



PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO PARA LA UNIVERSIDAD VENEZOLANA

Prof. Ero Del Canto

* edelcanto@uc.edu.ve / edelcanto19@yahoo.es
Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, Venezuela. Profesor Asociado en la asignatura Introducción a las Teorías de las Organizaciones, adscrito a la Cátedra de Organización del Departamento de Gerencia y Finanzas, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Campus Bárbula, Venezuela. Doctorando en Ciencias Administrativas y Gerenciales.

RESUMEN

En la sociedad del conocimiento los individuos están en constante aprendizaje, para su mejoramiento; en este contexto destaca el rol de la educación superior en la producción y difusión de conocimientos, sobre la base de una reforma universitaria, caracterizada por reformas en su pensamiento, modelo educativo y paradigmas disciplinarios para ser socialmente pertinente con su entorno, en este sentido la gestión de conocimiento permite obtener productos tangibles e intangibles que contribuyan a solucionar problemas de la sociedad. El ensayo tiene como objetivo proponer un modelo de gestión de conocimiento para la universidad venezolana, la metodología es de tipo documental indagando en fuentes bibliográficas y electrónicas sobre diferentes autores para reflexionar y sustentar teóricamente los elementos del modelo e indicadores. Los resultados orientan a la comprensión de gestionar el conocimiento en el paradigma de la complejidad y transdisciplinariedad, destacando los beneficios del modelo en cuanto a su capacidad de adaptarse al entorno, a través del control de sus indicadores claves, para generar conocimientos innovadores que conlleven a formar profesionales competitivos con pertinencia social cumpliendo con las actividades de docencia, investigación y extensión en el marco de la responsabilidad social universitaria.

Palabras clave: Modelo, Gestión de Conocimiento, Responsabilidad Social Universitaria, Educación Superior.



PROPOSAL OF A KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL FOR VENEZUELAN UNIVERSITY

ABSTRACT

In the knowledge society the individuals are in constant learning, for their improvement, this context emphasizes the role of upper education in the production and dissemination of knowledge, based on a university reform, characterized by reforms in their thinking, educational model and disciplinary paradigms to be socially relevant with their environment, in this sense, knowledge management can obtain tangible and intangible products that contribute to solve society problems. The essay has the objective the knowledge management model for Venezuelan universities, the methodology is documentary delving into electronic bibliographic sources on different authors to reflect and sustain theoretically the model elements and indicators. The results guide the understanding of knowledge management in the paradigm of complexity and transdisciplinarity, highlighting the benefits of the model in terms of its ability to adapt to the environment, through the control of their key indicators to generate knowledge that will lead to innovative become competitive professionals with social relevance fulfilling activities of teaching, research and extension in the context of university social responsibility.

Keywords: Model, Knowledge Management, Social Responsibility University, Upper Education.

INTRODUCCIÓN

La sociedad fue evolucionando de una sociedad industrial a una sociedad de servicio y más recientemente a una sociedad de conocimiento. La noción de sociedad del conocimiento (knowledge Society) surgió hacia finales de los años 90, siendo Peter Drucker (1998) uno de los primeros en hacer énfasis en la importancia del conocimiento por encima del capital y

otros recursos en la organización, mencionando además que los individuos son dueños del conocimiento y tendrían un rol protagónico. Este autor, hace referencia a que la organización debe administrar su propia transformación abandonando el conocimiento obsoleto y aprender nuevas cosas en un proceso de mejoramiento continuo, lo cual se logra con el aprendizaje de habilidades a través de la experiencia. Es importante destacar el término

sociedad del conocimiento expresado como: “el concepto propuesto por la UNESCO para disociar la definición de la idea exclusiva de avances e innovaciones tecnológicas e incluir en la caracterización de nuestra sociedad una dimensión de transformación global y pluralista del desarrollo” (Riveros, 2008, p. 15). Este concepto refleja las características reales de la sociedad actual y el valor del conocimiento como impulsor de los cambios.

En este orden de ideas, la evolución del trabajo como consecuencia de los cambios que en lo económico y organizativo han ocurrido en las últimas dos décadas, permite visualizar, “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” (Delgado de Smith, 2009, p.117). En este sentido el conocimiento adquiere un rol protagónico. En el marco de la sociedad del conocimiento e informacional, en la cual están inmersas las organizaciones, los individuos están en un constante proceso de aprendizaje, donde el conocimiento se constituye en el principal activo para su mejoramiento y desarrollo, con consecuencias positivas para la organización.

