

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
ESTADO PORTUGUESA**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO**

**MODELO DEL CONOCIMIENTO PARA GENERAR COMPETENCIAS EN LOS
PROFESIONALES DE LA GOBERNACION DEL ESTADO PORTUGUESA**

AUTOR: Lcdo. Richar Gil García
TUTORA: Msc. Yraima Valera

GUANARE, NOVIEMBRE DE 2015

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La Universidad que siembra

**Vicerrectorado de producción agrícola
Estado portuguesa
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado Gerencia Pública**

**MODELO DEL CONOCIMIENTO PARA GENERAR COMPETENCIAS EN
LOS PROFESIONALES DE LA GOBERNACION DEL ESTADO
PORTUGUESA**

**Requisito parcial para optar al Título de Magister Scientiarum
en Gerencia Pública**

AUTOR: Lcdo. Richar Gil García
TUTORA: Msc. Yraima Valera

GUANARE, NOVIEMBRE DE 2015

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



La Universidad que siembra

**Vicerrectorado de producción agrícola
Estado portuguesa
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado Gerencia Pública**

MODELO DEL CONOCIMIENTO PARA GENERAR COMPETENCIAS EN LOS PROFESIONALES DE LA GOBERNACION DEL ESTADO PORTUGUESA

AUTOR: Lcdo Richar Gil Garcia
TUTORA: Msc. Yraima Valera
FECHA: Noviembre 2015

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión del conocimiento para la generación de competencias en los profesionales que laboran en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa. En cuanto al proceso metodológico se basó en un enfoque cuantitativo, bajo la investigación de campo, sustentándose en la modalidad de proyecto factible y un diseño no experimental, por otro lado se desarrollaron las fases del diagnóstico, donde se estudio la población que por ser finita se tomó en su totalidad, es decir, treinta (30) profesionales que laboran en la dirección de recurso humano, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y un cuestionario de tipo politómico, validado mediante tres expertos, se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach que dio como resultado 0.82, indicando que el cuestionario fue altamente confiable, seguidamente se especificó la fase del estudio de la factibilidad en los elementos técnicos y financiero, propiciando la elaboración de la fase tres, correspondiente al diseño de la propuesta. Entre sus conclusiones se propició la necesidad de tomar en consideración la construcción del modelo de gestión de conocimiento para propiciar las competencias profesionales, enmarcado las diferentes características de la propuesta, recomendando con ello poner en práctica la propuesta formulada.

Descriptores: Modelo de Gestión, Competencias Profesionales

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



La Universidad que siembra

**Vicerrectorado de producción agrícola
Estado portuguesa
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado Gerencia Pública**

**MODELO DEL CONOCIMIENTO PARA GENERAR COMPETENCIAS EN
LOS PROFESIONALES DE LA GOBERNACION DEL ESTADO
PORTUGUESA**

AUTOR: Lcdo. Richar Gil García
TUTORA: Msc. Yraima Valera
FECHA: Noviembre 2015

ABSTRACT

The research aimed to propose a model of knowledge management to generate skills in professionals working in the Human Resources of the Government of Portuguesa state. As for the methodological process was based on a quantitative approach under field investigation, sustained in the form of feasible project and a non-experimental design, on the other phases of diagnosis, where study developed the population to be finite was taken in its entirety, ie, thirty (30) professionals working in the management of human resources, who are applied as technical survey and a questionnaire of polytomous type, validated by three experts, the coefficient of Alpha was used Cronbach resulting 0.82, indicating that the questionnaire was highly reliable, then the phase of the feasibility study on the technical and financial elements specified, facilitating the development of phase three, corresponding to the design of the proposal. Among its conclusions the need to consider the construction of knowledge management model to foster professional skills, framed the different features of the proposal, thereby recommending implement the proposal was encouraged.

Descriptors: Model Management, Professional Skills

INTRODUCCION

En el inicio del nuevo milenio, donde la globalización es una realidad, el ambiente competitivo en las organizaciones se debe plantear de manera diferente. La alta Gerencia de muchas organizaciones se han percatado que no es suficiente administrar la organización con una orientación hacia las ventas, o de dotar al personal de las herramientas de comercialización que necesita para poder competir por una participación en el mercado, sino que es necesario plantearse el hecho de buscar la implementación de nuevos enfoques o estrategias. En este sentido, la alta gerencia, quien orienta la definición de la visión y la misión de la organización, establece los planes que han de seguir los mandos intermedios y el resto del personal para cumplir con los objetivos y metas establecidos.

