

EL PAPEL QUE JUEGAN LAS PERSONAS DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES

OF THE ROLE THAT PEOPLE PLAY WITHIN INTELLIGENT ORGANIZATIONS

Maribel Gómez Salas

Especialista en Educación Inicial. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Actualmente Laborando en el Centro Local De Investigación Y Formación Del Municipio Tinaco Estado Cojedes. Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-4714-5336>. Correo: maribelseq12345@gmail.com

Autor de correspondencia: maribelseq12345@gmail.com

Recibido: 10/05/2023 **Admitido:** 24/06/2023

RESUMEN

Las organizaciones que prosperan en el tiempo son llamadas “organizaciones inteligentes”, es decir son aquellas conformadas por grupos de personas que alinean sus talentos y capacidades para aprender a triunfar en conjunto y lograr los resultados deseados, aún frente a escenarios cambiantes. Es por ello, que el presente ensayo tiene como propósito analizar el papel preponderante que juegan las personas dentro de las organizaciones inteligentes. Para dar respuesta a este propósito el ensayo se sustentó bajo la forma de estudio teórico haciendo uso de la metodología cualitativa, de tipo descriptiva y con un diseño de tipo documental, considerando la hermenéutica para el análisis de los contenidos teóricos. Cabe mencionar que el estudio, permitió concluir que el factor humano en los tiempos actuales se puede considerar como el recurso más importante que posee la organización, pues el papel que desempeñan le aporta valor al proceso productivo y por lo tanto, no se puede minimizar su importancia.

Palabras clave: papel, personas, organizaciones inteligentes.

ABSTRACT

Organizations that prosper over time are called "smart organizations", that is, they are those made up of groups of people who align their talents and abilities to learn to succeed together and achieve the desired results, even in the face of changing scenarios. That is why this essay has the purpose of analyzing the preponderant role that people play within intelligent organizations. In order to respond to this purpose, the essay was supported in the form of a theoretical study using qualitative methodology, descriptive and with a documentary-type design, considering hermeneutics for the analysis of theoretical contents. It is worth mentioning that the study allowed us to conclude that the human factor in current times can be considered as the most important resource that the organization has, since the role they play adds value to the productive process and therefore, its importance cannot be minimized.

Keywords: paper, people, intelligent organizations.

INTRODUCCIÓN

El escenario actual de la gerencia, se caracteriza por tres aspectos que se destacan por su importancia: la globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento. Estos elementos coadyuvaron después de la década de los ochenta al quebranto paradigmático de ver al trabajador como un instrumento o factor empresarial y potenciaron la idea de que la persona, es el capital principal, el cual posee habilidades, conocimientos y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización. El objetivo de este ensayo es analizar el papel que juegan las personas dentro de las organizaciones inteligentes, motivado a que en la actualidad se vive a cada instante diversos cambios, tanto en la parte social como en la empresarial, por ello las personas deben asumir dichos cambios y ser capaces de desenvolverse en la sociedad donde habita.

En este orden de ideas, las organizaciones inteligentes están capacitadas para adquirir aprendizajes, con los cuales podrán lograr esparcir sus oportunidades de crecer y sobre todo mantenerse en funcionamiento, porque no es sencillamente el hecho de ofrecer un producto o servicio con eficiencia que logrará la vigencia de la organización, sino la capacidad de adaptación, de innovación y de encajar

dentro de la sociedad donde se encuentra establecida.

Por ello, las organizaciones deben poner en práctica y dominar en la medida de sus posibilidades los elementos básicos siguientes: dominio personal, trabajo en equipo, visión compartida, modelos mentales y pensamiento sistémicos; porque todo ello les permitirá ser una empresa con una capacidad emprendedora, donde a través de sus trabajadores, quienes son los que llevaran a cabo la conjunción de todos estos elementos mencionados conjuntamente con poseer un sentido de pertenencia que se involucren con todas las actividades que realice en la empresa y sean partícipes en el logro los objetivos planeados y de esta manera llegar a ser una organización inteligente.

