

ELEMENTOS TEÓRICOS EN LA TENDENCIA DE LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO EN UN ENTORNO DE INCERTIDUMBRE

Ph. D. Juan J. Sarell G. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela.
Telf.: (0412).977.70.95. E-mail: jjsarell@yahoo.com

Subtema 5: Gestión y Desarrollo Científico -Tecnológico e Innovación, para un Crecimiento de Sostenibilidad en Venezuela

RESUMEN

En la actualidad, es inevitable decir que la sociedad depende cada vez de mayor manera de las ciencias y las tecnologías. La gestión del conocimiento no se desfasa de esta realidad: este hecho ha generado un cambio paradigmático del pensamiento del ser humano. Asociado a esta idea, la innovación tecnológica y la gestión del conocimiento se consolidan como base del desarrollo de las organizaciones y las naciones. Bajo un enfoque exploratorio, se analizan enfoques teóricos de diversos autores como Castro y Agüero (2008), Rodríguez y otros (2009), Navas (2017) y Sarell (2018), entre otros, enfatizando la presencia de capitales competitivos intangibles de las organizaciones en la gestión de conocimiento. Después de pasear conceptualmente por la sociedad del conocimiento, la gestión del conocimiento, el capital humano, el capital relativo y el capital organizativo, pasando por las tendencias de la gerencia organizacional en Venezuela, se obtuvo como conclusión que la gestión de conocimiento en la nación debe ser fortalecida para no depender de una única herramienta tecnológica, además de juntar las herramientas existentes a fin de cumplir con los objetivos del aparato económico de la nación, adoptando compromisos con la organización, la comunidad y la sostenibilidad de una sociedad económica.

Palabras clave: Gestión del Conocimiento, Tendencias, Incertidumbre, Gerencia, Sostenibilidad.

ABSTRACT

Nowadays, it is inevitable to say that society depends more and more on science and technology. The management of knowledge is not out of step with this reality: this fact has generated a paradigmatic change in the thinking of the human being. Associated with this idea, technological innovation and knowledge management are consolidated as a basis for the development of organizations and nations. Under an exploratory approach, the theoretical approaches of various authors such as Castro and Agüero (2008), Rodríguez and others (2009), Navas (2017) and Sarell (2018), among others, were analyzed, emphasizing the presence of intangible competitive capitals of the organizations in knowledge management. After taking a conceptual walk through the knowledge society, knowledge management, human capital, relative capital and organizational capital, going through the trends of organizational management in Venezuela, it was concluded that knowledge management in Venezuela should be

strengthened so as not to depend on a single technological tool, in addition to combining the existing tools in order to comply with the objectives of the nation's economic apparatus, adopting commitments with the organization, the community and the sustainability of an economic society.

Key words: Knowledge Management, Trends, Uncertainty, Management, Sustainability.

INTRODUCCION

Los paulatinos cambios ocasionados por la llamada revolución tecnológica, basada en la innovación en los campos de la ciencia y la tecnología, ha originado un nuevo paradigma social y a una nueva cultura, denominada “Sociedad de la Información” y “Sociedad del Conocimiento” (Castells, 1992), así como también ha fomentado el proceso para el manejo del conocimiento en la organización, conocido como Gestión del Conocimiento. Son varios los factores organizacionales que intervienen en la búsqueda de un funcionamiento óptimo de alta calidad y ponen sus esfuerzos en mejorar su gestión del conocimiento. Ellos basan su esfuerzo en un mundo que tiende a la socialización y la implementación de estructuras de comunicación, con la finalidad de ser eficaces en el logro de los objetivos propuestos por la alta gerencia de la organización (Sarell, 2018). La sociedad, con sus principales actores (los humanos), debe tomar las medidas necesarias para enfrentar los problemas que agobian al individuo, acampados en sus habilidades y competencias.