En este orden de ideas, la acción gerencial se orienta a la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias que permitan crear o preservarlas, todo esto en función de la misión, visión, objetivos, medio ambiente y de los recursos disponibles. Por lo cual, las organizaciones deben disponer de modelos de gestión de conocimientos y herramientas de medición de capital humano que les facilite una mejor gestión de sus recursos, constituyéndose en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia y eficacia, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional.

Bajo estos principios, se tiene la noción de que una organización es un sistema de unidades diferenciadas que requieren integración, y el concepto del colaborador individual como un sistema complejo en sí mismo para resolver problemas en la organización y llevarla al desarrollo, se trata de las personas y las organizaciones, así como del comportamiento de las personas en las instituciones y de cómo funcionan. Esta herramienta gerencial también trata del cambio planificado, es decir, de lograr que los individuos, los equipos y las organizaciones funcionen mejor. Para ello hace uso de los avances en la psicología, psicología social, sociología, antropología, teoría

de sistemas, comportamiento organizacional, teoría de la organización y práctica de la administración.

MATERIALES Y MÉTODOS

Planteamiento del problema

En el entorno actual, las organizaciones son conscientes de que el conocimiento es uno de los recursos más valiosos y estratégicos; por lo que saben que si quieren ser competitivas deben gestionar sus recursos organizativos basados en el conocimiento. Sin embargo, la gran mayoría de las organizaciones no disponen de modelos de gestión del conocimiento ni de herramientas de medición de capital intelectual que les faciliten una mejor gestión de estos recursos intangibles. Por ello deben conocer las experiencias de instituciones pioneras a nivel internacional en la gestión y medición del conocimiento organizativo.

Las organizaciones han sufrido cambios en el transcurso del tiempo y muchas de ellas no utilizan directamente todo su potencial basado en el conocimiento para enfrentar día a día las transformaciones de su entorno, debido a que generalmente no se encuentran organizados los procesos de generación y explotación del conocimiento y la cultura establecida no ayuda al uso del mismo, pero es muy probable que existan ventajas potenciales que no han sido consideradas a explorar o las estrategias no las apoyan directamente. Es en este punto, donde un nuevo enfoque de la cultura organizacional puede apoyar los procesos asociados a la gestión del conocimiento, potenciando la generación de nuevas ventajas competitivas.

De este modo, Rivero (2002), señala que el conocimiento es: “un factor fundamental de creación del valor, por lo cual, es la fuente básica de generación de ventajas competitivas de cualquier organización” (p.110) De acuerdo a la relevancia de la palabra conocimiento, aparece el concepto de sociedad del discernimiento o sociedad de aprendizaje, que refleja dinamismo del proceso de generación y aplicación de los saberes.

Es claramente visible que en la era del conocimiento las organizaciones son primordiales en la generación y difusión de las sapiencias, debido a que una de sus

funciones es la formación del personal altamente calificado a través de la capacitación constante de su plantilla, para generar ventajas competitivas en los profesionales, además de la difusión ética y la responsabilidad social. Todo esto se debe a que las instituciones del futuro, se vislumbran como organismos generadoras de conocimiento de sus trabajadores al servicio de la sociedad.

En el caso de la Gobernación del Estado Portuguesa, no existe una vinculación entre los conocimientos requeridos y disponibles con respecto a las necesidades de entrenamiento de personal, es por ello que a través de la presente investigación se busca diseñar un modelo de gestión del conocimiento para generar competencias profesionales en el personal que labora en la Dirección de Recursos Humanos; con el propósito de propiciar mejoras en el diagnóstico de las necesidades en el entrenamiento, diseño y ejecución de los programas de entrenamiento, así como mejoras en la evaluación de los resultados, para la optimización de este proceso.

A su vez, Muñoz (1998) define las competencias como: “los conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades, valores, comportamientos y en general atributos personales que se relacionan de forma causal, más directamente con un desempeño exitoso de las personas en su trabajo, funciones y responsabilidades” (p.57), esta se configura como una herramienta crucial en la medida en que supone una gestión de personal más ajustadas a las características claves que posee el capital humano que compone la plantilla de la organización y aquellas que hacen que, también, un determinado puesto de trabajo se desarrolle eficazmente.

Ahora bien, todas aquellas habilidades, cualidades, conocimiento y actitudes que permitan al trabajador tener un desempeño superior en cualquier puesto de trabajo, que pueda ser medida y controlada y que de esta forma diferencian a un trabajador distinguido, de un trabajador meramente hacedor de su trabajo. Este conocimiento, habilidades y actitudes del trabajador también engloban capacidades técnicas, las cuales permiten operar objetos y variables que inciden en la generación de productos y, competencias de gestión, con capacidades organizativas, metodológicas y sociales, referentes a la calidad y la organización del trabajo, las relaciones en éste y la respuesta ante situaciones nuevas e imprevistas.