DESARROLLO ARGUMENTAL

Los seres humanos inteligentes forman organizaciones inteligentes

La organización inteligente (OI) busca crear capacidad para aprender de los problemas, adaptarse y generar respuestas que permitan enfrentar cambios. Las OI, son aquellas que mantienen una filosofía de gestión compartida y que se encuentran en constante retroalimentación con su interior (integrantes) y su exterior (otras organizaciones y clientes). Según Chun (1999) “la inteligencia de la organización surge de la percepción, la creación

de conocimiento y la toma de decisiones” (p.280), luego define la organización inteligente como “la organización que es capaz de integrar eficazmente la percepción, la creación de conocimiento y la toma de decisiones” (Chun, 1999, p.5). Parafraseando a Choo (1999), la organización inteligente, es eficiente ya que, se despliega a la vez que su entorno, regenera sus conocimientos y al mismo tiempo practica el procesamiento de información para la toma de decisiones. (p. 21). Partiendo de esta noción, la OI plantea el actuar en conjunto (trabajadores y gerentes), con una capacidad para interrelacionarse a partir de una verdadera participación de todos.

Ahora bien, el rol del ser humano o de las personas juega un papel muy importante dentro de las organizaciones, debido a que de ellos va a depender el éxito de las mismas. Al respecto, Rodríguez (2011) señala que las personas “son parte fundamental de las organizaciones y por ende las organizaciones son personas, sin embargo, la versatilidad humana es muy amplia y cada persona representa un fenómeno multidimensional, el cual se encuentra sujeto a infinidad de variables” (p. 201). De acuerdo con Grau (2016), el talento como “la capacidad de realizar determinadas acciones, como consecuencias de las aptitudes o habilidades que tengas y el conocimiento y experiencia que hayas ido adquiriendo a lo largo de tu vida” (p. 1). Es decir, que las personas poseen y son

capaces de desarrollar de acuerdo a sus capacidades diferentes habilidades que llegan a formar un todo, donde se encuentran un cúmulo de habilidades que algunos serán innatos y otros adquiridos; de allí se desprende el concepto de Talento Humano, que para el autor anteriormente citado lo define como:

La creatividad: la capacidad para hacer, para crear, para influir en el mundo de la materia modificándola. La inteligencia: la sabiduría acumulada, producto del aprendizaje, la actualización del mismo y su puesta en práctica. El conocimiento: el caudal de información que atesoras; producto de tus estudios, práctica, experiencia. La actitud, la mentalidad: la manera de afrontar los problemas, las situaciones, la vida. El autodescubrimiento: todo lo que vamos conociendo de nosotros mismos a lo largo de la vida. (p. 2).

En referencia a lo expresado, el talento humano se refiere a la mezcla de los diversos conceptos como: creatividad, inteligencia, conocimiento, actitud, autodescubrimiento, entre otros factores que las personas tienen o desarrollan a lo largo de sus vidas; manteniéndose siempre a la vanguardia a través de un aprendizaje continuo para estar actualizados y ser capaces de enfrentar cualquier situación alterna que se les presente y salir airosos de la misma.

En este sentido, se considera importante conocer el término de organizaciones inteligentes, que el autor Senge (1992), en la Quinta Disciplina las define como “un ámbito donde la gente descubre continuamente cómo crear su realidad y cómo puede modificarla” (p. 22). Es decir, que las personas son las que influyen directamente a través de su comportamiento, acciones y aprendizaje para el logro de las organizaciones inteligentes.

El mismo, autor sustenta que “las organizaciones solo aprenden a través de individuos que aprenden. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual” (p. 179). De allí, la importancia que tiene el sentido de pertenencia, la comunicación y la colaboración que posean las personas para con su organización; donde se sientan libres de poder expresar sus ideas y ser escuchadas, tomados en cuenta, pero sobre todo conseguir el apoyo adecuado para desarrollarla y llevarla a cabo, en beneficio propio y del colectivo.

Por otra parte Gavin, (1999) postula que “en este tipo de organización existe la capacidad de crear, adquirir, transferir el conocimiento y modificar actitudes y formas de hacer sobre la base de un nuevo conocimiento” (p. 82); lo que indica que un patrón de estrategias puede transferirse a otras personas, cuando el éxito en el desempeño hace ruido otros comienzan a

copiar los comportamientos, pero no es solo lo superficial, el cambio se da de adentro hacia afuera, realmente para poder obtener los mismos resultados o resultados deseados se debe “copiar todo el paquete” es decir conocer y dominar el conjunto de estrategias que conllevan al éxito.