Precisamente, las competencias de los colaboradores de una organización se han logrado convertir en una pieza fundamental en la economía de las empresas, haciendo que la gestión de conocimiento hayan pasado a ser en un elemento fundamental de las organizaciones en el siglo actual. Así, la gestión de conocimiento implica el desarrollo de competencias necesarias entre los miembros de una organización, con el fin de transferir el conocimiento desde el lugar donde se genera hasta el lugar donde se emplea (Fuentes, 2010). En efecto, los recursos humanos, la propiedad intelectual y el manejo de información pueden ser considerados como factor de cambio para el desarrollo de la competitividad en la sociedad.

De la misma forma, así como la gestión del conocimiento ha evolucionado en este siglo, es inevitable decir que la sociedad está dependiendo de mayor manera de las ciencias y las tecnologías. Ello ha generado un cambio paradigmático del pensamiento del ser humano. Así, la innovación tecnológica y la gestión del conocimiento se ciñen como base de la gestión de desarrollo de las organizaciones y, en consecuencia, de una nación. Ya Brundtland (1998) afirmaba que en el desarrollo sostenible de una organización, quien prevalece y emerge es la conducta de sus individuos. De esta manera, la innovación tecnológica ha generado un vínculo con las competencias del individuo y su quehacer productivo.

Recientes investigaciones acerca de la gestión del conocimiento han citado a la captura, la conservación, la organización, el procesamiento y la difusión del conocimiento como herramientas importantes para alcanzar un desarrollo sostenible

en las organizaciones (Rodríguez, García, Pérez y Castillo, 2009). Así, uno de los mayores retos que tiene la gestión del conocimiento es ser partícipe del cumplimiento de los objetivos y las metas del desarrollo sostenible, prevista por la Organización de Naciones Unidas (ONU) y sus cuerpos colegiados para el año 2030. Esta gestión de conocimiento debe surcar aguas tormentosas provenientes del entramado social planetario y nacional para, entre otras cosas, mejorar la calidad ambiental y de vida de los seres humanos (Rojas, 2017). Para ello, en cada uno de los procesos que se incluyen en una organización, las Tecnologías de la Información y Comunicación desempeñan un papel importante para el desarrollo de las organizaciones. Estas herramientas ofrecen la construcción de una base de conocimiento de valor indudable para las organizaciones y las naciones. Vale destacar los objetivos del desarrollo sostenible, propuesto por la ONU, los cuales se citan a continuación:

1. Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.
3. Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades.
4. Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.
5. Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
7. Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.
8. Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.
9. Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.
10. Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.
11. Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles.
13. Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
14. Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible.
15. Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica.
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
17. Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

Esta gestión de conocimiento ha apoyado a la generación de aspectos relevantes en las naciones, tales como la vialidad, apoyos a la vivienda, abasto de alimentos, calidad en las condiciones higiénicas sanitarias, generando desde varios ángulos aristas de las perspectivas de la ciencia, la tecnología, la innovación y el medio ambiente (Castro y Agüero, 2008). Es consecuencia, es prioritario que una organización y la sociedad misma entienda la proyección del medio ambiente para generar espacios de desarrollo sostenible. La gestión de conocimiento puede facilitar un “proceso de toma de decisiones que parte de un análisis situacional actual y contempla los cambios esperados del entorno” (Santesmases, 2000; p. 17). La gerencia, como medio garante de la administración de una organización, deberá tener en cuenta tanto actividades tecnológicas, científicas, como comerciales y financieras.

En la gestión de conocimiento y en la gestión de innovación, las empresas deben comportarse como organizaciones “facilitadoras de cambio y desarrollo” (Sáenz, 2004), cuando puedan integrar nuevos conocimientos y otros existentes a fin de mejorar su producto o servicio. La figura institucional debe dar participación a los sectores científicos y tecnológicos para dar pie al desarrollo y mitigar los efectos negativos de sustentabilidad en las organizaciones. Así, de acuerdo con Morin (1999), el futuro de las organizaciones deben vincularse con la gestión de conocimiento y no crearse islas de información, puesto que “hay una inadecuación cada vez más amplia, profunda y grave por un lado entre nuestros saberes desunidos, divididos, compartimentados y por el otro, realidades o problemas cada vez más poli-disciplinarios, transversales, multidimensionales, transnacionales, globales, planetarios”.

