

Gerardo Quiroz Bojorges & Martha Susana Brauer Aguilar

El Capital Intelectual en el Sistema Burocrático de la Administración Pública en la Ciudad de México

Pensamiento Crítico. Revista de Investigación Multidisciplinaria
Año 5, No. 9, Julio – Diciembre, 2018, pp. 43 - 53.

Cómo citar este artículo: Quiroz, G. & Brauer, M. (2018). El Capital Intelectual en el Sistema Burocrático de la Administración Pública en la Ciudad de México. *Pensamiento Crítico. Revista de Investigación Multidisciplinaria*, 8, 43-53.

Publicación editada por la UDF, Santa María. Cedro No. 16, Santa María la Ribera, C.P. 06400, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.



Excepto que se establezca de otra forma, el contenido de esta revista cuenta con una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional.

El Capital Intelectual en el Sistema Burocrático de la Administración Pública en la Ciudad de México

Intellectual Capital in the Bureaucratic System of Public Administration in Mexico City

Gerardo Quiroz Bojorges*
Martha Susana Brauer Aguilar **
UDF, Santa María

Resumen

El objetivo de este artículo fue explicar el sistema burocrático de Max Weber y la importancia del capital intelectual en la administración pública de la Ciudad de México. Se aborda de manera teórica y conceptual la burocracia y el capital intelectual. La discusión contempla aquellos factores como la complejidad y tamaño de la estructura, las reglas y procedimientos internos engorrosos, el comportamiento del individuo, la cultura organizacional, el sindicalismo, los cambios partidistas del poder burocrático limitan la generación del capital intelectual en el sistema burocrático de la Administración Pública en la Ciudad de México, perdiendo posibilidad de capturar el aprendizaje presente en cada uno de los individuos.

Palabras clave: Capital Intelectual, Gestión del Conocimiento, Burocracia, Organización, Individuo.

Abstract

The objective of this article was to explain the bureaucratic system of Max Weber and the importance of intellectual capital in the public administration of Mexico City. Bureaucracy and intellectual capital are dealt with theoretically and conceptually. The discussion includes factors such as the complexity and size of the structure, cumbersome internal rules and procedures, the behavior of the individual, the organizational culture, trade unionism, partisan changes in bureaucratic power limit the generation of intellectual capital in the bureaucratic system of Public Administration in Mexico City, losing the possibility of capturing the present learning in each one of the individuals.

Key words: Intellectual Capital, Knowledge Management, Bureaucracy, Organization, Individual

*Programa de Doctorado en Dirección de Organizaciones por la UDF, Santa María. Contacto: gqbq@hotmail.com

**Programa de Doctorado en Dirección de Organizaciones por la UDF, Santa María. Contacto: susana.brauer@gmail.com

Introducción

El sistema burocrático es una forma de dominación en la administración de cualquier tipo de recursos, siendo la estructura ideal de que tiene una jerarquía de autoridad, división del trabajo, participantes técnicamente competentes, procedimientos para el trabajo, reglas para los empleados y gratificaciones diferenciales. Si todos estos componentes están presentes en un alto grado se tiene el tipo ideal de burocracia de acuerdo a Weber (Hall, 1983).

Sin embargo, la implementación y ejecución del sistema burocrático difiere de acuerdo a las condiciones existentes de cada país. Por lo que el ideal se va perdiendo y transformándose a los requerimientos actuales de la gestión pública, buscando fines que difieren a la satisfacción de las necesidades de la población.

Esta confusa visión no permite que las entidades pertenecientes a la estructura del sistema burocrático trasciendan y adapten nuevas ideologías con el fin de encontrar el estado óptimo, mediante la generación de nuevo conocimiento, es decir, el aprendizaje que obtienen los burócratas no es gestionado de la mejor forma, siendo este el mayor obstáculo para la generación del capital intelectual dentro de la administración pública.

Por lo anterior, surge la importancia de este artículo del cual se desprende la pregunta ¿Qué elementos del sistema burocrático son determinantes para la gestión del conocimiento?