Si bien es cierto, en la Gobernación del Estado Portuguesa, actualmente se están presentando una serie de fallas; las cuales destacan la falta de automatización de los procesos de dirección, fallas en la comunicación, además exististe inconsistencia en el manejo de la información, poca ampliación de los conocimientos desarrollados y carencia de programas de entrenamientos personalizados. Todas estas discrepancias son producto de la necesidad de adecuación ante los cambios tecnológicos a fin de permanecer en el mercado, la falta de innovación a fin de ser competitiva, la urgencia de mejorar la gestión de la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del Estado Portuguesa, ante la necesidad de generar competencias profesionales en la gestión del conocimiento.

De lo antes mencionado existen inconvenientes y estas causas, están ocasionando la pérdida del nivel de competitividad, deterioro de la imagen de la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del Estado Portuguesa, desmotivación del personal, y pérdida del capital intelectual; por lo cual se plantea el posible control de la problemática, a través de un modelo de gestión del conocimiento, para generar competencias profesionales en el personal.

Es por ello, que la mejora del proceso de entrenamiento de personal (detección de necesidades de entrenamiento, diseño del entrenamiento y la ejecución y evaluación de los resultados del mismo), en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa, permitirá lograr el desarrollo del mismo y a su vez contribuir con el desarrollo de la organización, por lo tanto, se debe garantizar la optimización de este proceso en utilizar nuevas tendencias gerenciales que le permitan a la institución ir de la mano con la tecnología y ser más competitiva; en la gestión del conocimiento requerido.

Tomando en consideración la situación planteada se generan las siguientes interrogantes, las cuales van a definir el desarrollo de los objetivos que se formularon en los procedimientos de la investigación planteada, los cuales son: ¿Será posible determinar cómo llevan a la práctica las competencias profesionales el personal de la Dirección de Recursos Humanos? ¿Cuál es la factibilidad, técnica, financiera y legal de la propuesta del modelo de gestión del conocimiento para la generación de

competencias profesionales en el personal que labora en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa? Y ¿Cuál será el diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la generación de competencias profesionales en el personal que labora en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un modelo de gestión del conocimiento para la generación de competencias en los profesionales que laboran en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa.

Objetivos Específicos

✓ Diagnosticar como llevan a la práctica las competencias profesionales de la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa.

✓ Determinar la factibilidad técnica, financiera y legal de la propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para la generación de competencias en los profesionales que laboran en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa.

✓ Elaborar el modelo de gestión del conocimiento para la generación de competencias en los profesionales que laboran en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa.

SOPORTE TEÓRICO

El marco referencial se nutre de una serie de antecedentes, donde hace referencia a quienes se han interesado por investigar las variables objeto de estudio; además se presentan las bases teóricas, en las cuales se analizan aspectos relacionados con el modelo de gestión del conocimiento, así como las competencias profesionales planteados por diversos autores que soportan el mismo.

Por su parte, Miranda (2011), presentó su trabajo de grado titulado “Propuesta de un modelo gerencial basado en la gestión del conocimiento orientada a las instituciones de servicio público de comercialización de gas de la región centro occidente de Venezuela según distribución geográfica de PDVSA Gas, S.A.”. Al plantearse como objetivo proponer un modelo gerencial basado en la gestión del conocimiento orientada a las empresas de servicio público de comercialización de gas caracterizada por buscar los hechos y causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los estados subjetivo de los individuos, utilizando mediciones controladas, el estudio estuvo orientado a la comprobación, al resultado, datos sólidos y repetibles, es generalizable por lo que se consideró de carácter cuali-cuantitativa bajo la modalidad de campo, la población y muestra fue de setenta y cuatro (74) personas.

Los resultados obtenidos en la aplicación evidenció que muchas de las directrices gerenciales y de las tomas de decisiones se ven parceladas o limitadas por la falta de conocimiento global de la unidad u organización gerenciada, en algunos de los casos muchas de esas tomas de decisiones contradicen la misión, el objetivo de la organización, adicional a lo anterior expuesto, también se ha observado que va en detrimento de la objetividad de algún departamento, desmotivando el ímpetu del capital laboral y por lo general va dirigido al fracaso en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Pues se fundamenta por los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento donde se expresa claramente la importancia de implementar estrategias que permitan disminuir la desinformación en función de los planes estrategias, visión y misión de la organización, desconocimiento de políticas, técnicas y procedimientos de atención al cliente, entre otras informaciones importantes para mejorar el servicio. Por lo que la institución debe buscar alternativas para ir formando empleados que tengan interés máximo en trabajar, y sepan encontrar en el trabajo una fuente permanente y constantemente cambiante de nuevas emociones que haga del trabajo algo creador y nuevo.

