctoral. Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo. Venezuela.
- Reyes, C. (2004). Una Breve Introducción a las tecnologías de información para la gestión del conocimiento. **Intangible Capital** N° 4 Vol.0 Octubre 2004. <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/viewFile/24/30>
- Rivero, S. (2007). **El cambio y el aprendizaje organizacional**. Cuba: Universidad de Pinar del Río.
- Robbins, S. (1998). **Comportamiento Organizacional**. España: Editorial: Pearson Educación.
- Sabino, Carlos (1997). **Como hacer una tesis**. Caracas: Editorial Panapo.
- Senge, P. (1990). **La Quinta Disciplina**. Barcelona: Editorial Granica.
- Torres, A. (2002). El profesional de la información en la inteligencia organizacional. Ciudad de La Habana. Cuba. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci02502.htm
- Torres, A. (2002). El profesional de la información en la inteligencia organizacional. **ACIMED**. Vol.10, N° 5 [citado 12 Abril 2007], p.3-4. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500002&lng=es&nrm=iso.
- Tracanelli, S. (2007). Gestión del Conocimiento y Tecnologías de Información y Comunicación en los Institutos Universitarios de Tecnologías. Tesis doctoral. Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo. Venezuela.