De acuerdo a los autores citados, se puede definir a las organizaciones inteligentes como aquella que aprende con el cambio, teniendo muy claros sus propósitos, y sabe que para lograr sus objetivos y metas requiere no sólo de posicionarse en el mercado, sino además, contar con una planeación estratégica definida, que con base en su misión y en su visión, formule, implemente y evalúe la situación de la empresa; para ello se requiere de la retroalimentación del proceso y de la toma de decisiones sistemáticas.

Todas las organizaciones son integradas por personas. Las personas de toda organización inteligente deben siempre estar actualizadas y en capacitación continua, para aprender de las herramientas tecnológicas sin perder el sentido de su cultura organizacional; deben tener una mente abierta, sin resistencia al cambio y con buena actitud de aprender. Se puede decir que la clave del éxito en la organización inteligente es la empatía del gerente con el personal, para compartir todo el conocimiento.

Toma de Conciencia

Desde una visión teórica, se valora que para lograr la construcción de organizaciones inteligentes se deben adoptar un sinnúmero de prácticas personales y colectivas; todo ello, lleva a conocer el término toma de conciencia que para Sabater (2019), “es por encima de todo, un despertar; es abrir los ojos desde el interior para hacer consciente lo inconsciente y así poder dar el paso e iniciar toda una necesitada revolución personal” (p. 2). En este sentido, se puede decir, que todos los seres que hacen vida en una organización deben conocerla, saber su misión, visión, metas, entre otros, para ser capaces de tomar conciencia de los objetivos en los que deben ser partícipes dentro de la misma y poder ser un pilar fundamental dentro de las actividades a realizar para alcanzarlos.

Por ello, se deben considerar un conjunto de prácticas personales y colectivas, que entre las individuales se tiene la de ser consciente de la forma cómo se crea la realidad. (Espinosa, 2011), motivado a que somos capaces de generar a través de las acciones un efecto; que va a depender de la aplicación de los resultados esperados a favor de un colectivo, esto da a entender el fenómeno de la causalidad, es decir, causa – efecto; de allí se dará el fenómeno de la casualidad, que nos lleva a ser conscientes para saber percibir el cómo orientar la conducta y no actuar de manera automática a

la hora de enfrentar alguna situación problemática.

Como aporte a lo que se ha mencionado, ser conscientes implica que debemos percatarnos de los valores que subyacen en nuestras conductas. Los seres humanos tenemos poca capacidad para procesar la información de manera simultánea. Para enfrentar esta situación, los humanos tendemos a automatizar la mayoría de los comportamientos que consideramos válidos. Así, cuando actuamos de manera automática, en realidad no somos conscientes de nuestros comportamientos, y si somos llamados a cuenta por esos comportamientos, tenemos dificultad para responder. Por ello debemos ser cuidadosos en qué comportamientos mantenemos el “automático”. Abrir o no la puerta del auto para que se suba la esposa, pararnos delante de un semáforo con luz roja, responder el saludo de un colaborador, son comportamientos que de manera natural mandamos a ese “automático”. Cuando ese colaborador nos reclama por no responder su saludo, nosotros apenas si nos damos por aludidos por ello. Sin embargo, esta clase de comportamientos automáticos provocan graves perjuicios en el clima organizacional o el bienestar de nuestro hogar.

Ser Responsables

Una vez que se toma conciencia de nuestras acciones, debemos ser responsables del resultado que se obtenga, debido a que puede

ser o no favorable. Al respecto, Kofman (2001), afirma que “la única libertad que tiene el ser humano es la de elegir el comportamiento, dadas las circunstancias que le toca vivir. Este libre albedrío tiene su costo: la responsabilidad” (s/p). en sí, no es más que ser o tener la capacidad de comprometerse y responder por lo que se haga; ya que cada acción lleva a un efecto, del cual se debe también aprender a través de cada falla que se obtenga para mejorar y no caer nuevamente en ella, conllevando así a un aprendizaje continuo.

La responsabilidad incondicional viene de la consciencia de que al elegir un comportamiento u opción, no elegimos todas las demás opciones o comportamientos posibles. Así pues, respondemos por el comportamiento elegido y por todas las demás opciones que desechamos cuando elegimos esa opción particular. Una organización inteligente socialmente, no sólo se sustenta en la figura de la responsabilidad social, que actualmente se lleva a cabo en muchas organizaciones, generando valor social al interior de la organización, pero que a su vez se proyecte en el entorno de la misma. Las organizaciones inteligentes socialmente, una vez han alcanzado su verdadera identidad deben realizar gestiones y actividades que permitan mantenerse en estos ideales alcanzados, puesto que en ocasiones se logra alcanzar un alto grado de desarrollo, pero

olvidan algo fundamental como la constancia para mantener las metas logradas.