Por lo antes expuesto se puede decir que la investigación mencionada guarda relación con el estudio por la importancia que la información ha adquirido, mediante un proceso de cambio avanzado, donde el conocimiento es la parte fundamental de toda construcción. Este proceso es apoyado esencialmente por el desarrollo de nuevas tendencias en la generación, transmisión y utilización del conocimiento, demandando la revisión y creación de sistemas de información para gestionar la información y el conocimiento en las organizaciones y que de esta forma se encuentren preparadas con capacidad de crear, apropiar y utilizar el conocimiento generando soluciones a las necesidades del entorno, utilizando como herramienta principal las tecnologías de información y comunicación en el transcurso del profesionalismo empresarial.

Ahora bien, Hernández (2012), en su trabajo titulado “Propuesta del Modelo de gestión del conocimiento para la gerencia de gestión documental y centro de servicios compartidos del Grupo Bancolombia en Medellín”. Presenta una investigación basada en antecedentes, modelos y referencias, el mismo se realizó con el fin de implementar un modelo de gestión del conocimiento que desarrollara en el momento de su aplicación de forma eficaz, la captura y transformación de información a nuevo conocimiento e innovación.

Se presenta entonces, un modelo orientado a apoyar la implementación de la gestión del conocimiento que se soporta dentro de la cultura organizacional con una visión centrada en los colaboradores del área y sus procesos; además, deja ver la participación activa de los líderes de procesos, jefes de centro y gerente del área. La metodología de la investigación es de corte cualitativo y cuantitativo. La propuesta se basó en las necesidades de información de los integrantes del área, se utilizaron técnicas como la entrevista aplicada a la gerencia y jefe de Centro de Medellín. Se realizó un análisis comparativo entre la situación actual de los procesos y el futuro manejo de los mismos en el momento de desarrollar el modelo en el área de Gestión Documental del Banco, adicional a esto se realizaron encuestas a los cinco dueños de los procesos en el área.

Por consiguiente esta investigación guarda relación con el estudio, pues expone las motivaciones que puede llegar a tener la implementación de un modelo de gestión

del conocimiento, y cómo éste puede llegar a generar valor agregado a la gerencia, de modo que sus empleados y colaboradores fomenten de manera continua su conocimiento y formen para éste un capital intelectual medible, codificado, organizado y transformado, dando como resultado la creación de comunidades de práctica que integren y provoquen el conocimiento, incluyendo como principio las personas y sus iniciativas.

Por otra parte, Longo (2012), en el marco del VII Congreso Internacional sobre la reforma del Estado y la Administración en Lisboa Portugal, presenta un trabajo titulado “Modelo de gestión de las competencias gerenciales en los sistemas públicos: una prioridad del fortalecimiento institucional”. En donde el tema de la administración por competencia es abordado desde la óptica de la gestión del recurso humano y argumenta a favor de su aplicabilidad en el ámbito público, indicando que una dirección por competencia abre a las organizaciones públicas la posibilidad de mejorar los sistemas de gestión y de producir resultados positivos en la organización, por lo que propone dos líneas de análisis básicas por una parte un marco genérico de función directiva pública que sirva como referente y por otro lado, plantea la elaboración de modelos de gestión de competencias directivas que resulten válidos en diferentes contextos socioeconómicos, culturales e institucionales.

En este sentido, el referido autor resalta la importancia de la gestión por competencia como factor coadyuvante en la consecución de metas y objetivos planteados por las organizaciones lo que exigirá procesos de introspección y diagnóstico por parte las mismas susceptibles de ser contextualizados debidamente, lo que requiere de un impulso innovador y una voluntad cierta del sector público, de invertir en el recurso humano con la finalidad de que dichas organizaciones se hagan más productivas y competitivas en el mercado donde se desenvuelvan.

El antecedente anterior guarda relación con la presente investigación pues resalta que la actitud gerencial es determinante, esto debido a que en cualquier organización el recurso humano es indispensable y si son manejados de forma eficiente, aprovechando las habilidades y actitudes humanas, se logrará espectaculares aumentos en productividad y producción.

