

## Gestión del capital humano, competencias y sociedad del conocimiento

---

Ero del Canto  
Universidad de Carabobo, Venezuela  
edelcanto19@yahoo.es

### RESUMEN

La presente investigación pretende hacer un análisis abordando aspectos relacionados con La Gestión del Capital Humano, Enfoque Basado en Competencias y la Sociedad del Conocimiento y Gobierno Local. La investigación fue de tipo documental con una revisión literaria, para desarrollar los aspectos involucrados en el análisis, para una mayor comprensión y conocimiento de los mismos. El análisis realizado tomando como referencia la postura de diferentes autores, evidencia su basamento en la filosofía occidental y una transición del racionalismo y empirismo hacia la fenomenología de la relación sujeto-objeto, con tendencia hacia la filosofía japonesa, basada en la unidad mente-cuerpo, lo cual reafirma la importancia del sujeto en la construcción de la realidad que lo rodea, así como valores asociados con el individuo, cuyos fines se orientan a la mayor competitividad organizacional, que justifican el fin mismo de los aspectos analizados.

**Palabras clave:** Capital Humano, Competencias, Conocimiento, Gobierno Local.

## Management of human capital, skills and knowledge society

---

Ero del Canto  
Universidad de Carabobo, Venezuela  
edelcanto19@yahoo.es

### SUMMARY

This research aims to make an analysis addressing aspects related to Human Capital Management, an approach based on Skills and the Knowledge Society and Local Government. The research was documentary with a literary review, to develop the aspects involved in the analysis, for a greater understanding and knowledge of them. The analysis carried out by reference to the position of different authors, evidence its basement in western philosophy and a transition of rationalism and empiricism to phenomenology of the subject-object relationship, with a tendency towards the Japanese, based on mind-body unity philosophy, which reaffirms the importance of the subject in the construction of the reality that surrounds it, as well as values associated with the individual whose purposes are aimed at improved organizational competitiveness, to justify the same completion of the analyzed aspects.

**Keywords:** Human Capital, Skills, Knowledge, Local Government.

## Introducción

La presente investigación fue el resultado de una revisión documental con la finalidad de hacer un análisis, de tres aspectos a saber: Gestión del Capital Humano, Enfoque basado en Competencias y la Sociedad del Conocimiento relacionándolos con el contexto organizacional y el aprendizaje, en la búsqueda y profundización del conocimiento de las Ciencias Administrativas y Gerenciales. En cuanto a la forma de abordarlos, se pretendió hacer una triangulación relacionando autores de diferentes escuelas del pensamiento administrativo en la forma de concepción de la relación sujeto-objeto en la construcción de la realidad. Se hace un análisis de la esencia en base a la forma como lo abordan los autores, se analiza el método con que los autores lo abordan en la realidad organizacional, además se analizan los valores que están intrínsecos y que direccionan su discurso, por ultimo se analiza el fin ultimo de cada aspecto teórico y lo que plantea el discurso de cada autor. Es así como se analiza y aborda en primer lugar la Gestión del Capital Humano en el contexto organizacional, en segundo lugar el Enfoque basado en Competencias para el mejoramiento del individuo y en tercer lugar la Sociedad del Conocimiento y Gobierno Local, el papel del individuo y el aprendizaje organizacional.

Se concluye sobre la importancia de gestionar el capital humano para la obtención de competencias, por medio del aprendizaje organizacional en el marco de la sociedad del conocimiento. Además se evidencia que existe una transición del positivismo a lo fenomenológico con una relación sujeto-objeto en la cual participa activamente en la construcción de la realidad que lo rodea, así como se reafirma la esencia de cada aspecto estudiado, soportado en valores que lo direccionan al logro de su fin para lo cual existe, todo esto enmarcado en la gestión de la complejidad organizacional.

En las siguientes secciones se hace un análisis de los tres aspectos que se mencionaron anteriormente en el contexto de las organizaciones y su relación con el conocimiento y aprendizaje, como factor clave de éxito en la competitividad de éstas en la actualidad.

### **La gestión del capital humano en el contexto organizacional**

Siendo el recurso humano el activo más importante que tiene una organización, es importante y necesario estudiar la manera como se puede gestionar, asociado con estrategias que conlleven mayor motivación, aprendizaje y en consecuencia eficiencia y competitividad para la organización.

La gestión del capital humano tiene sus orígenes en la Escuela Conductista, sus principales representantes Barnard y Lewin afirmaban la necesidad de abordar los conocimientos de una manera interdisciplinaria para una dirección eficiente de las personas en las organizaciones, tal afirmación da cuenta de la importancia del sujeto en los procesos organizacionales enmarcado en la corriente filosófica occidental llamada *Pragmatismo* la cual se centra en desarrollar una relación interactiva de los seres humanos y el mundo a través de las acciones y la experiencia humana. Hay muchas interpretaciones acerca del Capital Humano como uno de los aspectos que analiza la gestión y valor de las personas en una organización, es común relacionarlo a personas de una organización o considerarlo como un recurso de esta, utilizando el concepto tradicional, es común referirse al Capital Humano como las cualidades intangibles de las personas, por ejemplo la formación, educación, el conocimiento, la información, lo cual se asocia a dicho concepto. (Stewart 1999:15) lo define como: “el conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas y equipos de la misma, así como su capacidad para regenerarlo; es decir su capacidad de aprender.” Esto se relaciona con la gestión del recurso humano la cual Herrera Gómez

(citado en García y Sabater 2004) la definen como:

Conjunto de actividades y medidas concretas, adoptadas por los directivos en línea de la empresa, o encargados de determinadas funciones dentro del departamento de recursos humanos, y que tienen un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes, satisfacción de una persona o un grupo reducido de personas dentro de la organización (p.8)

De lo anterior se desprende la relación entre el recurso humano y las actividades que estos ejercen en la organización, abordadas en la Escuela Conductista. Por otra parte los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de las organizaciones; cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse a nuevas situaciones. Tal afirmación da cuenta del carácter complejo del entorno caracterizadas por la incertidumbre y el cambio, lo que influye de manera directa generando desordenes internos, obligándolas a cambiar para reestablecer el orden interno a través de procesos recursivos, reflexivos y de aprendizaje, en el cual el capital humano desempeña un rol clave. (Etkin 2005:28) hace mención a la complejidad al afirmar: “la complejidad es un enfoque que considera a la organización como un espacio donde coexisten orden y desorden, razón y sin razón, armonías y disonancias...”