Por otra parte y haciendo referencia a la educación superior en una sociedad mundializada se expresa:

En el contexto de la mundialización y las economías del saber, se reconoce que la educación superior en su función de producción y difusión de conocimientos es una fuerza motora esencial para el desarrollo nacional tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. (UNESCO, 2004, p. 8)

Lo expresado en dicho documento, da cuenta de la importancia de la educación superior, considerándola como un agente y una reacción del fenómeno de la mundialización. En este contexto y en el de la complejidad, la universidad como una organización se ve afectada por los cambios, pudiéndose hablar de una “Reforma Universitaria” que como lo expresan Lanz y Fergusson (2005) se caracteriza por la reforma en su pensamiento, en su modelo educativo, en los nuevos paradigmas disciplinarios, las nuevas dinámicas del trabajo y de las profesiones, todo lo anterior para ser socialmente mas pertinente con su entorno en la búsqueda de un mayor desarrollo sustentable. En este sentido, los procesos de gestión de conocimiento en las universidades permitirán obtener productos tangibles e intangibles que contribuyan a potenciar los acervos cognoscitivos de los pueblos, para enriquecer sus patrimonios de saberes, para fecundar con la transferencia de las mejores prácticas la multiplicidad de experiencias contribuyendo a la solución de los problemas de la sociedad.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el contexto actual la educación superior esta en un proceso de transición, en este sentido y parafraseando a Tapia (2008) las universidades deben transformarse de instituciones educativas como templos de saber, en instituciones que equilibren las misiones de docencia, investigación y extensión basadas en la responsabilidad social y el aprendizaje de servicio. Lo anterior hace pensar en entonces que “ha crecido la conciencia respecto a la responsabilidad de las instituciones de educación superior de aportar su caudal de conocimientos y recursos

al servicio del conjunto de la comunidad.” (Tapia, Ob. cit., p. 28)

La responsabilidad Social en una organización está asociada a las mejores prácticas en la búsqueda de un desarrollo organizacional que este en armonía con el entorno, logrando proyectar una imagen corporativa positiva de la organización.

En este sentido puede ser definida como

...la contribución de las empresas al mejoramiento de su entorno en general incluyendo aspectos tan inversos como lo social, lo económico y lo ambiental, con lo cual aquellas buscan dar un valor agregado a la comunidad e incrementar su propio valor. (Murcia, 2010, p. 1)

Lo expresado por el autor da cuenta de la importancia de la responsabilidad social, en la cual está implícita valores tales como: la ética, la calidad, desarrollo sostenible de su entorno, entre otros, lo cual implica que ciertamente las acciones de responsabilidad social de una organización están soportadas y es el reflejo de sus valores.

Bajo este paradigma y tomando en consideración que la universidad es una organización, debe también ejecutar sus acciones en el marco de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), de manera de proyectarse socialmente y hacer extensión universitaria en la búsqueda de darle solución a los problemas de las comunidades con las cuales interactúa con un verdadero sentido de pertenencia.

En base a lo anterior y parafraseando a Vallaeys (2006) la RSU implica entonces acciones estratégicas orientadas a gestionar a la

universidad como organización socialmente responsable en el marco de sus valores, en este sentido debe capacitar al personal docente, administrativo y obrero bajo enfoques de RSU, apoyar el voluntariado estudiantil con proyectos de impacto social (en el caso venezolano a través de proyectos de extensión enmarcados en la Ley de Servicio Comunitario), orientar la investigación hacia la solución de problemas sociales en su entorno y generar un aprendizaje que se oriente a la formación de profesionales con vocación social y de acorde a las necesidades y exigencias del mercado laboral.

Es justamente en aspectos relacionados como la capacitación interna, las estrategias y estilos de aprendizaje en los alumnos con las correspondientes mediciones a través de indicadores, lo que se pretende con el modelo propuesto, representado en salidas enmarcados en la RSU y los valores de la universidad como institución socialmente responsable.

UNA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO PARA LA UNIVERSIDAD

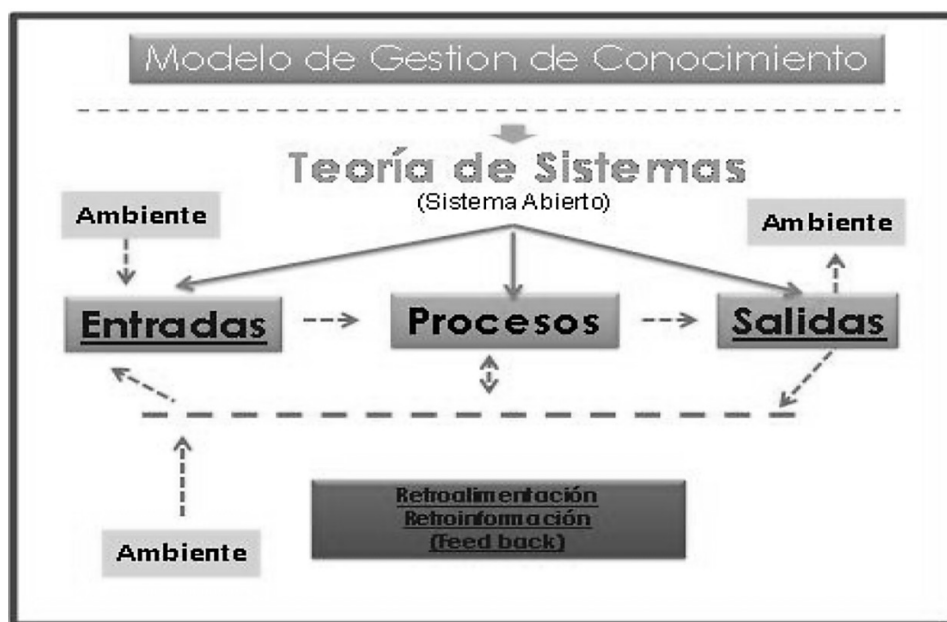
El modelo de gestión de conocimiento que se propone, se diseñó basado en la Teoría General de Sistemas (TGS) cuyo primer exponente fue el alemán Ludwig von Bertalanffy, quien afirmó que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas en términos de sus elementos separados; su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente. Se fundamenta en tres premisas básicas:

- 1.-Los sistemas existen dentro de sistemas: cada sistema existe dentro de otro más grande.

- 2.- Los sistemas son abiertos: es consecuencia del anterior, cada sistema que se examine, excepto el menor o mayor, recibe y descarga algo en los otros sistemas, generalmente en los contiguos. Los sistemas abiertos se caracterizan por un proceso de cambio infinito con su entorno.
- 3.- Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

Con base en lo anterior puede deducirse que los sistemas son organizados y complejos en sus estructuras y por ser abiertos son afectados por el entorno, en este sentido y según lo expresado por Fremont y Rosenzweig (1998) “intercambian información, energía y materiales con su ambiente” (p.20); por lo que se presenta como un modelo de entrada-proceso-salida-retroalimentación, estando en constante interacción con el ambiente, tal y como se muestra en la figura 1.

Figura 1
Modelo de Gestión de Conocimiento como un Sistema Abierto



Fuente: (Elaboración Propia 2011)

Con base en lo descrito anteriormente, desde la perspectiva externa, la universidad se ve afectada por un entorno general en el cual se encuentran factores económicos, sociales, culturales, legales, demográficos, naturales, políticos, tecnológicos entre otros. Igualmente se ve afectada por un entorno o ambiente específico en el cual se destacan los consumidores, proveedores, competidores,

el componente sociopolítico y el componente tecnológico.

Desde la perspectiva interna también existen factores que afectan e influyen en el proceso del modelo de Gestión de Conocimiento, tales como los valores, los cuales definen como: “... una creencia básica acerca de algo que tiene importancia y significado considerable para los

individuos y es estable en el tiempo” (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2005, p.513); de igual manera la cultura organizacional caracterizada por patrones que moldean las prácticas de un grupo de personas. Otro factor que influye es el clima organizacional definido como:

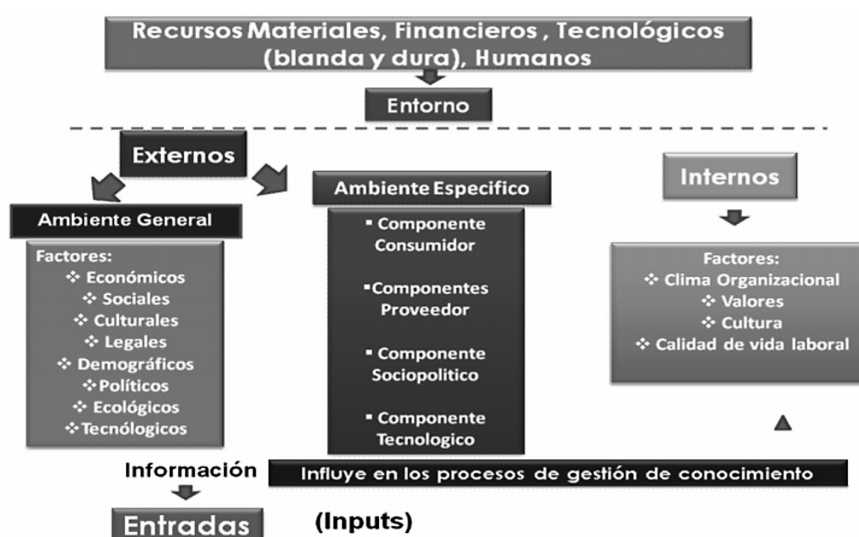
El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Álvarez, 2006, p. 108)

Igualmente la calidad de vida laboral, definida como:

Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo. (Fernández Ríos, citado en Segurado y Agulló 2002, p. 830)

Todos estos factores internos tendrán una influencia significativa en el comportamiento del individuo en la organización y conjuntamente con los factores del medio ambiente general y específico externo afectan a la organización a través de la generación de información que entra al sistema y debe ser clasificada, analizada y procesada adecuadamente, para la aplicación del modelo de Gestión de Conocimiento. Lo expresado anteriormente puede evidenciarse en la figura 2.