El artículo se divide en tres partes, en la primera se aborda la conceptualización de la burocracia, el burócrata y la desburocratización, con el fin de comprender la estructura y el sistema burocrático, el segundo apartado se refiere al capital intelectual y su importancia de gestionar el conocimiento dentro de cualquier organización, finalmente en el último apartado se contextualiza el sistema burocrático en México identificando aquellos factores que limitan el capital intelectual.

Sistema Burocrático

Partiendo de Weber, quien abordó el tema de la de la burocracia, estableciendo que la organización tiene la necesidad de ser dirigida permanentemente por profesionales que cuenten con una buena formación (Vázquez, 2006). Las decisiones se construyen en una jerarquía con reglas racionales en vistas del logro de objetivos de la colectividad, ese sistema permite obtener la mejor organización en la sociedad moderna. Es decir, para poder tomar decisiones, el diseño de una organización depende en gran medida de particularidades como su funcionamiento, así como, la problemática a la que se enfrentan día a día, en el intento de racionalizar la actividades de las organizaciones en su contexto interno, como el ambiental laboral y externo como la tecnología y el medio ambiente.

Es cierto que las estructuras formales, que se da entre los niveles altos de la jerarquía y los subordinados se pueden planificar, aunque en ocasiones la existencia de problemas en su funcionamiento crea la necesidad de recurrir a consultores externos con el fin de dar legitimidad a la estructura. A falta de una estructura adecuada el rendimiento se verá disminuido. Se han transformado los obstáculos en beneficio del desarrollo económico, social y la estabilidad política en oposición a las sociedades tradicionales supuestamente poco profesionalizadas y a la sistematización reducida de las prácticas (Ortiz, 2012).

Weber señala que la existencia de una organización es completamente dependiente de cierta probabilidad en acciones, cuyo fin es poner orden en la organización (Vázquez, 2006). Es importante mencionar que las organizaciones son coaliciones de entes con diversos intereses y frecuentemente no son planificados, pero que estarán en la búsqueda de una mejora continua, haciendo coincidir los intereses con los objetivos de la organización. El encaminar los objetivos puede generar conflictos de interés, por lo que es importante prestar atención a los grupos y la información que dan a conocer, es decir, las estructuras formales deben

influir y controlar el poder social, de lo contrario el control y la toma de decisiones se verá afectado y por ende la organización estará en conflicto constante ante la lucha de poder.

Las organizaciones las crean y conforman los individuos, que finalmente las organizaciones suponen relaciones sociales y que los individuos interactúan dentro de las organizaciones (Alpuche, 2015). Las formas de interacción no son por naturaleza, sino la organización impone las reglas de interacción. Weber (citado en Hall, 1983), menciona que la interacción en las organizaciones es asociativa y no comunal, y que las organizaciones trascienden la vida de sus miembros.

Desde otro punto, de acuerdo con Alpuche y Bernal (2015), la racionalidad limitada del individuo que actúa dentro de un contexto cultural específico y que durante el proceso de toma de decisión no se puede obtener un máximo ya que es imposible verificar todas las posibles alternativas. Pudiéndose traducir en que el individuo no posee toda la información necesaria para discernir entre todas las alternativas posibles al enfrentarse a problemas tanto simples como complejos.

La instalación del orden y su legitimidad se basan indiferentemente en la costumbre tradicional, afectiva, racional en cuanto a sus valores o por el cálculo de medios racionalmente sopesados o ponderados en el logro de fines (Vázquez, 2006).

La racionalidad es una especie de supuestos que nos permiten comprender la realidad, la sociedad y el mundo. Para Ortiz (2012), Weber distingue cuatro tipos de racionalidades; la práctica, formal, teórica y la sustantiva. Es decir, el individuo como parte de una organización encamina sus objetivos a partir de la formalización como las reglas, manuales y procesos administrativos definidos por la organización, lo cual va a permitir que pueda tomar decisiones, sin embargo no es dueño de toda la información, es decir, su racionalidad es limitada y no le permitirá en ocasiones

tener una diversidad de opciones antes de poder tomar una decisión asertiva.

La burocracia es definida por Weber como la estructura pura de dominación del cuadro administrativo (Vázquez, 2006); en otras palabras, a nivel descriptivo, es una forma de dominación basada en la administración de cualquier tipo de recursos.