esto da cuenta de la dialogicidad o elementos que son antagónicos pero a su vez complementarios para la organización. Estos cambios experimentados en el entorno organizacional son muchos y evidentes, en especial la dirección de personas han sufrido profundas transformaciones que han derivado en lo que se conoce como nueva economía, un nuevo negocio, nuevas tecnologías de información y comunicación, conocimiento de las personas en acción. En este sentido todavía hay un elemento que ha evolucionado medianamente en relación a la gestión organizacional, el humano, verdadero factor determinante de la nueva economía y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, este factor debe considerarse de importancia para aumentar sus capacidades y aptitudes (conocimientos). En este sentido Drucker habla de *trabajadores del conocimiento*, como el activo intangible más importante de la organización. El mismo autor (1999: 211) hace mención a los sujetos del conocimiento cuando dice: "...quienes trabajan con el conocimiento son dueños de los medios de producción, el conocimiento que llevan en la cabeza es un activo de capital enorme..." mas adelante expresa: "la labor de la gerencia consiste en preservar los activos de la institución a su cargo". La gestión que comienza a realizarse ahora ya no está basada en elementos como la tec-

nología y la información; sino que la clave de una gestión está en la gente, puede afirmarse que las organizaciones deben gestionar con eficiencia su capital humano. Esta afirmación da cuenta del carácter fenomenológico en la relación sujeto-objeto, ya que este no actúa solo según una realidad presente, sino que es un actor clave en la construcción de esta. Vale mencionar a (Maturana, 1995) quien se refiere al hecho de que aunque existe una realidad objetiva producto de la percepción de un fenómeno, implica un conocimiento objetivo, el capital humano contribuye a la construcción de una nueva realidad producto de la misma incertidumbre. Lo expresado anteriormente esta enmarcado en la filosofía occidental que postula Husserl en la cual el conocimiento es posible solo si se describen las interacciones de la conciencia pura y sus objetos, la cual puede alcanzarse a través de la reducción fenomenológica.

La necesidad de las organizaciones del siglo XXI se centra en mantener el conocimiento gerenciando con asertividad al capital humano, es así como surge el concepto de gerencia de talentos como factor clave de éxito para obtener logros apalancados en su capital humano como fuente de creación de valor de manera que se traduzca en mejora continua en las áreas estratégicas de la organización. Esta afirmación da cuenta a su vez de

las tensiones existentes en una organización producto de las relaciones de poder, al respecto (Etkin Ibiden: 135.) afirma: “En el marco de una realidad compleja el poder no es un objeto que se ubica en cierto lugar central, sino mas bien una configuración y una trama. Las bases del poder (diferentes) están distribuidas entre distintos actores y procesos a lo largo de la organización...” esto quiere decir que la alta gerencia no puede lograr sus objetivos sin tomar en cuenta al capital humano, por lo que una eficiente gestión del mismo es necesaria. Retomando el tema de la gerencia del talento humano (GTH), (Sánchez 2006:2) la define como: “un acercamiento integrado, involucrando a las organizaciones del capital humano... a los líderes ejecutivos de la organización, y a la gerencia en línea...” Del concepto anterior se desprende que existe sinergia entre la gerencia de la organización y su capital humano para lograr avances en la competitividad de sus procesos, lo que implica alinear las prácticas con la estrategia del negocio con el sistema de recursos humanos, por lo que se habla de Gestión Estratégica del Talento Humano, al respecto (Cordero,2009) afirma lo siguiente:

...la GTH pasa a ser Gestión Estratégica de Talento Humano, en esta última las transformaciones en la organización del trabajo suponen no sólo de la modificación de la

departamentalización, división del trabajo, tramos de control, cadenas de mando, entre otros elementos del diseño organizacional, sino de la configuración de la Formas Organizativas (FFOO) que vinculen coherentemente las prácticas internas de la organización. (p.118)

Tal afirmación evidencia la importancia del capital humano para dar forma a la estrategia, a la estructura y a los procesos de dirección en la organización, por tal motivo se considera como un *socio estratégico*, puesto que es el principal aliado en el logro de los objetivos. Al respecto (Sánchez 2006) afirma que:

hay que llegar a conocer el negocio y su estrategia para hacer del recurso humano un factor de influencia estratégica... el conocimiento del negocio, la aplicación de mejores prácticas en apoyo a la estrategia y la capacidad de relacionar cada actividad con los objetivos estratégicos aseguran el liderazgo con una estrecha conexión y aporte de valor a la empresa.(p.1)

Todo lo expuesto anteriormente reafirma la postura fenomenológica de los autores ya que resalta el rol del capital humano en lograr avances en la competitividad, por lo cual se deduce que participa activamente en la construcción de nuevas realidades organizacionales.

En el sector publico las organizaciones y en especial los gobiernos locales están experimentando cambios

significativos en donde los grupos de interés y las comunidades organizadas exigen rendición de cuentas por sus resultados. Esto lleva a pensar que estas deben ejecutar sus labores con *calidad*, sobre el particular se destaca a (Rodríguez, 2009) quien afirma lo siguiente:

La calidad se aplica a cualquier organización tanto si opera con fines lucrativos como si no. Se aplica no sólo a esas personas que trabajan por un salario, sino también a los voluntarios que trabajan gratuitamente, porque la calidad se refiere a lo que la gente hace y cómo se comporta con los demás. El término calidad se aplica al rendimiento de las personas, incluyendo sus decisiones y actos, independientemente del nivel en que trabajen. Se aplica a productos y servicios. Se aplica a los datos. Se aplica a las decisiones. Se aplica a los actos. Se aplica al comportamiento. (p.51)

Más adelante el mismo autor (Ob. Cit.) afirma:

Entendido de esta forma, y pudiendo la calidad ser aplicada a cualquier rubro o actividad, entonces la calidad de servicio en instituciones gubernamentales es primordialmente necesaria, y quizá más que en otro tipo de organización, ya que se está al servicio de la nación y sus ciudadanos y además debe responder por los tributos que cobra, obedeciendo además a un marco regulatorio. Por tanto, es falso que la calidad sea exclusiva de las empresas fabriles privadas, nada más errado, la calidad puede y debe

estar presente en cualquier tipo de organización, independientemente de su finalidad. (p.51)

Las afirmaciones hechas por Rodríguez, evidencia la necesidad e importancia para las organizaciones del sector publico de trabajar con criterios de calidad soportado en su capital humano, lo cual evidencia su importancia para contribuir al cumplimiento de los objetivos y su misión. El logro de los fines sociales están estrechamente vinculados con la habilidad que estos tengan para aprovechar las capacidades de sus activos intangibles vale decir, su conocimiento, fortaleciendo la vocación de servicio publico con eficacia y eficiencia, en este sentido cobra importancia el concepto de los mapas estratégicos, los cuales están muy relacionados con el Cuadro de Mando Integral (CMI) propuesto por (Kaplan y Norton, 2004) como una manera de proporcionar una visión macro de la estrategia de una organización. En estos se plantean cuatro perspectivas: financiera, de cliente, de proceso y la perspectiva del aprendizaje, siendo esta última la que se relaciona de manera directa con la gestión del capital humano el cual denominan *Activos Intangibles*. Aunque los activos intangibles son los medios más poderosos para efectuar cambios permanentes, la idea de los mapas estratégicos es planear con las necesidades de las perspectivas más altas y trabajar hacia abajo para