Figura 2
Factores Externos e Internos que se constituyen en Entradas (inputs) para el Modelo de Gestión de Conocimiento



Fuente: (Elaboración Propia, 2011)

Con base en lo anterior, una vez que los insumos entran al sistema se inicia el proceso propiamente dicho de la Gestión de Conocimiento dentro de la organización, la cual está compuesta por el capital financiero representado por el valor en libros de sus activos fijos, a los que se conoce como Activos Tangibles y los Activos Intangibles representados en un conjunto de bienes inmateriales que utiliza para crear valor. Todo lo anterior constituye el Capital Intelectual de la organización, definido como: “el capital intelectual de una organización se configura como la diferencia entre el valor de los activos contables y el valor de capitalización” (Valhondo, 2003, p.91), vale decir la relación de factores cuya percepción no aparece registrada contablemente pero agrega valor.

Esto implica que el mismo es susceptible de ser medido, por lo que existen diferentes modelos para medirlo, gestionarlo y controlarlo de una forma más eficiente y concreta. Éste se compone por el Capital Humano, constituido por el conocimiento (explícito o tácito) que poseen las personas y equipos de la organización y que puede ser medido a través de diferentes indicadores entre los que se destacan, los activadores de la innovación, experiencia, el nivel de estudios, la adquisición de competencias mediante la rotación, que en el caso de los docentes universitarios puede tomarse en consideración las competencias producto del conocimiento que obtienen al dictar diversas asignaturas, las competencias aprendidas de clientes, en el caso de la universidad lo constituyen las organizaciones que conforman el mercado laboral a quien va dirigido el producto final (profesionales en las diferentes áreas de conocimiento) y las comunidades con las cuales interactúa en su entorno que demandan

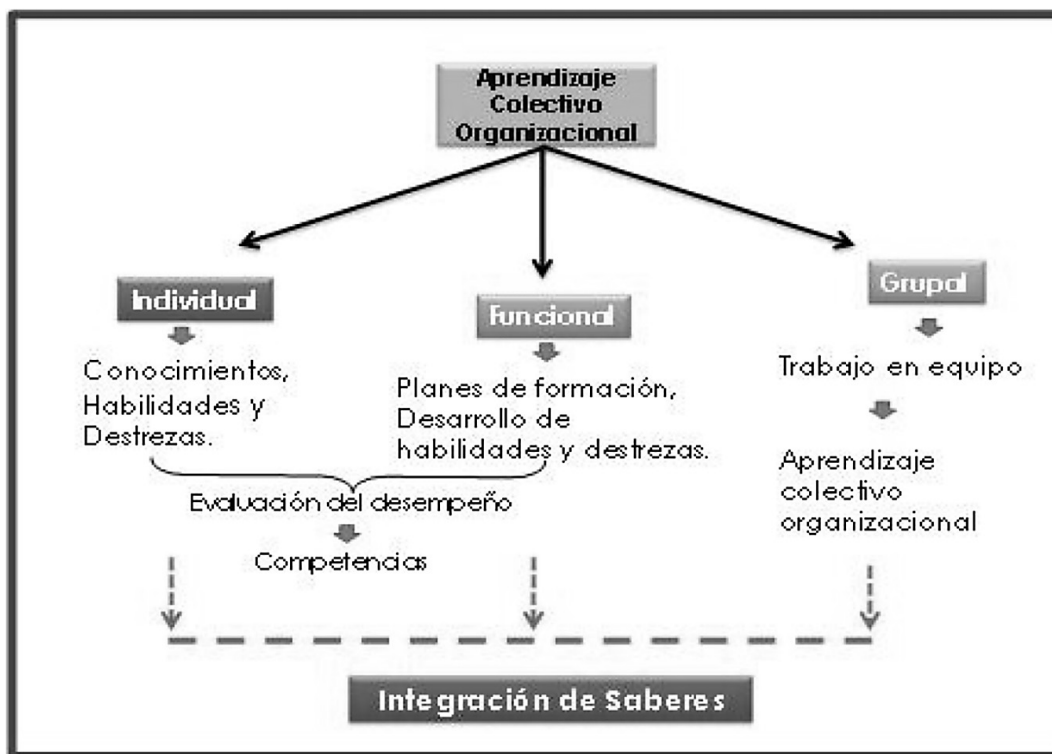
soluciones a sus problemas y la creatividad y capacidad de innovación.

Por su parte Canahua y Lozada (2008) destacan algunas variables importantes tales como el compromiso, bienes y/o servicios producidos (en los docentes universitarios se mide en base a las publicaciones, patentes, trabajos de ascenso, proyectos de investigación que constituyan un aporte a la sociedad), género, rotación de personal, índice de selección, ascensos y promociones, (producto de trabajos de investigación y publicaciones), incentivos laborales (producto de las políticas gubernamentales y acuerdos gremiales), antigüedad en la institución, motivación y mejora de competencia, habilidades de liderazgo, capacitación, visibilidad de la docencia universitaria, en este particular se destacan las horas de docencia efectiva y el material didáctico publicado lo cual fortalece el acto docente.