Teoría que fundamenta la investigación

Motivación Organizacional

La motivación, es un proceso multifacético que tiene implicaciones individuales, administrativas y organizacionales. También no solo es lo que el empleado muestra, sino todo un conjunto de aspectos ambientales que rodea al puesto de trabajo lo cual hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera dentro de la organización. Al respecto, Guillén (2003), define la motivación como: “un estado de estimación interna que resulta de una necesidad y que, generalmente, inicia guía y mantiene un comportamiento o conducta orientada al logro o bloqueo de una meta u objetivo a alcanzar” (p. 63).

En este sentido, para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral, es importante conocer las causas que originan la conducta humana puesto que el comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos. De esta forma, mediante el manejo de la motivación, el gerente puede operar estos elementos a fin de que la organización funcione más adecuadamente y los miembros de ésta se sientan más satisfechos y logren su realización; en tanto se controlen el resto de variables de la producción. Sin embargo, conocer los móviles de la motivación es tan complejo como compleja es la naturaleza humana. Si se analizan los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización, se encontrara que existen muchos factores. Desde querer tener dinero que le permita por lo menos cubrir sus necesidades básicas, hasta aspiraciones superiores como la autorrealización.

Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento debe entenderse como “...la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. Es la clave del proceso a través del cual las firmas innovan.” (Tejedor, 2012, p. 39). A su vez, la

gestión del conocimiento, busca hacer un mayor aprovechamiento a los recursos de la organización. Sin embargo, en muchas ocasiones las organizaciones no utilizan todo su potencial basado en el conocimiento para enfrentar día a día los cambios establecidos por el mercado, dado que generalmente no se encuentran organizados los procesos para la exteriorización del conocimiento, y la cultura organizacional establecida no ayuda al uso de ese conocimiento, por lo que es muy probable que existan ventajas potenciales que no han sido consideradas a explotar o las estrategias establecidas no las apoyan directamente.

Por su parte Salazar (2010), la describe como el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y utilizar la información por parte de los participantes de la organización con el objeto de explorar cooperativamente los recursos de conocimientos basados en el capital humano propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias tanto de su capital humano como organizacionales y la generación de valor.

Dentro del análisis de la gestión del conocimiento es importante identificar los elementos tangibles e intangibles de la misma. En este sentido se encuentran varios planeamientos sobre los fundamentos de la gestión de formación, conservación y desarrollo del conocimiento en la organización. De acuerdo con las perspectivas en la que se fundamentan existen dos grupos de planteamientos, estas categorías según Frappaolo y Koulopoulos (2001), son las siguientes:

Planteamientos técnico-estructurales: En esta categoría se encuentran los trabajos que plantean la gestión del conocimiento desde el punto de vista basado en el procesamiento de información, desarrollo de procesos, análisis, coordinación, control y planteamiento de comportamiento, lo cual analizan la gestión del conocimiento desde la perspectiva del alcance humano y social, reconociendo la importancia de las interpretaciones individuales así como los modelos de referencia y, en consecuencia el desarrollo de las competencias humanas. (p. 98).

Este enfoque de gestión empresarial establece la importancia del capital humano para que el conocimiento se pueda gestionar. Sin embargo, se puede observar un punto débil en dicho planteamiento, y es que, a diferencia de los modelos

estructurales, presta poca atención a la pluralidad de intereses de los individuos y a las diferencias de poder dentro de la organización.

El planteamiento base para este trabajo es la integración de ambos enfoques, ante mencionado como son: Planteamientos técnico-estructurales y Planteamiento de comportamiento adoptando una posición que tome en cuenta tanto los aspectos técnicos y estructurales como los aspectos personales sociales y culturales presentes en el enfoque del comportamiento, los cuales se encuentran centrados en la necesidad de dar significado común a la información, desarrollando las posibilidades del capital humano en la organización.

Competencias Profesionales

Las competencias profesionales, generalmente inciden en el modelo de gestión del conocimiento, para abordar diferentes elementos estratégicos, que le propician la identificación del conjunto de conocimientos, tanto técnico, metodológico, participativo y personal. De acuerdo a Boyatzis citado por Africano (2013), las competencias son “características, subyacentes en una persona, que está casualmente relacionadas con una actuación exitosa en un puesto de trabajo” (p. 56). O sea, son características individuales susceptibles de medición, las cuales diferencian a los trabajadores con un desempeño excelente de los adecuados.

En este orden, Benavides (2012), señaló que: “las competencias hacen referencia a la manifestación de las aptitudes, los conocimientos, las destrezas, las emociones, los factores de la personalidad, en un desempeño eficiente; los cuales son visibles en la práctica laboral” (p. 15). Es decir, pueden entenderse como comportamientos manifiestos, observables en el desempeño laboral, que le permiten a una persona actuar eficazmente.