determinar lo que se requiere a nivel humano, de información y de organización. Se evidencia en el discurso de estos autores, el carácter fenomenológico en la relación sujeto-objeto enmarcado en la corriente filosófica occidental del existencialismo que se basa en la relación entre conocimiento y acción, ya que cualquier cambio requiere que el individuo tenga el conocimiento para hacerlo. Se observa en la práctica discursiva de los autores que la gestión del capital humano es la esencia de lo que un gerente debe hacer en la búsqueda de una organización competitiva. Es importante destacar que el capital humano genera contradicciones, en especial tensiones relativas al grado de poder y conflicto, en cuanto a sus objetivos y aspiraciones individuales lo cual puede relacionarse con las teorías de motivación y porque su eficiente gestión es un factor clave en el logro de las mejoras en la organización para hacerla competitiva, que es parte de la dinámica compleja, lo cual a su vez da cuenta de su aspecto recursivo, como afirma (Morin 2007:107) “un proceso recursivo es aquel en el cual los productos y los efectos, son al mismo tiempo, causas y productores de aquello que lo produce.” Esto quiere decir que una eficiente gestión del capital humano implica el mejoramiento intrínseco del individuo, lo que a su vez influye en la ejecución de las actividades que realiza. La gestión

del capital humano genera además tensiones en tres momentos los cuales (Schervastein 1998) denomina: momento de la afirmación, en el que se establecen las pretensiones implícitas en la gestión del capital humano referidas a su desarrollo, el momento de la negación que niega las pretensiones establecidas en el momento de la afirmación y que son producto del grado de complejidad interno de la organización el cual se manifiesta en tensiones relacionados con relaciones de poder y conflicto por la confluencia de intereses individuales y grupales con los objetivos de la organización y el momento de la negación de la negación en el cual puede lograrse un equilibrio en las tensiones existentes. Igualmente es necesario destacar lo que Schevarstein denomina el *valor inicial* que tiene en sí la gestión del capital humano en cuanto a una perspectiva sincrónica, es decir los beneficios que se pretenden alcanzar y su vigencia desde una perspectiva diacrónica asociada con su vigencia, producto de los cambios, la complejidad y el mejoramiento continuo.

Puede afirmarse que en el discurso de los diferentes autores, a los cuales se han hecho mención evidencian que el abordaje va orientado hacia la capacitación del capital humano basada en una eficiente gestión del mismo, por lo que los métodos deben permitir la adaptación a la complejidad, en este



sentido procesos asociados con la creatividad, innovación y adiestramiento pareciera ser la vía idónea, lo cual a su vez aumenta la motivación en este. Es necesario resaltar que el abordaje se asocia a métodos cuali-cuantitativo, (holísticos) ya que se pretende medir aspectos que pueden ser categorizados, pero que requieren cuantificarse para su interpretación, todo lo anterior hace referencia a lo que Schevarstein denomina el encuadre de las actividades del diseño y que reflejan las contradicciones entre lo que se pretende hacer y lo que se puede y se finaliza haciendo, lo cual da cuenta de los procesos reflexivos de cambio y adaptación en los métodos según las condiciones que se presenten en la organización Otro aspecto importante a destacar es lo relacionado al individuo y el método de obtención del conocimiento que según lo expuesto por los diferentes autores debería ser hermenéutico, sobre este particular (Focault,1990) expresa lo siguiente:

El poder se ejerce sobre sujetos libres que tendrían la posibilidad de conducirse por sí mismos, de reaccionar en su comportamiento. Pero hasta la misma libertad es condición de poder que solamente se adquiere desde la "*hermenéutica de sí mismo*", es decir desde la práctica del cuidado de sí mismo. Porque el sujeto se subjetiva en las propias relaciones de poder en busca de la libertad... (p.19)

Esta afirmación permite concluir que el individuo debe tener la libertad y el poder de buscar y generar el conocimiento por lo que la organización debe fomentar los métodos para su obtención.

Haciendo un análisis del discurso se evidencia que los valores se relacionan con el respeto al individuo, solidaridad, calidad, comunicación y competitividad, los cuales son básicos para una eficiente gestión del capital humano. Es de entender que la aceptación de estos valores implica el rechazo al antivalor, sin embargo no basta con la simple proclama, estos deben sostenerse en la acción, vale decir actuar según lo que se piensa, estos deben ser claramente comunicados y compartidos por todos los miembros de la organización y en especial la alta gerencia, ya que de lo contrario pueden entrar en una profunda contradicción generando tensiones entre el discurso y la praxis, afectando la credibilidad y la cultura organizacional. Es de destacar que estos valores, deben guiar a la organización hacia el logro de sus objetivos en concordancia con los fines de la gestión del capital humano y entender que como visión prospectiva los valores asociados a la gestión del capital humano pueden cambiar o aparecer nuevos valores producto de la dinámica y la complejidad del entorno.

Se observa en el discurso de los autores que el fin principal de la gestión del capital humano es elevar la motivación y en consecuencia la competitividad del individuo. Esto implica que esta tiene como finalidad la administración eficiente del recurso humano y de su intelecto como activo intangible, constituyéndose en un factor clave de éxito, que puede verse limitado por fuerzas internas y externas que se superponen para el logro de su fin mismo, lo cual tiende a aumentar la entropía en la organización; la justificación está en el fenómeno de la globalización y en el carácter complejo de su entorno, por lo cual el fin se ve afectado por tres tipos de improbabilidades que Schevarstein (Ibidem) denomina de la siguiente manera; improbabilidad semántica, relacionada con la dificultad de congruencia entre la gestión del capital humano y el logro de su finalidad, la improbabilidad sintáctica, producto de las relaciones no alineadas entre la gestión del capital humano y los distintos procesos, internos de la organización que dificultan lograr el fin de este, la improbabilidad pragmática relacionada con la eficiente implementación de la gestión del capital humano en el seno de las tensiones existentes entre relaciones de poder, además de la interpretación que dan los sujetos sobre este, todo lo anterior enmarcado en la perspectiva de la complejidad. De igual manera no se debe olvidar que la organización

es un sistema abierto y que es afectada por un entorno que es muy complejo, en este particular es importante destacar lo que dice (Morin, Ibidem: 44) cuando afirma “la inteligibilidad del sistema debe encontrarse no solamente en el sistema mismo, sino en su relación con el ambiente...” tal afirmación permite reflexionar sobre la complejidad del entorno, motivo por el cual una eficiente gestión del capital humano le permitirá afrontar el entorno complejo.

#### **Enfoque basado en competencias para mejoramiento del individuo**

La complejidad en la cual están inmersas las organizaciones y en el marco de una eficiente gestión del capital humano, lleva a reflexionar sobre la importancia de adiestrarlo para que obtengan nuevas competencias, con el objetivo de mejorar su desempeño en beneficio de la organización.