Volverse Aprendiz

A lo largo de la vida los seres humanos aprenden cosas nuevas, como el hablar, caminar, comer, compartir, entre muchas otras actividades que le serán de gran utilidad para el desarrollo de su vida. Por ello, Programación Neurolingüística (PNL) han enseñado que aprender es un proceso que pasa desde el inconscientemente incompetente hasta el inconscientemente competente; en PNL dicen: “Si sigues haciendo lo que venías haciendo, seguirás obteniendo lo que venías obteniendo; si quieres obtener resultados diferentes debes hacer cosas diferentes” (Einstein, 1983:s/p).

En este sentido, las personas debemos ser capaces de desaprender para volver aprender, pero esta situación no es fácil, hemos mentalizado que cuando se aprende no se puede modificar; y no hay nada más alejado de la realidad, debido a que en este mundo lleno de cambios y algunos de ellos hasta son inesperados; los cuales nos obliga a cambiar de unos momentos a otros e incluso hasta en segundos; llevar un comportamiento ordinario a uno extraordinario que a la final se podría convertir en ordinario. Por tal razón, siempre habrá que modificar o cambiar el tipo de personas que somos para poder lograr de esta manera un aprendizaje significativo que deje en nosotros esa huella de que realmente se logró

obtener resultados diferentes porque se aplicó o se llevó a cabo comportamientos diferentes.

Ser Respetuosos y Tener Palabra

Una vez expuestas las competencias anteriores no se puede dejar de mencionar, ser respetuosos y tener palabra que a pesar que se manejan a nivel individual, es de suma importancia que se incorporen a nivel grupal, debido a que de ellas va a depender la construcción de la organización inteligente. El ser respetuoso, nos da a entender que no tenemos individualmente el acceso a la verdad, solamente son producto de acuerdo a nuestras interpretaciones y que cada persona tiene sus propias interpretaciones y creencias a las cuales se deben respetar.

En este sentido, Echeverría (2002), el cual diferencia entre dos actos lingüísticos básicos: la afirmación y la declaración. Donde expone, que la afirmación es el acto mediante el cual se describe algo en la realidad que se puede comprobar de manera simple y las declaraciones son producto de nuestra interpretación y toman forma de juicios. Explica entonces, que estos juicios cuando son consensados van tomar validez para el grupo social que los consensó, pero si son tomados de manera individual solo va a representar la opinión de quién lo haya emitido.

Entonces se tiene, que las personas que laboran en una empresa, no diferencian entre lo que son afirmaciones o declaraciones, y

podemos afirmar que nuestros juicios deben ser válidos tanto para nosotros como para los demás y cuando existe alguna persona que no concuerde con lo emitido por nosotros, automáticamente lo calificamos de equivocado; cosa que no debe suceder; porque a pesar no estar de acuerdo con una opinión de otra personas, se debe respetar la misma, porque se trata de su interpretación de la situación y cada quien va a pensar de manera distinta; lo importante sería tener la capacidad de unificar ambas interpretaciones y llevarla más allá de lo que se nos presenta.

En cuanto a tener palabra, se refiere al hecho de mantener cualquier cosa que se haya expresado, por mal que haya sido interpretada y ser firme en ese compromiso; motivado a que es la competencia social más importante para la construcción de las organizaciones inteligentes. Esto se da por haber prometido al fiel cumplimiento de algún hecho o acción.

El cumplimiento o no de nuestra palabra afecta a tres niveles, asevera Kofman, a nivel de tarea, a nivel de relación y a nivel de identidad. Si cumplo mi palabra la tarea se logra, la relación se mantiene y mi identidad está intacta (y bien calificada) Si no cumplo mi palabra, la tarea no se cumple, la relación con el acreedor de mi promesa se daña y mi imagen pública queda afectada. El cumplir la palabra es condición indispensable para poder participar en futuros proyectos. Una persona que no

cumple su palabra, es tachada de la lista de candidatos a participar en proyectos colectivos.