Desde otra perspectiva, se afirma que Venezuela está pasando por una época caracterizada por la crisis y la incertidumbre, espacio donde la gestión de conocimiento no se puede escapar. La incertidumbre se enmarca en la dificultad de percibir y ajustar la economía, la educación, los valores, la justicia, la política y las organizaciones. La gestión de conocimiento debe trabajar en un escenario donde la excelencia y la actitud positiva deben anticiparse para generar cambios, innovación y capacidades en los individuos, a fin de anticiparse a los acontecimientos para superar estos tiempos. Con base a los planteamientos anteriores, a partir de las tendencias actuales que ofrecen la incertidumbre en la realidad latinoamericana, en las siguientes líneas se manifiesta una descripción de cómo la gestión de conocimiento puede tender en la era de la incertidumbre.

ESTADO DEL ARTE

La sociedad del conocimiento representa el conjunto de relaciones sociales donde la ciencia y la tecnología sirven de soporte para “la transformación de un bien de consumo, en un elemento accesible que da poder indispensable para ser competitivo en un mundo globalizado” (Rodríguez et al., 2009). Para trabajar este conocimiento, se hace necesario un proceso de gestión, capaz de aplicarse en un escenario dinámico, dotado de capacidades y destrezas, nuevas organizaciones y, por ende, nuevas culturas y nuevos valores.

Así, para el desarrollo del tema propuesto, era necesario la evolución de la gestión del conocimiento y esclarecer a partir de dónde surge sus inicios. Para abordarlo, se debe mencionar a la literatura de Nonaka y Takehuchi (1995), sin olvidar a Senge (1999) y Drucker (1999). En lo referente al texto de Nonaka y Takehuchi, titulado “The Knowledge-Creating Company” se definen los dos puntos principales de las competencias: la competencia tácita y la competencia explícita. Estos autores definen al conocimiento. Estos autores determinan que el conocimiento representa un “recurso crítico” de las organizaciones y se debe gestionar con eficacia a fin de obtener mayor rentabilidad, tanto económica y social. El proceso de creación de conocimiento, pueden ser definidos de la siguiente manera:

- Conocimiento Tácito, se refiere a aquel conocimiento innato, propio de la persona (Polanyi, 1961). Tal como lo afirma Huaillani (2014), la manera de procesar este tipo de conocimiento es particular, puesto que cada persona tiene sus propios aportes.
- *Conocimiento Explícito*, se trata de la información que puede ser modificada o divulga, producto de un procesamiento de datos o información previo. Para Freitas y Yáber (2015), se puede almacenar y codificar a través de sistemas y símbolos.

Cuando se ejecuta el proceso de creación de conocimiento, es posible que se integre una “espiral de conocimiento”, producto de la interacción continua y acumulativa de codificación, generación y transferencia, tal como se aprecia en la Figura N° 1.



Figura N° 1. Espiral de Conocimiento en las Organizaciones. (Fuente: Ruzafa Sala (2011), modificada por el autor)

En esa espiral de conocimiento intervienen cuatro factores importantes: la socialización, la exteriorización, la combinación y la interiorización del conocimiento, los cuales son definidos por Nonaka y Takeuchi (1995) como Modelo SECI.

Por su parte, Senge (1990) afirma que en una organización inteligente, los líderes deben comportarse como diseñadores, guías y maestros, haciendo hincapié en que en estas organizaciones inteligentes, todos sus integrantes son capaces de aprender

constantemente. Para este autor, es imprescindible que el conocimiento esté presente para que los miembros de la organización puedan clarificar la visión y mejorar los modelos mentales compartidos. A su vez, Drucker había sugerido que la gestión de conocimiento puede iniciarse con el manejo de tecnologías específicas que dominan sus colaboradores en una organización.