Igualmente destaca un indicador muy importante relacionado con la visibilidad de la investigación universitaria. Basado en el paradigma de la complejidad y la transdisciplinariedad, asociado con los proyectos de investigación, los trabajos de ascenso, las publicaciones y las actividades de divulgación científica para dar a conocer los resultados de investigaciones realizadas, así como la promoción de redes académicas e investigativas.

Todos estos indicadores permiten medir la gestión del Capital Humano, destacando que está inmerso en un proceso de aprendizaje continuo que puede ser individual, funcional y grupal, conformando la integración de saberes, lo cual se evidencia en la figura 3.

Figura 3
Integración de Saberes del Capital Humano



Fuente: (Elaboración Propia, 2011)

El segundo componente o dimensión es el Capital Estructural, que es el conocimiento que puede ser explicitado y sistematizado para ser internalizado, por lo que la organización debe contar con el apoyo de las tecnologías de información que le permitan una comunicación asertiva, además de fluir por todos los niveles convirtiéndose en conocimiento estructurado, lo cual se traduce a su vez en una ventaja competitiva.

Dentro del capital estructural puede diferenciarse entre Capital Tecnológico (capacidad para utilizar el conocimiento y la tecnología) y Capital Organizativo (conjunto de herramientas y/o métodos para la gestión del conocimiento entre éstas las Tics). Estos

son propiedad de la empresa y permanece en la organización y puede ser medido por indicadores enmarcados en la variable de Innovación en los Procesos, entre los que destacan: número de PC por oficina, contribución de los clientes a la estructura interna, número de reportes en un periodo determinado, número de certificaciones ISO-9000, inversión en tecnologías de información, infraestructura en tecnologías de información institucional y académica, número de patentes de invención y copyright asociado con productos tangibles. Estos indicadores, permiten evidenciar la información de carácter institucional y académica pertinente (publicaciones, proyectos y otros) útil para los miembros de la comunidad universitaria y sociedad en general.

El tercer componente o dimensión es el Capital Relacional, que es el valor que tiene para una empresa, el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior, la calidad y sostenibilidad de la base de clientes de una empresa, su potencialidad para generar nuevos clientes en el futuro, éstas relaciones son estratégicas para su éxito, como también lo es el conocimiento que puede obtenerse de la relación con agentes del entorno (alianzas estratégicas con proveedores, competidores y relacionados), lo que puede conllevar a un aprendizaje colectivo externo.

Este capital puede ser medido a través de indicadores relacionados con la variable Crecimiento del Capital Social, que comprende elementos con los cuales interactúa la organización para tejer relaciones de sinergia entre los que se destacan la imagen, satisfacción, cuantificación y fidelidad de los clientes. Igualmente, la capacidad de negociación, información y alianzas estratégicas que lleva a cabo la universidad con los proveedores y por último las relaciones con la sociedad, destacando las actividades de extensión, proyección social y/o interacción con la comunidad que debe realizar la universidad y que se asocian con la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), definida por como:

la capacidad que tiene la universidad, de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos considerados claves en la Universidad, como son la gestión, la docencia, la investigación y la extensión universitaria, respondiendo socialmente así, ante la propia comunidad universitaria y el país

donde está inserta. (Fernández, Delpiano y De Ferari, 2006, p. 50)

También es importante destacar que la universidad y sus productos deben hacerse visibles ante su entorno, vale decir que sus productos sean pertinentes, en este sentido, puede hablarse de Pertinencia Social referida a la respuesta que debe dar la universidad a los cambios de tipo social, económico, político, cultural y tecnológico de las últimas décadas y que puede ser entendida como “la capacidad creativa que tienen las instituciones educativas para responder proactivamente a las necesidades del entorno social en el cual está operando” (Delgado y Castro, 2008, p.49). Lo anterior implica que los productos que genera la universidad deben estar centrados en el entorno en el cual se encuentran las comunidades con las cuales interactúa y en esta dirección deben orientarse los productos finales o salidas del modelo de gestión de conocimiento.

En este orden de ideas es necesario medir el impacto de la RSU hacia el entorno para determinar el grado de pertinencia social; en este sentido Aponte (2007) hace referencia a diferentes áreas estratégicas en las cuales tiene alto impacto la RSU tales como la Transferencia y Comunicación del Conocimiento que puede medirse a través de indicadores relacionados con los productos de investigación que genera la universidad, su gestión tecnológica, la formación centrada en la experiencia o en competencias, su modelo de educación centrado en asesorías y consultorías a la sociedad, la transferencia del conocimiento derivada de la formación de estudiantes, la comunicación y transferencia de cultura y valores caracterizada por los diferentes eventos en medios de

comunicación en los cuales participa la universidad.