Con el pasar del tiempo han ido apareciendo diversos enfoques para incorporar procedimientos y procesos específicos a las operaciones, es así como surge la administración científica cuyo principal representante Frederick Taylor planteó la aplicación de métodos científicos para analizar el trabajo y determinar como concluir las tareas de producción eficientemente. Plantea cuatro principios básicos para

la administración científica, mencionando entre estos que la administración debe seleccionar, capacitar, enseñar y desarrollar científicamente a cada trabajador para el trabajo correcto, he aquí una primera aproximación al desarrollo de las competencias, sin embargo su concepción era netamente mecanicista ya que concebía al hombre como una *maquina* sin la posibilidad de actuar en su entorno, sino siguiendo lineamientos de la gerencia basada en la racionalización, a la cual (Morín, Ibiden.) define de la siguiente manera:

La racionalización consiste en querer encerrar la realidad dentro de un sistema coherente. Y todo aquello que lo contradice, en la realidad, a ese sistema coherente, es descartado, olvidado, puesto al margen, visto como una ilusión o apariencia. (p.102)

Puede entonces observarse una clara postura positivista en la relación sujeto-objeto ya que el individuo no interviene en la construcción de la realidad, sino que solo se limita a obedecer órdenes, basado en el ideal del conocimiento científico clásico, en este dualismo cartesiano de la división sujeto-objeto se evidencia que la fuente del conocimiento esta enmarcada en la corriente filosófica occidental del empirismo planteada por Aristóteles la cual establece que la única fuente de conocimiento es la experiencia sensorial, vale decir la realidad es intrínsecamente objetiva

y el sujeto no interviene en esta sino que el conocimiento que obtiene es a través de sus experiencias sensoriales sin evidenciar sus elementos complejos. En este sentido (Morin Ibiden: 30 ) menciona al respecto lo siguiente: ...el ideal del conocimiento científico clásico era descubrir, detrás de la complejidad aparente de los fenómenos, un orden perfecto legislador de una maquina perfecta (el cosmos)... mas adelante y haciendo referencia al conocimiento científico en la relación sujeto-objeto plantea lo siguiente:

Tal conocimiento fundaría su rigor y su operacionalidad, necesariamente, sobre la medida y el cálculo; pero la matematización y la formalización han desintegrado más y más a los seres y a los existentes por considerar realidades nada mas que a las formulas y las ecuaciones que gobiernan las entidades cuantificadas. Finalmente el pensamiento simplificante es incapaz de concebir la conjunción de lo uno y lo múltiple (unitas múltiplex) (p.30)

Tales afirmaciones evidencian el carácter simplficista de la función del sujeto en relación al objeto que plantea Taylor en su enfoque de la administración científica basado además en la disciplina como una forma de ejercer el poder, sobre este particular (Foucault, 1981:243) menciona: “la disciplina es el fondo el mecanismo de poder por el cual llegamos a controlar en el cuerpo social

hasta los momentos más tenues y por esto alcanzamos hasta los átomos sociales mismos, es decir, los individuos.” De tal afirmación se desprende que el patrono ejerce su acción de poder sobre el individuo trabajador, limitando la acción de este al cumplimiento de órdenes para ejecutar labores de manera mecánica, por lo que no hay o por lo menos muy poca intervención del individuo en la realidad organizacional. Posteriormente aparece el enfoque de las relaciones humanas que se desarrolla a principios de la década de 1930 y que trataba de comprender la forma en que los procesos sociales y psicológicos interactúan con la situación laboral para influir en el desempeño, lo cual se relaciona con las competencias del individuo. Autores como Elton Mayo se refiere al incremento de la productividad en las labores por la influencia de factores psicológicos y sociales, se observa el carácter recursivo planteado por Morin (Ibiden) en el sentido de que el sujeto interactúa produciendo situaciones que lo afectan e influyen en el entorno en el cual se creó dicha situación, es decir los productos y los efectos son al mismo tiempo, causas y productores de aquello que lo produce. De igual manera se evidencia quizás una postura más fenomenológica puesto que el individuo construye la realidad como producto de sus interacciones sociales y se empieza a destacar la importancia del

individuo en los procesos de interacción organizacional. Esta mayor participación del individuo en la construcción de la realidad puede asociarse a la corriente filosófica occidental del racionalismo, propuesta por Platón en la que la verdad *absoluta* como fuente de conocimiento se obtiene a través del razonamiento racional y es a partir de allí que el sujeto actúa en la construcción de la realidad apoyado la tesis de Husserl en la cual se enfatiza la interacción entre el yo y el mundo exterior.

El enfoque de competencias se ha venido estableciendo por la confluencia de múltiples aportes disciplinares entre sí, y entre estos y diversas tendencias sociales y económicas. (Tobón, 2006) hace referencia a que este concepto como tal se comenzó a estructurar en la década del sesenta con base en dos aportaciones: la lingüística de Chomsky y la psicología conductual de (Skinner. Chomsky, 1970) A partir de allí, el concepto de competencias comenzó a tener múltiples desarrollos, críticas y reelaboraciones, tanto en la lingüística como en la psicología (conductual y cognitiva) y en la educación. En contravía a la propuesta de Chomsky, poco a poco se fue hablando de la competencia como un comportamiento efectivo, y hoy en día hay un sólido modelo conductual de las competencias, que aunque ha trascendido el esquema de estímulo

respuesta, sigue basándose en el comportamiento observable, efectivo y verificable, confluendo entonces así el desempeño dentro de la competencia. El enfoque de competencias desde lo conductual ha tenido notables desarrollos en el campo de la gestión del talento humano en las organizaciones, donde se asume con la orientación de buscar que los trabajadores posean competencias clave para que las empresas sean competitivas.

En otra línea disciplinar están las elaboraciones de (Hymes, 1996) dada por la psicolingüística y la psicología cultural que enfatizan en la competencia como un concepto que está en la base de la interacción de la persona con el entorno. En una vía diferente, pero también con un enfoque contextual, están los aportes de la psicología cultural que tienen como principal representante a (Vigotsky, 1985), en esta línea básicamente se ha propuesto que las competencias son *acciones* situadas que se definen en relación con determinados instrumentos mediadores, son acciones situadas en el sentido de que tienen en cuenta el contexto en el cual se llevan a cabo, dichas acciones se dan a partir de la mente la cual construye relaciones sociales y es actualizada por la cultura.

Otro aspecto de especial relevancia es que la formación y desarrollo del

recurso humano en una organización debe estar asociado a los planes estratégicos de la misma, tomando en consideración que esta influenciada por un entorno cambiante (nuevos mercados, competidores, exigencias de los clientes entre otros) y ante los cuales la organización de tener capacidad de respuesta y el recurso humano será factor clave de éxito para que sea competitiva en su entorno. En este sentido la gestión por competencias permite la integración de las personas con importantes conocimientos y habilidades para buscar la eficiencia en sus actividades, a través de un proceso de aprendizaje que se obtiene con el conocimiento y con la práctica constante del conocimiento adquirido, soportado en procesos de motivación.