Estas fueron los primeros indicios de la gestión de conocimiento pero el punto focal de esta tarea se centra en el siglo XXI. Pudiera definirse esta materia como el proceso sistémico y organizacional específico para la adquisición, organización y comunicación del conocimiento de los empleados (Alavi, 2000). De esta manera, estos empleados pueden hacer uso de este proceso a fin de ser más efectivos y productivos en su trabajo

Actualmente, con el auge de las tecnologías, la Gestión de Conocimiento se convertido en una disciplina científica, amparada en la necesidad que tienen las organizaciones de procesar mayor cantidad de información y en la disponibilidad de herramientas tecnológicas e informáticas que surgen día a día (Rodríguez et al., 2009). Con ello, las organizaciones buscan incrementar la innovación y el perfeccionamiento continuo. La presencia de las competencias de los colaboradores da cabida, a su vez, al incremento de competitividad en el mercado laboral. Este mercado debe dar paso a la sostenibilidad de las organizaciones y la nación. La sostenibilidad es especialmente las características del desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones, pudiendo presentarse en tres capitales competitivos intangibles, como se muestra en la Figura N° 2.



Figura N° 2. Capitales competitivos intangibles (Fuente: Rodríguez *et al.* (2009), modificado por el autor)

Estos capitales están determinados por las habilidades de los individuos que componen la organización concentrados en el capital humano, basado en competencias personales, con sus capacidades y limitaciones. Sumado a este

capital, se encuentra el capital relativo, conformado por las relaciones de la organización con su medio ambiente, que incluye clientes, proveedores y distribuidores. Por último, pero no menos importante, se encuentra el capital organizativo, conformado por la tecnología, la estructura, los procedimientos, la cultura, entre otros.

En el campo organizativo, la tecnología debe proveer facilidades para la creación y la transmisión de conocimiento. Ella, articulada como proyectos y estrategias científicas, puede generar el rumbo de la organización. Las Tecnologías de Información y Comunicación deben cumplir con la facilitación de procesos de conservar y almacenar del conocimiento. Existen diferentes herramientas tecnológicas que se enfocan principalmente en la codificación y transferencia de conocimiento, tales como la intranet y los sitios web corporativos.

La intranet conecta a diferentes plataformas de hardware a fin de permitir la comunicación entre los colaboradores de una organización, de manera ininterrumpida y transaccional. Es un ambiente heterogéneo, donde distintas interfaces de usuario y ambientes operativos se unen en el aparataje computacional de organización. En tanto, los sitios web representan herramientas que convergen una gran cantidad de información en un espacio único y de acceso rápido. Aunado a estos elementos, se encuentra la innovación reciente de las nubes, donde la información corporativa residen en la internet para consulta de los integrantes del capital relativo.

En este mismo campo organizativo, se encuentra la cultura organizacional, como la suma de comportamientos individuales en la organización. En la gestión de conocimiento, la cultura organizacional tiene una gran influencia debido al alto componente de habilidades, ideas, valores y hábitos compartidos por las personas que manejan la información y el conocimiento en la organización. Ello representa elementos esenciales para la creación y la transmisión de conocimiento.

No obstante, la esencia de la gestión del conocimiento son las personas y sus competencias, basado en el liderazgo, la cultura y las estructuras que implemente la organización. A todo esto, se debe recordar que la gestión del conocimiento, como tal, busca ejercer las funciones básicas de la gerencia, tales como debe ser de los elementos de conocimiento en la organización, tal como se aprecia en la figura siguiente:



Figura N° 3. Éxito en la Gestión de Conocimiento (Fuente: León (2006), modificado por el autor)

El éxito en los procesos de la gestión de conocimiento proviene del establecimiento de una política científica que pueda acoplar el fin de la gestión, basado en las políticas y los valores empresariales, con las tecnologías de información y comunicación, es decir, con el aparato organizativo y relativo citados por Rodríguez et al. (2009). Cuando se habla de gestión de conocimiento, se debe definir una práctica de política de conocimiento, donde se identifiquen conocimientos requeridos para llevar a cabo su actividad, conseguir hacerse con dichos conocimientos y aplicarlos de forma adecuada para lograr los resultados pretendidos (Rivero Rodrigo, 2002). Las organizaciones deben tener una cultura orientada a la solución de problemas: situar las responsabilidades de tomas de decisiones y solución de problemas lo más cerca posible de las fuentes de información, y hacer que la competencia sea más pertinente para las metas del trabajo y llevar al máximo los esfuerzos cooperativos (Mabel, 1999). Gracias a esta cultura, se puede lograr que una organización aspire a gestionarse y ser inteligente, tal como lo afirma Senge (1990).