Así mismo destaca el área de Impacto y Reconocimiento en el Entorno en la cual la universidad contribuye a la solución de problemas de la sociedad, esta puede medirse a través de la cantidad de proyectos locales, regionales, nacionales de desarrollo en los que participa la institución, la cantidad de estudiantes beneficiados con becas y ayudas económicas, la cantidad de egresados reconocidos en el medio nacional e internacional por sus aportes a la sociedad, la cantidad y tipo de reconocimientos, premios y distinciones externas que recibe la Universidad por actividades de docencia, investigación y proyección social.

Otra de las áreas de la cual hace referencia el autor, es la de Gestión de la Proyección Social/ Extensión/ Interacción, la cual se puede medir a través de la cantidad de recursos asociados con políticas, planes, estructura para la gestión de la Proyección Social y su correspondiente modelo de rendición de cuentas a través de la existencia y divulgación de un balance social/ año, todo esto enmarcado en un sistema de información sobre las actividades de RSU.

Por último, el autor destaca el área de comprensión, aprendizaje y apropiación del conocimiento y de los saberes sociales y de la realidad, como vía de aprender del entorno y mejorar su quehacer académico como efecto retroactivo y poder cumplir con mayor eficiencia y asertividad con las actividades de RSU, lo cual puede medirse a través de la actualización curricular como consecuencia de un análisis y estudio de los problemas del entorno, el número de profesores, estudiantes y

actores externos participando en la investigación de programas de Proyección Social, y el monitoreo del entorno, por ejemplo, a través de observatorios.

Por otra parte, es importante señalar otra clasificación que presentan Sánchez, Herrera, Zarate y Moreno (2007) referida a la Responsabilidad Social Universitaria en el contexto de los cambios de la educación superior y del entorno, en este sentido hacen mención de una serie de dimensiones en las cuales se proyecta la RSU tales como: la pertinencia social, la centralidad del aprendizaje el bien público, la equidad, la dimensión ética, la prospectiva, la misión cultural, la cooperación internacional, la vinculación con el entorno, formación universitaria crítica y la autonomía.

Con base a todo lo anterior, la reflexión personal está orientada a entender que los procesos de RSU deben estar basados en la ética y tener fuerte vinculación con la realidad del entorno de manera que en un proceso recursivo, la universidad pueda actualizar sus currículos con un alto componente social de manera de poder interactuar asertivamente con su entorno y que las actividades de docencia, pero sobre todo de investigación y extensión, permitan la solución de los principales problemas que enfrentan las comunidades, así como la sociedad y en el país en general, cumpliendo de esta manera con los preceptos de la RSU.

En otro orden de ideas, es importante destacar que las interacciones con los agentes del entorno y que producen capital relacional (clientes, proveedores, competidores, sociedad) traen como consecuencia la generación de conocimiento a través de aprendizaje colectivo externo; de igual manera, el desarro-

llo asertivo de cada uno de los componentes que conforman el Capital Intelectual de la organización, contribuyen a su desarrollo y crecimiento, lo que a su vez se verá reflejado en un incremento del Capital Financiero, que en conjunto incrementan el valor del Capital Estratégico de la organización (conformado por el Capital Intelectual y el Capital Financiero).

Los procesos de gestión de conocimiento en las organizaciones y de manera especial en

las universidades debe soportarse en el Trabajo Decente basado en la participación de los trabajadores y que Barreto Ghione (2003) lo interpreta en términos de equidad, ética, responsabilidad y dignidad humana y que en su conjunto se ve reflejada en la Responsabilidad Social Empresarial Interna (RSE) de la organización. Lo explicado hasta aquí representa el proceso interno de gestión de conocimiento, lo cual puede observarse en la figura 4.

Figura 4
Proceso Interno de Gestión de Conocimiento



Fuente: (Elaboración Propia, 2011)