Las competencias se tiene un valor intrínseco inicial asociado a su influencia en la competitividad de la organización desde la perspectiva sincrónica, esta esencia cambia producto de las complejidades existentes pudiéndose convertir en diacrónicas, motivado a la aparición de nuevas competencias. Esta presencia de elementos complejos hacen que en la organización se genere un proceso dialogico entre el orden existente y el desorden que proviene del entorno, lo cual hace que los individuos deban adquirir nuevas competencias, que en un proceso recursivo implica que las

nuevas competencias serán a su vez un elemento que reentra con implicaciones positivas, reduciendo la entropía negativa. También es importante destacar que la complejidad interna de la organización se presenta en las relaciones de conflicto y poder, lo que puede afectar el desarrollo de competencias, lo que establece el contexto de crecimiento o decrecimiento, evolución o involución en los procesos internos organizacionales. Se puede afirmar que las competencias desarrollan relaciones organizacionales caracterizadas por el riesgo-seguridad, complejidad-simplicidad, innovación y repetición, evolución-revolución, negación y afirmación, la relación existente entre endocausalidad y exocausalidad de los procesos de cambio entre otros lo cual afectará la esencia de las competencias que debe adquirir el individuo.

Se observa además tensiones entre los autores sobre el abordaje de las competencias, su obtención y si realmente puede adquirirse por esas vías. En sus inicios predominaba el enfoque tradicional de la dirección de recursos humanos, con una tendencia positivista y cuantitativa para medir su desarrollo a través del entrenamiento. Sin embargo se evidencia en la postura de los autores actuales una manera diferente de abordarla basado en el enfoque de la dirección estratégica de recursos humanos, basado

en métodos cuali-cuantitativos. Es importante destacar la relación individuo-practica y contexto que plantea Sergio Tobón en la obtención de las competencias, lo que permite deducir la presencia de la Hermenéutica como método de abordaje, en este sentido Gadamer (citado en López 2002) hace referencia a la comprensión como modo de ser de la existencia misma del sujeto y su modo de comprender típicamente interpretativo, realizando la comprensión constructiva que traduce una realidad captada a la propia realidad comprendida, en una evidente proximidad de lo interpretado respecto al interpretante, de allí que todo conocimiento es a su vez interpretación que implica el reconocimiento de la realidad que se comprende. El objeto de la hermenéutica sería *explicitar* lo que ocurre en esta operación humana fundamental del comprender interpretativo, en lo que se refiere a la comprensión y a la interpretación, en la que se admite el concepto de *círculo hermenéutico*, especificando que para la comprensión del todo es necesario el comprender las partes y para comprender las partes se ha de comprender el todo, esto permite afirmar que el individuo adquiere el conocimiento en una constante interpretación y comprensión de la realidad. En este orden de ideas, la vía más idónea es a través de la creatividad e innovación soportadas en eficientes procesos de gestión de conocimiento y enmar-

cadadas en la investigación participante como método que involucra directamente al individuo.

Asociado al concepto de competencia existen valores relacionados con la competitividad, calidad, mejoramiento continuo y valores asociados al individuo tales como la innovación, el respeto, la comunicación, el trabajo en equipo, todos estos de manera directa o indirecta se relacionan con el fin último de las competencias. Surgen tensiones relativas a verificar si estos valores contribuyen o direccionan la obtención y desarrollo de competencias, además de establecer como cierto la aceptación de un valor en relación con el antivalue, lo cual como afirma (Schevarstein, Ibidem:125) “la proclama de valores por si sola no es suficiente, tiene que estar soportada con una acción consistente en el tiempo” esto implica que debe convertirse en cultura organizacional, sino se ve afectada la credibilidad de la alta gerencia, de donde parten los valores enmarcados en su filosofía organizacional. En el marco del paradigma de la complejidad se observan tensiones por la persistencia y el esfuerzo de direccionar y sostener los valores que se pregonan respecto a las contradicciones que se plasman y que forman parte de la realidad compleja de las organizaciones, tensiones que se reflejan en las relaciones de poder y conflicto y en los valores e

intereses individuales en relación con los colectivos de la organización. Ciertamente los miembros deben *adherirse* a los valores y llevarlos a la acción, pero a veces pregonan valores y en la práctica hacen lo contrario, generando la contradicción por parte de sus miembros y lo que puede acelerar su proceso de entropía negativa. Esto lleva a pensar en la coherencia y credibilidad del discurso directivo en el marco de las relaciones de complejidad organizacional, sobre este particular (Etkin, Ibidem:312) dice: “desde la visión de la complejidad, no todas las comunicaciones directivas son igualmente legítimas, ni creíbles, ni aceptables aunque provengan de una autoridad formal...” tal afirmación permite concluir que el discurso directivo en especial lo referente a los valores deben ser cónsonos con sus acciones, en caso contrario puede llevar a la oposición entre las partes y a la creación de *círculos viciosos* en contraposición de los denominados *círculos virtuosos* que se construyen con una visión solidaria y no competitiva de las relaciones en la cual la sinergia será la clave del éxito.

Se evidencia que el fin principal es elevar el nivel de competitividad del individuo y de la organización y en el caso de los gobiernos locales la eficiencia organizacional por las competencias del individuo le permitirá cumplir con su misión social en la

comunidad. Siendo el fin la competitividad del individuo y como consecuencia de la organización, lo que esta en juego es su supervivencia, minimizando la entropía negativa y hasta cierto punto revertirlos, siendo este su fin último en una cadena de causalidades y consecuencias. Aquí también se presenta situaciones propias de la realidad compleja, que tienen que ver con relaciones de poder, conflicto, credibilidad del discurso en cuanto a la cohesión en la relación valores-cultura organizacional, lo cual limita llegar al fin de las competencias que es el mejoramiento del individuo. Otro es la improbabilidad paradigmática referida a la dificultad de congruencia entre el objeto de estudio (competencias) y su realización o aplicación, la improbabilidad sintáctica producto de las contradicciones en los procesos internos organizacionales y la improbabilidad pragmática en cuanto a las relaciones de poder y sus resultados e interpretación. Como se evidencia, la realidad compleja puede limitar el logro sus fines, esto implica el manejo asertivo de la gerencia de estos elementos para minimizar el impacto de las improbabilidades lograr mayor competitividad del individuo y de la organización. Se evidencia en lo explicado en párrafos anteriores la importancia para la organización de potenciar las habilidades y destrezas de su capital humano, lo que implica aprendizaje asertivo, mediante la

generación y transferencias de conocimientos.