Para Rodríguez et al. (2009), existen ciertas funcionalidades que deben cumplir las herramientas tecnológicas para dar soporte a la gestión de conocimiento, tales como:

- Arquitectura de información: gracias a ellas, se puede clasificar y etiquetar la información, recuperar la misma a través de sistemas de navegación y búsqueda, y la definición de los procesos de interacción con el ambiente.
- Aplicación de búsqueda bajo distintos formatos (motores e índices de búsqueda, así como directorios y glosarios)
- Presentación de la información de manera eficiente e intuitiva, como la que se aloja en la intranet,
- Edición y distribución de información, para posible edición, guardado y exposición de la misma.

- Soporte de procesos para la consulta de información, envío de mensajes y realización de diversos procesos de organización.

La ejecución de estas tareas de soporte, bajo una buena implementación de estrategias por parte del gestor de información, podrá generar comunidades de conocimiento donde se maneje la información y el conocimiento de manera eficaz.

El proceso de gestión de conocimiento cuenta con las funciones de planificación, organización, dirección y control, como se ha señalado anteriormente, que bien puede disponer de bases de datos que beneficios a colaboradores y clientes, donde se gestione el conocimiento tácito y convertirlo en conocimiento explícito. Esto revela que una buena dirección estratégica combinada a la determinación de objetivos puede usar y aplicar la solución de problemas con enfoques científico y tecnológico.

En este mismo orden de ideas, entender la relevancia de la gestión de conocimiento en una organización puede ser visto como un recurso económico de alto valor (Castro y Agüero, 2008). La aplicación de estrategias ideales en la gestión puede fortalecer la cultura de una organización, implicando beneficios en la actividad económica y social de la misma. La cultura, como capital relativo, es una competencia medular en la gestión, no solo del conocimiento, sino de la organización. Partiendo de las funciones establecidos para cada colaborador, se pueden conocer las habilidades necesarias implicadas en las actividades tecnológicas y científicas de la gestión del conocimiento.

OBJETIVOS

La capacidad de generar y adaptar nuevas tecnologías será el motor y el progreso para el futuro y, para ello, se hace necesaria la gestión de conocimiento, para buscar nuevas estrategias de manejo de conocimiento, basado en la formación, emprendimiento e innovación. De acuerdo a los elementos de estudio presentados es posible presentar la siguiente interrogante ¿cuáles son los criterios teóricos que definen la tendencia de la Gestión de Conocimiento en Venezuela?

En la diáspora que está viviendo la nación, con la fuga de talento, se plantea como objetivo de esta investigación Describir elementos teóricos de la tendencia de la Gestión de Conocimiento en Venezuela para el fortalecimiento de su aplicación en un entorno de incertidumbre.

El estudio se justifica considerando que la gestión de conocimiento en Venezuela, desde la visión y misión de las organizaciones que la integran, es el futuro de la aplicación de mejoras en sus bienes y servicios, partiendo de reglas y lineamientos claros que, eficazmente, puedan generar mejor calidad de vida, generación de empleo y desarrollo sostenible.

MATERIALES Y MÉTODOS

Durante el proceso metodológico, se planteó la inquietud del investigador dando forma a la contextualización y delimitación del problema que consistió en precisar el

tema a investigar, lo que se quiso estudiar y realizar la formulación de la pregunta principal que, posteriormente, fue transformada en el objetivo investigativo principal. La investigación real estuvo orientada hacia una metodología documental, enmarcado en un diseño bibliográfico, constituido “por la utilización de datos secundarios que han sido obtenidos por otros y llegan al investigador” (Tamayo, 2009; p. 109). Estos datos fueron elaborados y procesados de acuerdo con el fin del investigador de quien los manejó.