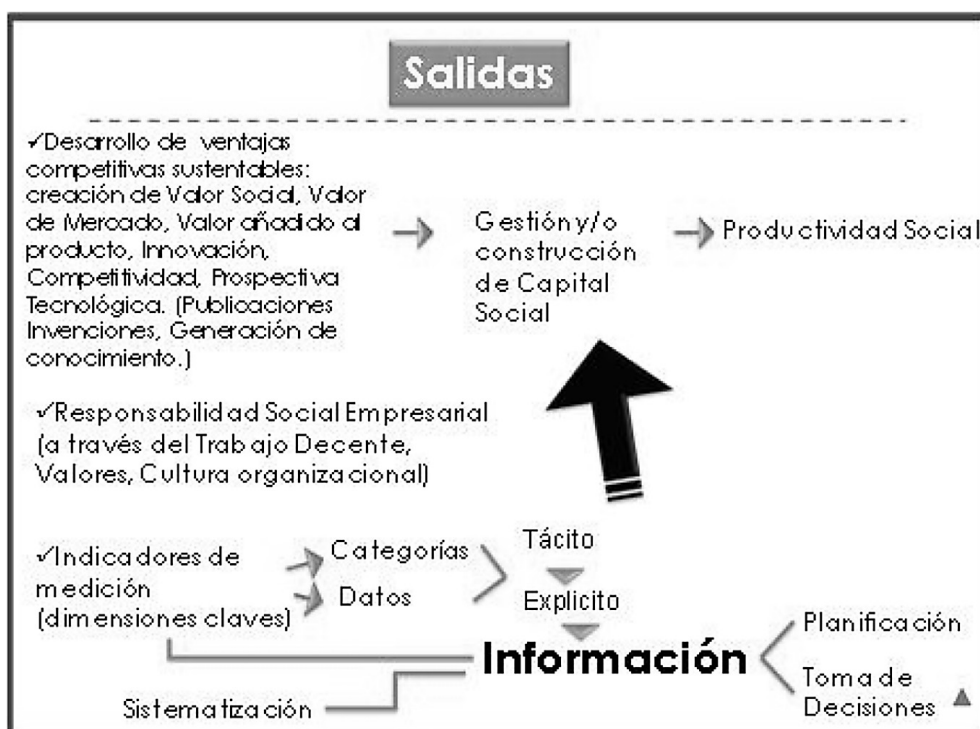
Como resultado del proceso se obtienen diferentes salidas (outputs). En primer lugar el asertivo desempeño y gestión de los intangibles traen como resultado el desarrollo de ventajas competitivas sustentables, que fomentan la creación de valor social el cual es intrínseco a su naturaleza y que por consiguiente toda actividad ejecutada ha-

cia adentro o hacia afuera del ámbito universitario debe implicar un impacto social que genera valor agregado, valor de mercado, valor añadido al producto, innovación, competitividad y prospectiva tecnológica (publicaciones, invenciones, generación de conocimientos) especialmente soportadas en las acciones de Responsabilidad Social

Universitaria (RSU). En segundo lugar, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como resultado del trabajo decente, los valores y cultura organizacional y en tercer lugar como resultado del procesamiento mediante la sistematización de los datos y categorías en los diferentes indicadores de medición, se obtiene información (lo cual es el resultado de la conversión del conocimiento tácito a explícito) que será útil para la planificación y toma de decisiones; todas estas salidas contribuyen a la gestión y /construcción de Capital Social definido como “la confianza, las normas y las redes de asociatividad cívica, que mejoran la eficiencia de la organización social, promo-

viendo iniciativas tomadas de común acuerdo” (Putnam citado en Saiz y Rengel 2008, p.30), esta definición proyectada al ámbito universitario puede estar representada por las relaciones académicas dentro y fuera de la universidad y las relaciones de ésta con las comunidades con las cuales interactúa bajo los parámetros antes descritos y que busca la productividad social en la cual la Universidad se orienta a su mercado y su entorno, a través de la generación de conocimientos útiles a la solución de los problemas de la sociedad, con un alto sentido de eficiencia social en búsqueda constante de la excelencia. Lo anterior puede evidenciarse en la siguiente figura:

Figura 5
Salidas (Outputs) del Proceso de Gestión de Conocimiento



Fuente: (Elaboración Propia, 2011)

Como efecto retroactivo el entorno genera información que re-entra al sistema y al mismo ambiente, la cual está relacionada con: nuevos conocimientos, nuevas tecnologías, exigencias de los clientes en el mercado laboral, nuevas exigencias de las comunidades y el efecto recursivo del capital social que influye de manera positiva en el desarrollo de ventajas competitivas sustentables para el crecimiento de la organización.

CONCLUSIONES

En el entorno dinámico y cambiante e inmerso en el paradigma de la complejidad y la transdisciplinariedad, se hace necesario que las universidades establezcan estrategias tendentes a reformarse y reconvertirse internamente para dar respuestas a dicho entorno, de manera de convertirse en “instituciones productoras de conocimientos a través de la investigación científica, son el mayor potencial en el aporte de respuestas a las necesidades sociales” Delgado y Castro, Ob.cit. p.49); en este sentido deben establecer e implementar modelos de gestión de conocimientos eficientes que permitan generar y transmitir conocimientos innovadores y cuyas salidas y/o productos conlleven a formar profesionales más competitivos que respondan a los retos y exigencias del mercado laboral, además de contribuir a la solución de problemas de la sociedad y muy especialmente de las comunidades con las cuales interactúa.

En este sentido el modelo propuesto es abierto y flexible, de manera de que la universidad se vaya adaptando a los cambios del entorno, generando y transmitiendo nuevos conocimientos, en concordancia con la

realidad. Además los diferentes indicadores propuestos para los tres componentes del capital intelectual, le permitirán de una manera constante medir y hacer los ajustes necesarios para que las salidas de dicho modelo sean pertinentes socialmente con las necesidades del entorno en el marco de la docencia, investigación y extensión.