Adicionalmente, su aparición y permanencia están soportadas en el conocimiento, el deseo, así como la habilidad de lograr sus objetivos, razones por las cuales vale la pena considerar que las personas producen desempeños calificados si saben cómo o si pueden estimar las consecuencias de los resultados de sus acciones.

Una vez señalado el concepto de competencias, Hellriegel y otros (2012), definen las competencias profesionales como: “un conjunto de conocimientos, destrezas, comportamientos, así como actitudes que necesita una persona para ser eficiente en una amplia gama de labores gerenciales, en diversas organizaciones” (p. 67).

SÍNTESIS DE LA METODOLOGÍA

En función a la naturaleza de la investigación, éste se basó en el paradigma positivista, donde Hurtado y Toro (2001), señalaron que: “obedece al conocimiento en la modernidad, la cual lleva a la cuantificación y además reduce lo cognoscible a aquello que se encuentra dentro de las coordenadas masa, espacio y tiempo” (p. 50). Lo descrito por el autor evidencia que, cada hecho relevante requiere de estar inmerso dentro del contexto geo-histórico del positivismo, permitiendo con ello, gestionar la capacidad de asumir un rol importante de propiciar argumentos que valoren la intención del investigador.

Por otra parte, de acuerdo al enfoque cuantitativo del estudio, según Ramírez (2011), expuso que: “destaca un nivel descriptivo enfocado en las características pertinentes sobre el fenómeno de estudio a especificar, de acuerdo al método inductivo aplicado por el investigador” (p. 83). Este planteamiento, proporciona un enfoque objetivo que representa la disposición inmediata sobre cómo gestionar la necesidad de obtener un resultado según lo que se quiere plantear en el estudio.

Tipo y Diseño de Investigación

De acuerdo al tipo de investigación, se realizó mediante un estudio de campo, con el propósito de verificar los principales aspectos que propician la finalidad sobre la función utilizada al ejecutarla, de manera que, el o los investigadores obtengan los datos directamente de la fuente. A este respecto, en el Manual de Normas de Elaboración, Evaluación de Trabajos y Tesis de Grado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2012), sostiene que:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. La fuente principal de datos es el sitio donde se presenta el problema, los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad, en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originarios o primarios. (p. 18).

En cuanto al diseño fue no experimental, de acuerdo a los aportes de Hernández Fernández y Baptista (2003), quienes establecieron que es: “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente la variable. Es decir, se trata de investigación donde no se puede hacer variar en forma intencional la variable independiente”. (p. 267). El planteamiento, permite establecer los criterios de acuerdo al propósito que caracteriza la modalidad de proyecto factible, tal como se describe a continuación las siguientes fases correspondientes a la propuesta.

Según el aporte de Jiménez (2002), en la modalidad de Proyecto Factible se plantean las siguientes fases:

(a) Fase I. Estudio Diagnóstico, a través de esta fase determina la necesidad de la puesta en marcha del proyecto... se hace una consulta por medio de una investigación de campo; (b) Fase II. Estudio de la Factibilidad, a través de esta fase se determina de manera científica, la viabilidad del proyecto. Se miden, se cuantifican y se relacionan los resultados parciales de los estudio de mercado, técnico y financiero, (c) Fase III. Diseño del Proyecto, aquí es donde se pone de manifiesto el ingenio del proyectista, ya que en este momento es cuando debe plasmar de una manera clara y precisa la alternativa de solución al problema planteado. (p. 48).

Las fases van a consolidar medios estratégicos en su aplicación, según el compromiso del investigador para establecer los argumentos necesarios dentro de la propuesta referida a la gestión del conocimiento para fortalecer las competencias profesionales, de manera que el personal que labora en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa, cuenten con un fundamento para propiciar mejoras en sus funciones.

La población según el criterio de Ramírez (2011), ésta: “reúne el universo al individuo, objetos... que pertenecen a una misma clase por poseer características similares, pero con la diferencia que se refiere a un conjunto limitado por el ámbito de estudio a realizar”. (p. 58). Por lo cual, se seleccionaron 30 profesionales inmersos en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa.

Por consiguiente la muestra, Tamayo (2010), señaló que: “la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de términos, caracteres en la totalidad de una población, universo colectivo, partiendo de la observación de la población considerada” (p. 115). De allí que, por estimar que es una población finita se estudiaron los 30 profesionales que laboran en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa.