Se realizó una revisión de antecedentes relacionados con la concepción de la gestión de conocimiento, en resumen, se realizó una consulta bibliográfica, se procesó la información, se procedió a ejecutar el análisis reflexivo correspondiente para generar un constructo teórico relacionado con el tema de la tendencia de la gestión de conocimiento en Venezuela.

La ficha como técnica de recolección de la información está estructurada bajo dos (02) aspectos a considerar: el primero la tendencia de la gestión de conocimiento de manera global y otro aspecto fue la tendencia de la gerencia en Venezuela.

Con referencia a los aspectos éticos de esta investigación, los hallazgos obtenidos no pretenden ser de ninguna manera en reglas rígidas para la solución de problemas en referencia a la gestión del conocimiento y al desarrollo sostenible de las naciones.

RESULTADOS

Después del análisis reflexivo aplicado, se decidió tener como base las tendencias expuestas por Navas (2017), las cuales se muestra en la Figura N° 4. Que se presenta a continuación:

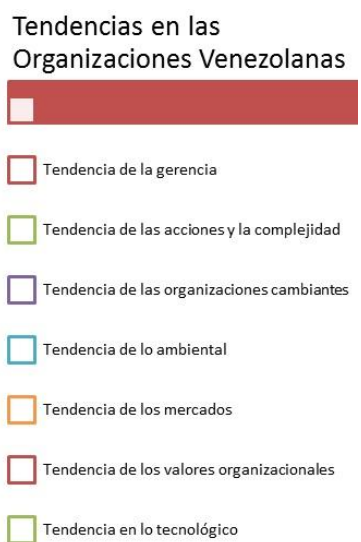


Figura N° 4. Tendencias en las Organizaciones Venezolanas (Fuente: Navas (2017), modificado por el autor)

Así, era necesario presentar los aspectos básicos de la gestión del conocimiento, tomando como base estos distintos aspectos de las organizaciones en la nación, basado en la crisis e incertidumbre en la que existe. De esta manera, se evalúa los distintos capitales previamente citados: capital humano, capital relativo y capital organizativo.

1. Tendencia de la gerencia:

Dentro del capital organizativo, es importante iniciar con la tendencia de la gerencia. En el país, el campo gerencial debe avocarse a una sociedad globalizada en el campo actual, con la socialización de aspectos que anteriormente eran exageradamente cerradas a las organizaciones. La implantación del esquema por parte del Estado del “socialismo del siglo XXI” ha querido que el gerente vea hacia las afueras de los límites de la organización. La gestión del conocimiento, dentro de su naturaleza, tiene una visión de compartir la información y, de esta manera, puede fácilmente adaptarse a las necesidades de la gerencia, haciendo más amplia de la sociedad del conocimiento.

2. Tendencia de las acciones y la complejidad

Esta tendencia tiene que ver el capital relativo, es decir, la relaciones con el ambiente. En Venezuela, se ha incrementado el deterioro de la salud, la inseguridad, la criminalidad, afectando el bienestar y la satisfacción de los venezolanos y el acceso a los servicios. La palabra “cambio” es una constante en la dinámica del venezolano, tratando de adaptarse a la situación actual.

Con referencia a la gestión de conocimiento, si bien su norte es la socialización y que lleguen los servicios a todos los habitantes, puede crear islas de personas, donde tienen acceso a la información, mientras que otros quedan marginados, buscando la oportunidad de alcanzar los servicios mínimos para sobrevivir.

3. Tendencia de las organizaciones cambiantes

Se ha pasado a flexibles organizaciones participativas, donde las decisiones no eran parte de los colaboradores. Ahora, la tendencia es involucrarlos en las decisiones de las organizaciones. Las estructuras organizativas y las relaciones con los clientes y usuarios rígidos, ahora son más participativos.