### **Sociedad del Conocimiento y Gobierno Local, el Individuo y el Aprendizaje Organizacional**

En el marco de la sociedad de conocimiento e informacional, en la cual están inmersas las organizaciones, los individuos están en un constante proceso de aprendizaje, en el cual el conocimiento se constituye en el principal activo para su mejoramiento y desarrollo. Este se ha asociado a diversas teorías administrativas, en primer lugar Mayo desarrollo la teoría de las relaciones humanas en la que hace referencia al papel de los factores humanos en el incremento de la productividad a través del mejoramiento continuo del conocimiento de los trabajadores. Posteriormente Barnard, hace énfasis en el conocimiento conductual para ser aplicado en los procesos administrativos y Herbert Simon como representante de la escuela Behaviorista argumentaba que los seres humanos actúan como un sistema de procesamiento de información a través de sus órganos sensoriales que almacenan como un nuevo conocimiento y lo usan para decidir un curso de acción, aunque dio demasiada importancia a las limitantes de la capacidad cognoscitiva del individuo y el aspecto lógico del razona-



miento humano. Se evidencia en sus inicios una visión cartesiana racionalista dentro de la filosofía occidental en la relación sujeto-objeto, ya que ignoraba el potencial humano para crear conocimiento, lo cual da cuenta del carácter positivista de los autores.

La sociedad fue evolucionando de una sociedad industrial a una sociedad de servicio y más recientemente a una sociedad de conocimiento (*knowledge Society*), la cual surgió hacia finales de los años 90, siendo Peter Drucker uno de los primeros en hacer énfasis de la importancia del conocimiento por encima del capital y otros recursos en la organización, mencionando que los individuos son dueños del *conocimiento* y tendrían un rol protagónico, en donde la organización debe administrar su propia transformación abandonando el conocimiento obsoleto y aprender nuevas cosas en un proceso de mejoramiento continuo. En este sentido la evolución del trabajo que ha ocurrido en las últimas dos décadas permite visualizar, como sostiene Delgado de Smith (citada en Cordero Ob.Cit.:117) una clara tendencia a "...fijar criterios y agendas de trabajo profesional cuya adscripción permitirá un uso más efectivo, productivo y de calidad de la gente dentro de las organizaciones", por lo que el conocimiento adquiere un rol protagónico. Todo lo anterior evidencia una postura fenomenológica

enmarcada en la corriente de la filosofía occidental denominada existencialismo que hace énfasis en la relación del conocimiento y la acción a través de la existencia humana y la experiencia viva.

El término sociedad de conocimiento es empleado particularmente en académicos como alternativa de algunos a sociedad de la información e informacional, sobre este particular (Castells, 1997:43) afirma: "La nueva sociedad informacional, no es una simple sociedad del conocimiento pues toda sociedad reposa sobre el conocimiento acumulado, sino una sociedad que descansa en la acción del conocimiento sobre sí mismo como principal fuente de productividad." Tal afirmación evidencia que el conocimiento es la base para generar nuevos conocimientos, lo que a su vez se constituye en una fuente de poder para quien lo tenga para mantener una posición competitiva en un mundo globalizado caracterizado por el auge de la información y las redes, Giddens (citado por García Morales, 1999) hace mención a algunas características del proceso de globalización al afirmar: "la globalización es fundamentalmente interdependencia, sobre todo interdependencia cibernética..." aquí se nota la importancia de las nuevas tecnologías de información para generar redes que intercambian

bian información en la generación de conocimientos.

Si se analiza de la frase del autor se puede evidenciar que la esencia radica en la calidad de la información y en consecuencia en la calidad del conocimiento. Surge entonces las interrogantes: ¿Quién posee la información? ¿Quién genera el conocimiento? Si bien es cierto que las tecnologías de información son el medio, la respuesta a estas interrogantes es que el individuo (sujeto) tiene esa capacidad y el poder con sus conocimientos de contribuir a la construcción de una realidad, (objeto), lo que evidencia una postura fenomenológica, enmarcada también en la corriente de la filosofía occidental del existencialismo.

Drucker, (1998:197) afirma que “la organización del futuro debe elaborar nuevas políticas de recursos humanos. Las organizaciones deben ayudar a su gente a adquirir las destrezas y confianza necesarias para dominar el nuevo ambiente...” En este sentido los procesos de gestión de conocimiento le permiten al individuo crear, innovar y desarrollar competencias, transmitiéndolo al resto de la organización, generando un aprendizaje organizacional para satisfacer necesidades presentes y futuras. Esto reafirma de manera clara la postura fenomenológica de Drucker en la relación sujeto-objeto, en la cual el individuo desempeña un rol fundamental en los

procesos de gestión de conocimiento y a partir de allí construir la realidad.

De lo anterior se desprende la importancia de la generación de conocimiento como factor clave de éxito en las organizaciones. (Nonaka y Takeuchi, 1999:3) lo definen de la siguiente manera: “La capacidad de una compañía para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de la organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas”. Las conceptualizaciones anteriores concuerdan con los postulados de (Etkin, *Ibidem.*) cuando afirma:

Desde la gestión del conocimiento, la responsabilidad de la dirección es invertir en lo social, movilizar al factor humano (no limitarlo) y darle oportunidad de participar en la organización. Esto es visible en las empresas que requieren un capital humano intensivo, con alta inversión en la producción de conocimientos, porque ellas deben atender las demandas de un mercado que exige innovación continua. (p. 77)

Para los autores no basta solo con generar el conocimiento, se debe transformar y exteriorizar de manera continua, esto permite que los individuos de una organización estén constantemente inmersos en un proceso de aprendizaje y de transmisión de conocimientos, se evidencia en la concepción sujeto-objeto y como lo afirma (Mujica, 2007:53) “un sujeto

que aprende sobre sí mismo, considerándose a sí mismo objeto de aprendizaje...” es decir que el rol del sujeto se asume en la unicidad sujeto-objeto enmarcado en la tradición intelectual japonesa que se caracteriza por tres elementos esenciales: la unidad humano-naturaleza, la unidad mente-cuerpo y la unidad de uno mismo y del otro, en este sentido hacen referencia a que en la organización se dan dos tipos de conocimiento: el conocimiento de la experiencia (cuerpo) y el conocimiento racional (mente), esto permite concluir que para la filosofía japonesa el conocimiento es un proceso humano dinámico de justificación de la creencia personal en la búsqueda de la verdad.

Existen contradicciones entre el papel que debe desempeñar el individuo en la organización en el marco de la sociedad de conocimiento, en contraste con la realidad de las organizaciones y el papel que estos desempeñan, se evidencia entonces organizaciones que no están en consonancia con los cambios del entorno y no desarrollan a su capital humano acelerando lo que (Morin, *Ibiden*) denomina neguentropía, esto ocurre por ser un sistema abierto en el marco de la complejidad en la cual esta debe tomar en cuenta los cambios del entorno ya que se ve influenciada por estos. El mismo autor (*Ibiden*: 45) expresa: “...el concepto de sistema