Al respecto, al incumplir con la palabra dada, estamos destinados a ser considerados como irresponsables, esto trae como consecuencias además de no ser considerados para emprender en futuros planes, también a crear un ambiente hostil para nosotros mismos, porque ya nadie va a creer en lo que digamos sino se demuestra con la acción y llegará un momento que nos sentiremos aislado del grupo o equipo de trabajo. Por ello, se debe pensar y considerar seriamente las situaciones a las que nos enfrentemos antes de dar un promesa del cumplimiento de algo, recordar siempre que nuestra palabra está por delante y no la puede dejar de cumplir.

Construyendo la realidad

A través de nuestras acciones se va adquiriendo un conocimiento, una experiencia, los cuales permiten la construcción de un camino recorrido o imaginar el que se va a recorrer. Por ello, Espinosa (2001), expone que:

El mundo no está terminado; se modifica con cada cosa que hacemos, y no sólo los seres humanos; los animales, las fuerzas de la naturaleza, los eventos cósmicos inciden sobre este proceso de construcción. Sin embargo, solo los seres humanos tenemos consciencia de nuestra participación en la modificación del mundo y podemos llevarlo hacia una posición o hacia otra. (p. 22).

En este sentido, nuestros actos dentro de la organización van a permitir llevar a otro nivel a la empresa, ya que, somos los responsables a través de nuestras acciones, adquisición de conocimientos, destrezas, habilidades, comunicación, colaboración y comportamiento, capaces de lograr del cambio que ocurra dentro de ella.

CONCLUSION

A modo de conclusión, resulta importante señalar que el tema de las organizaciones inteligentes encierra un sinnúmero de términos como: individuos inteligentes, comprometidos, responsables, respetuosos, apéndices, los cuales van a ser capaces de adquirir experiencias que a través de sus acciones logran un cambio favorable dentro de la organizaciones en donde se desempeñen, porque se consideran el pilar fundamental para ello.

En relación a todo lo planteado, somos los responsables de crear un ambiente distinto de trabajo, donde reine la comunicación, colaboración, empatía, trabajo en equipo, el aprendizaje continuo, para ser seres humanos inteligentes en una organización inteligente y que a su vez esa organización inteligente cuente con su talento humano inteligente. Por tanto, se hace necesario que todas las personas involucradas deban estar comprometidas sobre el futuro que desean crear y los principios y lineamientos con los que esperan lograrlo. Por ello, se hace perentoria que el rol de las

personas en las organizaciones inteligentes debe estar enfocado en la calidad el conocimiento, debido a que se producen ventajas competitivas. No obstante, se deben evitar las rutinas defensivas, debido a que pueden llegar a ser autodestructivas e inhibitorias para la realización de la organización.

Desde esta perspectiva reflexiva, el papel de las personas en las organizaciones inteligentes es clave en la construcción de un equipo con habilidades, experiencias y conocimientos profundos y variados, es esencial para que una empresa pueda adaptarse rápidamente a los cambios y desafíos que presenta el mercado actual. Además, la capacidad de este talento humano .a trabajar en equipo y gestionar sus emociones, les permite identificar nuevas oportunidades y desarrollar soluciones innovadoras para resolver los problemas de la empresa. En definitiva, el papel del talento humano en la construcción de una organización inteligente es un factor determinante en el éxito de cualquier empresa en el mundo actual.

REFERENCIAS

Chun Choo,Wei 1999. La organización inteligente: el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones. México: OXFORD UniversityPress.

Echeverría, R. (2002). Ontología del lenguaje. Santiago, Chile: JC Sáez Editor.

Espinosa, F. (2011). Diseño y Construcción de Organizaciones Inteligentes. Material gratuito.

Gavin, D. 2009. Gestión del Talento Humano Cumpliendo lo Ético. Obligaciones de la Revisión de Función, Negocios y Sociedad. Nueva York.

Grau, A. 2016. Talento Humano. Qué es y Cómo puedes gestionarlo para obtener ingresos con él. Disponible en: <http://agustingrau.com/gestion-del-talento-humano/>.

Kofman, F. (2001). Metamanagement. Editorial Granica. Volúmenes 1, 2 y3.

Rodríguez, J. (2011). Dirección moderna de organizaciones. 3era edición. México: Cengage Learning.

Sabater, V. (2019). La Toma de Conciencia es el primer paso para sanar o cambiar. Disponible en: <http://lamenteesmaravillo.com/la-toma-de-conciencia-para-sanar/>.

Senge, P. (1992).La Quinta Disciplina. Arte y la Práctica de la Organización Abierta al Aprendizaje. Buenos Aires. Argentina Ediciones Granica S.A.