La gestión de conocimiento ha sido un vehículo para que ello suceda en las organizaciones, jugando un papel importante, dándose mayor revisión con el entorno; parte del capital relativo y parte del capital organizativo se mezclan para involucrar bienestar social y laboral, generando una visión holística del hombre, la organización y la sociedad.

4. Tendencia de lo ambiental

Para que la gestión del conocimiento sea sostenible, debe apoyar a la producción y gestión conducente a un ambiente más limpio en todo su ámbito. En la actualidad, las organizaciones se están viendo forzadas a contar con acciones sociales y ambientales, que se hagan responsables para preservar el ambiente con valores idóneos para el mantenimiento del ambiente. La respuesta libre del hombre para enaltecer los valores es responsabilidad tanto de la gerencia como la gestión de conocimiento (Martínez, 2011)

5. Tendencia de los mercados

El manejo del mercado con mejoras en la calidad de servicio, ofreciendo nuevos productos y servicios es parte de la tendencia de la gerencia venezolana. EL venezolano es ocurrente en su trabajo y puede proporcionar nueva imagen de productos basado en la implementación del conocimiento. Es ineludible pensar que la gestión de conocimiento tiene su foco en ello. Para ello es que nace este proceso en las organizaciones, para generar nuevas formas de mercadeo, usando las tecnologías de información y comunicación, y creando necesidades en la población. Generar incentivo es una de las tendencias de la gestión de conocimiento en la nación.

6. Tendencia de los valores de las organizaciones

Las organizaciones están siendo vistas por el Estado como unidades de producción que integran a personas. Estas personas tienen sus propios comportamientos, generando culturas organizacionales. Parte del capital organizativo es la vinculación de esta cultura con los valores de la organización. Hoy en día, en medio de la situación económica que yace en nuestra nación, una de las apuestas por el conglomerado productivo es la generación o el mantenimiento de confianza en el cliente para con sus productos y servicios.

La gestión de conocimiento debe extender los valores éticos de la organización, promoviendo mayores inversiones, utilidades e interés en sus productos. El sostenimiento a largo plazo de una organización estará basado en la creación y el descubrimiento de confianza en los valores de las organizaciones, como parte de su capital organizativo.

Las organizaciones entre las cuales se encuentran la empresa se mueven a través de un conglomerado de valores que le dan sentido y utilidad social los cuales son integridad, credibilidad, justicia, diálogo, transparencia, dignidad, legalidad, compromiso cívico, ecología y responsabilidad (González y García, 2006)

7. Tendencia en lo tecnológico

La gestión de conocimiento es “un factor decisivo a la hora de medir la capacidad de ser líder de algunas empresas” (Martínez, 2006). El desarrollo de la tecnología da la infraestructura para que las organizaciones tengan amplias brechas para la evolución de sistemas y procesos. En el país, las organizaciones se empeñan a generar ventaja competitiva basada en el conocimiento científico y tecnológico de sus integrantes.

Todas estas tendencias son propias de la gestión de conocimiento en el país, que en un ambiente de incertidumbre, contenido en la fuga de elementos, debe generar mejores prácticas para sobrevivir y propiciar el incremento del capital intelectual del venezolano.

CONCLUSIONES

Las organizaciones en Venezuela son vistas como entes sociales en donde se producen relaciones y se crean valores, que generan productos y servicios a la nación. Deben implementar mecanismos versátiles que permitan compartir

conocimientos entre grupos y personas, y no basta con ampliar el conocimiento en las tecnologías de la información, como soporte fundamental en la gestión del conocimiento. Esta citada gestión debe representar un componente estratégico para que las organizaciones puedan trascender y destacarse en el mercado nacional.

Cualquiera que sea la estrategia a implementar por las organizaciones venezolanas en esta época de incertidumbre, su esfuerzo debe conjugar varias oportunidades a fin de obtener ventaja competitiva en el mercado. Los valores materiales y financieros están decayendo en la actualidad, pero la gestión de conocimiento debe trabajar sobre las bases de los mismos y, sobretodo, en los valores intelectuales.