abierto abre la puerta a una teoría de la evolución que no puede provenir mas que de interacciones entre sistema y eco-sistema...” De lo anterior se desprende que en la relación organización-entorno están presentes elementos dialógicos (orden/desorden) que conllevan efectos recursivos en la medida en que la organización actúe en la búsqueda de la auto-organización para así evitar el proceso de entropía. Una manera de hacerlo es a través de los procesos de gestión de conocimiento a lo cual (Etkin, *Ibiden*: 78) afirma: “...la gestión de conocimiento no se limita a aprovechar el saber existente. También debe promover la innovación, instalar un ambiente que permita a los individuos desarrollar su creatividad...” De todo lo anterior se desprende que existen elementos dialógicos con efectos recursivos positivos. Otro elemento en la esencia de la sociedad del conocimiento es el manejo de la información útil para la organización, la cual permite interpretar eventos u objetos en diferentes perspectivas, haciendo visibles significados que antes eran invisibles, por lo que es un medio necesario para extraer y construir conocimiento. Al respecto Drestke (citado en Nonaka y Takeuchi, *Ob.Cit.*: 63) dice: “la información es una cosa capaz de producir conocimiento y la información que porta una señal es lo que podemos aprender de ella...” mas adelante afirma: “el conocimiento se identifica

con la creencia producida (o sostenida) por la información” lo anterior demuestra la importancia de la información y la necesidad de darle el justo significado para la creación de conocimiento. Un aspecto importante que lleva a la reflexión en la esencia de la sociedad del conocimiento esta referido a su vigencia a través del tiempo, en párrafos anteriores se hizo referencia a la transición de una sociedad industrial hasta llegar a la sociedad del conocimiento, cabe entonces la pregunta ¿Cuál es la vigencia de esta sociedad caracterizada por la información y el aprendizaje? Si bien es cierto que no existe una respuesta concreta para esta interrogante, no es menos cierto que la realidad y la dinámica de cambios del entorno complejo llevan a pensar en la constante evolución de la sociedad.

Por otra parte se evidencian tensiones en la forma con que los autores pretender abordar el tema de la sociedad del conocimiento, motivado a sus diferentes posturas filosóficas, se observa como en sus inicios los métodos de generación de conocimiento hace mas énfasis en la razón y la realidad construida y como posteriormente autores como Drucker desarrollan el rol del individuo en la construcción del conocimiento, ya que es el quien tiene el conocimiento, hasta Nonaka y Takeuchi que lo aborda basado en un método

de conversión del mismo de tácito a explícito, pudiendo presentarse cuatro formas de conversión: socialización, interiorización, exteriorización y combinación, todo esto basado en la filosofía japonesa de la unidad mente-cuerpo, destacando además el carácter cualitativo y hermenéutico de este método. Igualmente tienen que ver con las características de complejidad del entorno y de la organización, (tensiones entre diferentes grupos o individuos) lo cual generan conflictos, (Etkin, *Ibidem.*:135) se refiere a este expresando: “el concepto de conflicto se refiere a las contradicciones del diseño (exigencias contradictorias) y a la negación y oposición de los individuos y grupos que quedan marginados por los planes centrales de la organización.” Según la complejidad de las relaciones entre los niveles en la organización, afectara el método para abordar este fenómeno y su efectividad, además debe mencionarse el aspecto recursivo que esta presente, puesto que el entorno complejo obliga a la organización a cambiar, esto es generar conocimientos que la afecta positivamente, a partir de esto se deduce que el método para abordar este tema es susceptible de cambiar por la dinámica de los cambios internos y externos, siendo valido el método hermenéutico para la obtención del conocimiento.

Otro aspecto importante tiene que ver con la efectividad del método en cuanto a los resultados esperados tanto para el individuo así como para la organización en su realidad compleja, se plantea la interrogante en relación hacia donde va la sociedad de conocimiento enmarcada en los procesos de evolución y cambio dinámico, lo que permite afirmar que pueden aparecer nuevos métodos para abordar este tema según el contexto que se este viviendo.

Desde la perspectiva axiológica, la postura de Drucker denota una orientación por valores como: libertad y autonomía, trabajo en equipo, aprendizaje, competitividad, comunicación e innovación. Por otra parte Nonaka y Takeuchi toma como base en su teoría de creación de conocimiento la naturaleza activa y subjetiva del conocimiento, la orientada por conceptos como: compromiso y creencia, los cuales están arraigados en el sistema de valores del individuo en las organizaciones japonesas. Igualmente existen tensiones por la aceptación de estos valores en contraposición del rechazo al antivalor el cual se considera como existente y que la organización debe buscar la manera de que este ultimo no le afecte. Además la debe procurar su puesta en práctica, lo que implica valores compartidos que se traducen cultura organizacional. Tal situación no es fácil y esto obe-

dece a la trama compleja inmersa en relaciones de poder y la concordancia de valores individuales y organizacionales, lo que refleja el rol fundamental que desempeña la alta gerencia en la formulación y práctica de los valores organizacionales. También es importante destacar que se debe consolidar y evaluar el discurso de los valores organizacionales compartidos con la sociedad en general, lo cual además tiene un efecto recursivo, ya que la organización puede verse afectada por nuevos valores de la sociedad.

En el discurso de los autores se evidencia el fin de la sociedad de conocimiento asociado con el aprendizaje individual y organizacional, el otorgamiento de poder y la búsqueda de la productividad y competitividad de la organización frente a la globalización. En la práctica discursiva de Drucker hace mención a los *trabajadores del conocimiento* y su rol protagónico en la sociedad del conocimiento lo cual puede evidenciarse en el aprendizaje individual, que conlleva a un aprendizaje organizacional en la medida que los conocimientos se difundan, otorgando poder a quien lo posee. Por otra parte en el discurso de Castells se observa de la velocidad del procesamiento de la información, lo cual es importante puesto que le permite a la organización manejarla en tiempo real y contextualizada en un mundo globalizado, como fuente de creación

de conocimiento, se evidencia que la tecnología es el medio para lograr los fines de la sociedad de conocimiento. En el caso de Nonaka y Takeuchi su discurso gira en torno a la generación del conocimiento, su transformación de tácito a explícito y el papel de los individuos en dicho proceso que trae como consecuencia el aprendizaje, se evidencia en dicho discurso los fines últimos de la sociedad del conocimiento asociados con aprendizaje individual y organizacional, lo cual se traduce en poder para el individuo y la organización para ser más competitiva. Lo anterior se justifica porque la organización esta en la búsqueda de lo que en el enfoque de sistemas se denomina equilibrio dinámico, como mecanismo de supervivencia para minimizar la entropía negativa, en este sentido el aprendizaje organizacional a través de la generación y difusión de conocimientos puede ser la vía idónea para buscar ser más competitivos para afrontar los procesos globalizadores y los retos en el nuevo contexto mundial.

Adicionalmente debe destacarse limitantes producto de las improbabilidades, referidas a las paradigmáticas entre el objeto y su factibilidad de realización, la improbabilidad sintáctica producto de las contradicciones en los sistemas, procesos, normas y procedimientos y la improbabilidad pragmática producto de las relaciones

de poder la interpretación por parte de los sujetos. Estas improbabilidades surgen por las características complejas de las organizaciones y que en cierta medida generan tensiones que pueden limitar el logro de los fines de la sociedad del conocimiento.