En tal sentido, con el propósito de fundamentar la población finita se tomó el criterio de Ary, Jacobs y Razavieh (1994), quienes manifestaron que: “cuando la población es finita no se hacen criterios muestrales, por lo cual se estudiarán en su totalidad” (p. 315). Es decir, 30 profesionales que laboran en la Dirección de Recursos Humanos de la Gobernación del estado Portuguesa.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

En cuanto a la técnica, se aplicó la encuesta, según Ramírez (2011), se refiere a: “es un procedimiento aplicado por un instrumento de recolección de datos, como dispositivo de sustrato material que sirve para registrar diferentes fuentes” (p. 90). Lo descrito, permite definir la importancia de su utilidad como base para generar funciones organizativas en referencia a su aplicación.

En cuanto al instrumento que se utilizó, para sustentar la encuesta éste fue un cuestionario con alternativas politómicas, según Tamayo (2010), indicó que: “contiene los aspectos del fenómeno que se considera esencial; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p.124). Este se estableció como, un recurso estratégico, donde se propició la información correspondiente a los

datos que son indicativos en el cuadro de la operacionalización de variable, sus indicadores son los que identificó las respectivas interrogantes en su elaboración.

Validez y Confiabilidad

De acuerdo a la validez, según la opinión de Ramírez (2011), esta se refiere a: “aquella que trata de determinar hasta donde los ítems del instrumento son representativos del dominio del contenido” (p. 58). Al respecto, se validó mediante el juicio de tres (3) expertos, un metodólogo y dos en gerencia, en atención a los aportes congruentes que propician la identificación de la pertinencia, coherencia y ubicación de cada ítem, estos criterios fueron representativos para definir la descripción de los evaluadores del instrumento.

Al respecto, atendiendo la función del juicio de expertos, Ruíz (2002), señaló que: “son profesionales que se caracterizan por poseer relación con el tema de investigación, es decir, en contenido y metodología para evaluar el instrumento requerido en el estudio” (p. 63). Esto determinó la importancia de considerar énfasis en la capacidad de presentar el cuestionario a especialistas en el área. Es decir, dos en gerencia de recurso humano y un metodólogo que propicie sus aportes a las evaluaciones del instrumento que se formuló con la finalidad de considerar los procedimientos aplicados en el estudio.

En cuanto a la confiabilidad, de acuerdo a los aportes de Ruíz (2002), se refiere a: “la ausencia relativa de error de medición en el instrumento, es decir, en este contexto, el término de confiabilidad es sinónimo de precisión” (p. 44). Por lo cual, se aplicó una prueba piloto a sujetos con características similares a la muestra, de acuerdo a los aspectos direccionados en el cuestionario y así definir que el instrumento es realmente confiable.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Bajo la disposición de los entes, que especifican la importancia de los resultados obtenidos dentro de la aplicación del instrumento, se establecieron de acuerdo a la

opinión emitida por los sujetos encuestados que, dentro de la interdependencia de tareas, el modelo de gestión del conocimiento no ha sido un complemento que contribuya a determinar la eficacia de la iniciativa propia, afectando así la facilidad de coordinar e integrarse a la distribución de las funciones laborales.

Por otro lado, en referencia a la unidad de la organización se logró condicionar que, se aprecian debilidades dentro de los aspectos funcionales como la habilidad, el comportamiento organizacional, de manera que, se propicie dentro del modelo de gestión del conocimiento, elementos tendenciosos a no concretar la eficacia y la eficiencia de las características que le son importantes para estimar la disponibilidad de producto esperado.

En este mismo sentido, también se verificó que en el modelo de gestión del conocimiento sobre el desempeño eficaz, se hace poco eficiente ante el servicio de la organización y las responsabilidades individuales, afectando la disponibilidad de los elementos que valorizan de manera inductiva, cómo gestionar las directrices sobre los elementos evaluativos para así responder ante las funciones administrativas, organizacionales de cada uno de los empleados en el departamento de recursos humanos en la Gobernación del estado Portuguesa.

Respeto al conjunto de conocimientos, se precisó que las competencias individuales sobre los elementos técnicos, metodológicos, participativo y personal, cada uno de estos, no definen los criterios que tienden a desvalorizar el funcionamiento de el modelo de gestión de conocimiento que sea inherente a la solución de la disponibilidad de recursos que favorezca los complementos al trabajo desempeñado por el personal involucrado en la investigación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El proceso de la investigación de acuerdo a la modalidad de proyecto factible, al desarrollar los objetivos planteados en la investigación, permitió considerar en el primero respecto al diagnóstico, se presentan debilidades en cuanto a los medios direccionados por la no aplicación de la interdependencia de tareas, la unidad de organización y el desempeño eficaz, que cumplan la objetividad de definir claramente de los procesos organizacionales, en cuanto al modelo de gestión del conocimiento. De igual forma, no se establecen ningún procedimiento basado en técnicas de información que contribuyan a describir los procedimientos aplicados para verificar la importancia de las competencias profesionales.