Las estructuras organizacionales adoptan muchas formas Hall (1983), siguiendo a Weber, menciona la estructura tipo ideal de burocracia, así mismo afirma que una burocracia tiene una jerarquía de autoridad, autoridad limitada, división del trabajo, participantes técnicamente competentes, procedimientos para el trabajo, reglas para los empleados y gratificaciones diferenciales. Si todos estos componentes están presentes en un alto grado se tiene el tipo ideal de burocracia.

La administración burocrática pura, es a tenor de toda la experiencia la forma más racional de ejercerse una dominación; y lo es en los sentidos tanto a la precisión, continuidad, disciplina, rigor y confianza (Vázquez, 2006). Es importante aclarar que la dominación mencionada por Weber es referida a la autoridad existente en la organización.

En cuanto a las organizaciones en general se identifican dos tipos: las privadas enfocadas en la búsqueda de generar ganancias o un beneficio económico, las públicas que están orientadas a la obtención de la utilidad pública o beneficio social. Ambas con la interacción con los individuos con un objetivo en común, pero complejas en su estructura (Alpuche & Bernal, 2015).

El tamaño y la estructura esta relacionados como lo menciona Hall (1983), las organizaciones más grandes son más complejas y más formalizadas pero esta relación mostró ser fuerte solo en unas variables, en organizaciones de gran tamaño se presentara una diferenciación jerárquica debido que en éstas se encontraran más niveles jerárquicos, complejas con respecto a la dispersión física, mayor especialización dentro de la estruc-

tura departamental existente a medida que la organización crece en tamaño (Hall, 1983). Derivado de lo anterior, podemos definir que las organizaciones burocráticas suelen ser complejas.

Según Vázquez (2006), Weber menciona que el desarrollo de las formas modernas de asociaciones en toda clase de terrenos como el estado, la iglesia, el ejército, los partidos políticos, coincide totalmente con el desarrollo e incremento creciente de la administración burocrática: su aparición es, por ejemplo, el germen del estado moderno occidental.

A partir del término de burocracia retomado de Weber, surge uno nuevo; el burócrata que tiene que obedecer las órdenes de su superior, aunque no esté de acuerdo, puede comentar su discrepancia, pero si el superior insiste, al subordinado no le queda otro camino de acción que obedecer (Vázquez, 2006). Pues eso garantiza precisamente la racionalidad, entendida como calculabilidad y precisión, de la administración burocrática.

Ortiz (2012), menciona que la fijación de reglas y procedimientos detallados suponen rigidez e ineficacia en el logro de los objetivos y obtención de resultados que responden a los intereses y expectativas de los actores internos y externos a la organización. Sin embargo, las decisiones se construyen sobre una jerarquía con reglas racionales en vistas de lograr objetivos del colectivo y ese sistema permite obtener la mejor organización en la sociedad moderna.

Por su parte, Zamudio y Arellano (2011), argumentan que la tendencia de las burocracias a enfatizar las reglas puede provocar que éstas se conviertan en fines. La estructura jerárquica del sistema burocrático permite la exageración de las supuestas virtudes de la misma: prudencia, método y disciplina. Trabajando en condiciones similares y enfrentando problemas, los burócratas desarrollan una solidaridad de grupo, la cual puede resultar en una fuerte resistencia a cambiar o aceptar la flexibilidad necesaria para enfrentar circunstancias particulares.

A través de la interacción continua con el ambiente una organización burocrática puede tener éxito para mantener aquellas características que la distinguen de otros grupos sociales. Las más importantes de estas características es la especialización de papeles y tareas; la prevalencia de reglas autónomas, racionales e impersonales en la organización; y la orientación general para la consecución racional y eficiente de objetivos específicos (Ortiz, 2012).

La burocratización es la extensión de las esferas de actividad de la burocracia y de su poder que tiende a acrecentar la regulación de diferentes áreas de la vida social y en alguna extensión el desplazar sus metas de servicio a favor de diferentes orientaciones e intereses de poder (Eisenstadt, 1959). Otra vertiente de la burocracia es la desburocratización que realiza una subversión de los objetivos y actividades de la burocracia en el interés de diferentes grupos con los cuales ella tiene una estrecha interacción: clientes, patrones y partidos interesados. Las características específicas de la burocracia, en términos de su autonomía o reglas y metas específicas, son minimizadas, a la vez que sus funciones y actividades son tomadas por otros grupos u organizaciones (Eisenstadt, 1959).