### **Conclusiones**

La búsqueda del conocimiento ha sido una constante en el ser humano para el avance de la ciencia, en lo que respecta a las ciencias administrativas la búsqueda y obtención de conocimiento permite entender su origen y evolución, en consecuencia una mayor comprensión de la misma. El análisis filosófico sobre los aspectos considerados permite afirmar que el individuo como dueño del conocimiento es el activo más valioso que tiene la organización y tiene participa activamente en la construcción de su realidad y la organizacional, lo que implica que una eficiente gestión del capital humano podrá hacerla más competitiva, por lo que es necesario adiestrarlo para mejora sus habilidades y destrezas, lo que se traduce en aprendizaje y nuevas competencias para el desempeño eficaz y eficiente de sus actividades.

En el marco de la sociedad del conocimiento e informacional, los procesos de generación y transmisión del conocimiento soportado en tec-

nologías de información se traducen en aprendizaje organizacional y en fuente de poder y competitividad para la organización, en este sentido el individuo como *trabajador del conocimiento* desempeña un rol estratégico dicho proceso.

La esencia o razón de ser presente en el discurso de los diferentes autores, coinciden en el rol del individuo en la organización para hacerla mas competitiva y su relación con el entorno complejo. En cuanto a los métodos de abordaje los autores coinciden en la presencia e inserción del capital humano como actor clave en los procesos organizacionales para lograr el fin ultimo de los aspectos considerados en esta investigación, con una tendencia Holística en lo cualitativo y hermenéutica.

Los valores se asocian con el individuo y la competitividad de la organización los cuales orientan su finalidad como tal, pero pueden estar influenciados por la aparición de nuevos valores en la sociedad. De manera similar la finalidad en base al discurso de los autores parece orientado al mejoramiento del individuo a través del aprendizaje y mayor competitividad organizacional, aspectos que reafirman la importancia y rol de este en la organización.

Finalmente es importante destacar que el análisis realizado, está determi-

nado por la complejidad tanto interna como externa, lo cual implica que están en constante evolución como producto de la dinámica y cambios que experimenta las sociedades, por lo que constituye solo una aproximación filosófica, puesto que el campo del conocimiento es muy amplio y no se puede tomar como una verdad absoluta ya que habría mucho que decir y analizar sobre los aspectos teóricos estudiados en el marco filosófico y de la gestión de la complejidad.

### Referencias bibliográficas

- CASTELLS, MANUEL (1997). *La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura* Vol. 1. Fuente: [http://www.reis.cis.es/Reisweb/PDF/Reis\\_086\\_018pdf](http://www.reis.cis.es/Reisweb/PDF/Reis_086_018pdf) (Consultado el: 26-11- 2009)
- CORDERO, ANA (2009). **Tecnologías de la Información y Comunicación y Talento Humano. Caso: Sector Manufacturero del Estado Carabobo.** En CORDERO, ANA, GARCIA, FRANCISCO Y LAVIN, JESUS. (Coordinadores); FELIPE AVILA REYES (Editor). 2009. *Gestión Pública, Innovación y Conocimiento.* Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. Pp.113-126.
- DRUCKER, PETER (1998). *La Organización del Futuro.* Buenos Aires, Argentina Ediciones Granica. S.A.
- DRUCKER, PETER (1999). *Los Desafíos de la Gerencia para el siglo XXI.* Editorial Norma, Barcelona, España
- ETKIN, JORGE (2005). *Gestión de la Complejidad en las Organizaciones. La*

- Estrategia Frente a lo Imprevisto y lo Impensado*. Editorial Granica, Buenos Aires, Argentina.
- FOUCAULT, MICHEL (1981). *Verdad y Poder*. En: Un diálogo sobre el poder y Otras Conversaciones. Alianza Editorial, S.A. y Materiales, S.A. de Estudios y Publicaciones. Madrid, España.
- FOUCAULT, MICHEL (1990). *La Arqueología del Saber*. Editores Siglo Veintiuno. México.
- FOUCAULT, MICHEL (2006). *Vigilar y Castigar: nacimiento de la prisión*. Siglo Veintiuno Editores. Buenos Aires, Argentina.
- GARCÍA, JESÚS Y SABATER, RAMÓN (2004). *Fundamentos de Dirección y Gestión De Recursos Humanos*. Primera Edición. Editorial Thomson. Madrid, España
- GARCÍA, FEDERICO (1999). *Anthony Giddens y La Globalización en "La Tercera Vía"* Fuente: <http://rcci.net/globalización/2000/fg148/htm>. (Consultado el 02-02-2010)
- KAPLAN ROBERT Y NORTON DAVID (2004). *Mapas Estratégicos*. Editorial Gestión 2000. Barcelona, España
- LÓPEZ, ANA (2002). *H.G. Gadamer. A Parte Rei 21. Revista de Filosofía*. Fuente: <http://serbal.pntic.mec.es>. (Consultado el 23-02-2010)
- MATURANA, HUMBERTO (1995). *La Realidad: ¿Objetiva o Construida?* Fuente: <http://UCM.es/info/especulo/numero3/Maturana>. Htm. (Consultado el 04-02-2010)
- MORÍN, EDGAR (2007). *Introducción al Pensamiento Complejo*. Editorial Gedisa, Novena Reimpresión, Barcelona, España.
- MUJICA, MIGUEL (2007). *Estudio Contextualizado de la Administración en Venezuela*. Primera Edición, Dirección de Medios Y Publicaciones. Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- NONAKA IKUJIRO Y TAKEUCHI HIRO-TAKA (1999). *La Organización Creadora De Conocimiento*. Segunda edición en español. Oxford University Press. México.
- RODRÍGUEZ, MARIELA (2009) Calidad de Servicio en la administración Pública. Caso Estudio: Institución de Seguridad y salud Laboral. En CORDERO, ANA, GARCIA, FRANCISCO. Y LAVIN, JESUS. (Coordinadores) *Gestión Pública, Innovación y Conocimiento*. (Pp.49-59). Universidad Autónoma de Tamaulipas. México
- SÁNCHEZ, JESÚS (2006). *Los desafíos de la gerencia del Capital Humano Parte I. Brújula Gerencial*. Fuente: <http://www.nrgconsultores.net/Brújula11061.pdf> (Consultado el 04-02-2010)
- SÁNCHEZ, JESÚS (2006). *Los desafíos de la gerencia del Capital Humano Parte II. Brújula Gerencial*. Fuente: <http://www.nrgconsultores.net/Brújula/12061.pdf> (Consultado el 04-02-2010)
- STEWART, THOMAS (1999). *Intellectual Capital. The New Wealth of Organizations*. New York Doubleday
- SCHVARSTEIN, LEONARDO (1998). *Diseño de Organizaciones, Tensiones y Paradojas*, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.
- TOBÓN SERGIO (2006). *Aspectos Básicos de la Formación Basada en Competen-*



*cias*. Fuente: [http://www.uv.mx/facpsi/proyectoaula/documents/Lectura 5. pdf](http://www.uv.mx/facpsi/proyectoaula/documents/Lectura%205.pdf).  
(Consultado el 06-02-2010).