De esta manera la universidad, podrá ejercer un liderazgo asertivo y proyectar sus valores como institución, a través de la responsabilidad social universitaria, enmarcados en los fines de la educación superior con un alto contenido de responsabilidad social, creando ventajas competitivas y desarrollo sustentable y responder a las necesidades del entorno y los avances científicos, humanísticos y tecnológicos.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2006) *El Clima Organizacional. Que es y como analizarlo*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com>.
- Aponte, C. (2007) *Propuesta de Indicadores de Evaluación de la Función De Proyección Social/ Extensión Universitaria/ Interacción en la Educación Superior*. Universidad de la Sabana. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://recursostic.javeriana.edu.co>
- Canauhua D. y Lozada J. (2008) *Propuesta de Indicadores para Medir el Capital Humano a partir del Balance Social*. Recuperado de: <http://perugestion.org/blog/?p=382>

- Delgado, Y. (2009) Tecnologías de la Información y Comunicación y Talento Humano. Caso: Sector Manufacturero del Estado Carabobo. En J. Lavin, F. Fernández y A. Cordero, (Ed.) *Gestión Pública, Innovación y Conocimiento*. (pp.113-126). México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Delgado, M. y Castro, E. (2008) La Pertinencia Social en el sistema de Gestión en el Proceso Creador de Conocimiento Científico en las Organizaciones Universitarias. *Telos. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Vol.10 (1) pp. 48-64. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: <http://virtual.urbe.edu>
- Drucker, P. (1998) *La Organización del Futuro*. S.A. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Fernández, C. Delpiano, C. y De Ferrari, J. (2006) *Responsabilidad Social Universitaria, una manera de ser Universidad. Teoría y práctica en la Experiencia chilena*. Santiago de Chile, Recuperado de: <http://www.participa.cl/wp-content/uploads/2007/10/5-libro-completo-Version-final.pdf>
- Fremont, K. y Rosemweig, J. (1998) *Administración de las Organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. Quinta edición.
- Hellriegel, D. Jackson, S. y Slocum, J. (2005) *Administración. Un Enfoque basado en competencias*. México: Thomson Editores S.A. Decima edición.
- Lanz, R y Fergusson, A. (2005) *La Reforma Universitaria en el Contexto de la Mundialización del Conocimiento*. Documento Rector. Observatorio Internacional de Reformas Universitarias (ORUS. Int). Recuperado de: <http://www.ciencias.ula.ve/Ley/documentos/LaReformaUniversitaria.pdf>
- Murcia, D. (2010) *Responsabilidad Social Empresarial*. Tesis de Especialización no publicada. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co:8090/handle/10654/470>
- Riveros L. (2008) *Retos y Dilemas Sobre el Financiamiento de la Educación Superior en América Latina y el Caribe*. Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://www.iesalac.unesco.org.ve>
- Saiz, J. y Rengel S. (2008) Capital Social: una revisión del concepto. Social capital: a review of the concept. *Revista CIFE* No 13 Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.usta.edu.co>
- Sánchez, C. Herrera, A. Zarate, L. y Moreno, W (2007) *La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en el Contexto del Cambio en la Educación Superior*. Universidad Autónoma de México. Ponencia presentada en Virtual Educa Brasil 2007. Recuperado de: <http://ihm.ccadet.unam.mx/virtualeduca2007/pdf/224-MSG.pdf>

- Segurado, A. y Agulló E. (2002) Calidad de vida laboral: hacia un enfoque Integrador desde la Psicología Social. *Psicothema* Vol. 14, nº 4, pp. 828-836. Universidad de Oviedo. España. Recuperado de: <http://www.psicothema.com>
- Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales. Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social. *Trabajo Decente: significados y alcances del concepto. Indicadores Propuestos para su Medición*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <http://www.trabajo.gov.ar>
- Tapia, M. (2008) Calidad Académica y Responsabilidad Social: el aprendizaje servicio como puente entre dos culturas universitarias. En M. Martínez. (Ed.) *Aprendizaje, Servicio y Responsabilidad Social de las Universidades*. (pp. 27-56). Barcelona, España: Ediciones Octaedro, S.L. Recuperado de: <http://elibros.octaedrotextos.com/pdf/110173Aprendizaje.pdf>
- UNESCO (2004) *Educación Superior en una Sociedad Mundializada*. Unesco-Educación. Documento de orientación. Francia. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001362/136247s.pdf>
- Valhondo, Domingo (2003) *Gestión del Conocimiento. Del Mito a la Realidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Vallaey, F. (2006) ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria? Pontificia Universidad católica del Perú. Recuperado de: <https://www.unah.edu.pe/uploaded/content/category/1545153038.pdf>