La gestión de conocimiento en nuestra nación en esta época de incertidumbre debe ser fortalecida para no depender de una única herramienta tecnológica, conjugar las herramientas existentes a fin de cumplir con los objetivos de la organización. Debe adoptar compromiso con la organización, la comunidad y la sostenibilidad de una sociedad económica. Se enfoca en emprender y proveer el futuro, recuperando el presente, basándose en el compromiso del logro de los objetivos, para adaptarse al cambio y a las nuevas realidades del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alavi, M. (2000). Systems for Managing Organisational Knowledge, the Organisational Change Program for the CGIAR Centers.
- Brundtland, G. (1988). Our common future. Nueva York: Oxford University Press.
- Castells, M. (1999). La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red. México: Siglo XXI.
- Castro Perdomo, N. A. y Agüero Contreras, F. C. (2008). Gestión del conocimiento, desarrollo sostenible y la relación universidad-empresa. Multiciencias (8), 3, septiembre-diciembre, 2008, pp. 307-314. Universidad del Zulia. Punto Fijo, Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90411667007>
- De Freitas V. y Yáber, G. (2015). Una propuesta de arquitectura para los Sistemas Informáticos de Gestión del Conocimiento en Instituciones de Educación Superior. Espacios, 36 (10), Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a15v36n10/153610E2.html>
- Drucker, P. (1999). Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Santa fe de Bogotá: Norma.
- Fuentes Morales, B. A. (2010): La gestión del conocimiento en las relaciones académico-empresariales. Un nuevo enfoque para analizar el impacto del conocimiento académico. Tesis Phd. Universidad Politécnica de Valencia, España.
- González, y García, D. (2006). Revista de Pensamiento y Análisis. Revista Reserca (6). Castello.
- Huailani, S. (2014). Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- León, M. (2006). Procesos estratégicos de la Gestión del Conocimiento. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v14n2/aci08206.pdf>

- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martínez, L. (2006). *Gestión del cambio y la Innovación en la Empresa. Un Modelo para la innovación empresarial*. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Madrid: UNESCO.
- Navas Faria, D. (2017). Tendencia de la Gerencia Venezolana en un Entorno de Incertidumbre, desde una Dimensión Valor - Ético. *Revista Scientific*. Febrero-Abril 2017 - pp. 95-112.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company. How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Nueva York: Oxford University Press.
- Polanyi, M. (1961). II.—Knowing and being. *Mind*, 70 (280)
- Rodríguez Andino, M., García Colina, F., Pérez Hernández, M. A. y Castillo Maza, J. V. (2009). La Gestión del Conocimiento, Factor Estratégico para el Desarrollo. *Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM* (12), 23, Lima.
- Rojas, C. V. (2017). Opciones para la gestión del conocimiento y la innovación, coadyuvantes del desarrollo sostenible de las universidades regionales. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología* (26) 3. Julio-septiembre 2017. Pp. 211-232.
- Ruzafa Sala, J. A. (2011). *Implantación de un Sistema de Gestión del Conocimiento en una Administración Local*. Trabajo presentado para obtener el título de Máster en Dirección y gestión de la información y el conocimiento en las organizaciones. Universitat Oberta de Catalunya. Alicante.
- Sáenz, T. (2004). *Tecnología y Sociedad*. La Habana: Félix Varela.
- Santesmases, M. (2000). Términos de marketing. En: Anónimo. *Diccionario-Base de datos*. Madrid: Ediciones Pirámide, S.A.
- Sarell, J. J. (2018). Competencias Dinamizadoras: Una Propuesta para la Gestión de Conocimiento en la Era de Transformación Digital. *Revista Gestión I+D* (2), 3, Caracas.
- Senge, P. M. (1995). *La Quinta Disciplina: Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Barcelona: Juan Granica.
- Tamayo (2000). *Elaboración de Proyectos*. Colombia.