Por otro lado, en referencia al objetivo II correspondiente a la factibilidad de la propuesta, se logró detectar que, existe la disposición por parte de la dirección de recurso humano de la Gobernación, para establecer las directrices en los elementos técnicos y financieros, para desarrollar las posibles actividades formuladas en el modelo operativo. Es decir, se logró visualizar debido a la importancia del tema planteado en la investigación, la aceptación por parte del organismo para generalizar de manera eficaz los posibles procedimientos que valorizan el compromiso de capacitar a su personal para direccionar los procedimientos que están relacionados con los modelos diseñados

Es por ello que, de acuerdo al diagnóstico y viabilidad de la investigación, se logró determinar el proceso significativo en la formulación de los modelos de gestión de conocimientos, siendo esta un elemento fundamental para definir los procedimientos organizacionales como elemento significativo, para visualizar la interdependencia de tareas, respecto a las competencias individuales, así como también a la práctica generalizada sobre el conjunto de conocimientos como son las técnicas, metodológicas, participativas y personal, alcanzando la función específica de la importancia frente a la labor como ente de una organización.

Recomendaciones

Considerando los datos pertinentes a la formulación de las conclusiones, conjuntamente con los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, se presentan las siguientes recomendaciones:

-Establecer procedimientos estratégicos, donde se utilicen recursos tecnológicos, que permitan orientar al personal sobre cómo identificar la interdependencia de tareas, la unidad de organización, el desempeño eficaz, bajo los preceptos del modelo de gestión del conocimiento.

-Mantener información en página web de la Gobernación, sobre los medios que son determinantes para visualizar la gestión del conocimiento para promover datos importantes sobre las competencias individuales.

-Definir lineamientos estratégicos que promuevan el conocimiento a la iniciativa de valorizar funciones en la gestión del conocimiento.

-Presentar la propuesta ante la dirección de recurso humano de la Gobernación, con el propósito de verificar su aplicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Africano, E (2013). **El desarrollo de competencias gerenciales en la formación profesional de estudiantes de administración**. Tesis Doctoral Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo. Venezuela.
- Benavides, O. (2012). **Competencias y Competitividad. Diseño para organizaciones Latinoamericanas**. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Guillén, O. (2003). **Psicología**. 1er. Año Ciclo Diversificado. Editorial Salesiana. S.A. Arco iris.
- Hellriegel, D. Jackson, S. y Slocum, J. (2012). **Administración: Un Enfoque Basado en Competencias**. 9na. Edición. México: Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, J. (2012), **Propuesta del Modelo de gestión del conocimiento** para la gerencia de gestión documental y centro de servicios compartidos del Grupo Bancolombia en Medellín”.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la investigación**. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en la Postmodernidad**. Valencia: Consultores y Asociados.
- Jiménez, W. (2002). **Curso sobre la formación, desarrollo y evaluación de Proyecto Factible**. Instituto Pedagógico de Barquisimeto. Luís Beltrán Prieto Figueroa.
- Koulopoulos, T. y Frappaolo, C. (2001). Smart. **Lo fundamental y más efectivo acerca de la gerencia del conocimiento**. Bogotá: Mc Graww Hill.
- Longo, M. (2012), **Modelo de gestión de las competencias gerenciales en los sistemas públicos: una prioridad del fortalecimiento institucional**”.
- Miranda, G. (2011), **Propuesta de un modelo gerencial basado en la gestión del conocimiento** orientada a las instituciones de servicio público de comercialización de gas de la región centro occidente de Venezuela según distribución geográfica de PDVSA Gas, S.A.”.
- Muñoz, J (1998) Implantación de un Sistema de Selección por Competencia. Trainig and Development Digest. Vol. 3 N° 3

- Ramírez, T. (2011). **Cómo hacer un Proyecto de Investigación**. Caracas: Panapo.
- Rivero, S. (2002). **Claves y pautas para comprender e implantar la gestión del conocimiento: un modelo de referencia**. Las Arenas: SOCINTEC.
- Ruíz, C. (2002). **Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su Diseño y Validación**. Barquisimeto, Venezuela: Ediciones CIDEG, C.A.
- Salazar, J. (2010). **Evaluación mediante Indicadores de Gestión del Talento Humano**. Caracas: Ofimax.
- Tamayo, M. (2010). **El Proceso de Investigación Científica**. México: Trillas.
- Tejedor, B. y Aguirre, A. (1998). **Modelos de gestión del conocimiento. Consulting: Fundación Iberoamericana de conocimiento**. Barcelona: Granica
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: FEDEUPEL