Entre los objetivos de la burocracia resalta la importancia estratégica porque constituyen una de las más significativas conexiones entre la organización y la estructura social (Eisenstadt, 1959). Las distintas interrelaciones entre la organización burocrática, otros grupos y la sociedad son en parte por la naturaleza de sus objetivos. Esto se aplica a los recursos necesitados por la organización y a los productos que brinda a la sociedad. Esto es el producto obtenido por parte de la organización burocrática debe ser de utilidad para la sociedad, a fin de cumplir, mitigar o mediar alguna problemática surgida de la interrelación de los entes del ambiente externo que ocupa a dicha organización.

Capital Intelectual

Actualmente las organizaciones se encuentran en un contexto de globalización, una dinámica

acelerada donde deben adaptarse a los cambios en un ambiente externo, identificando la estrategia apropiada que le brinde una ventaja competitiva respecto a sus competidores. Estos cambios implican olvidar la concepción de la empresa tradicional que únicamente busca obtener un beneficio económico, en la actualidad existe diversos factores que pueden potencializar las ventajas competitivas para lograr un crecimiento y desarrollo de una empresa brindando estabilidad para su permanencia.

De acuerdo a Robles (2005), siguiendo a Senge, para que una empresa pueda competir se deben formar organizaciones que aprendan y continuamente expandan su capacidad de crear su futuro y con ello adaptarse de manera dinámica a los cambios del entorno.

Una organización es un sistema donde sus elementos interactúan y están interrelacionados. Este sistema es dinámico por encontrarse en un entorno cambiante e impredecible en su comportamiento, haciendo la toma de decisiones compleja. El pensamiento sistémico surge como un nuevo factor de conocimiento, haciendo que los patrones manejados a través del tiempo sean obsoletos para la solución al problema, brindando una nueva forma en que el individuo percibe su entorno real para su análisis y comprensión.

Sin embargo, el conocimiento no se basa únicamente en la observación, también del comparar y descubrir el origen y las relaciones entre los objetos. Lo cual conlleva a la construcción de nuevos parámetros del conocimiento. El Constructivismo en el mundo es humano, producto de la interacción humana con los estímulos naturales y sociales que se han procesado con operaciones mentales (Camejo, 2006).

Esta comprensión se puede trasladar a la organización, permitiendo generar conocimiento, aprendiendo y expandiendo continuamente su capacidad de entender su entorno y con ello adaptarse al mismo, mediante el impulso del crecimiento y aprendizaje del personal modificando

su forma de pensar cambiando sus patrones cognoscitivos para una mejor comprensión, razonamiento y representación del conocimiento ante su entorno dinámico.

Para Sánchez, Hormiga y Melian (2007), el capital intelectual se puede descomponer en tres dimensiones que ayudan a conformar la parte no pensante del capital intelectual y que se queda en la organización cuando el trabajador no permanece ya en la misma. Estas dimensiones son el capital organizacional, el capital renovación y desarrollo y el capital relacional. Estas dimensiones permiten entender el capital intelectual más allá del propio individuo y todo lo que genera dentro de una organización, como la forma en que desarrolla los procesos, la generación de nuevos negocios a través de nuevos productos, incluso las relaciones que aportan valor a la organización y que implementa con clientes, proveedores, etc.

El conocimiento es información interiorizada, teniendo su origen en la mente del individuo quien lo va construyendo como resultado de sus creencias, experiencias, inteligencia, intuiciones, juicios y valores, por lo tanto es personal, inconsciente, intangible e invisible. Es un activo que se incrementa cuando se va acumulando y reutilizando y que puede extenderse más allá hasta un nivel más alto del saber (Mul & Ojeda, 2018).

En la actualidad las organizaciones deben crear una ventaja competitiva, no únicamente añadiendo valor al producto, reducción de costos o la segmentación de mercados. La capacidad de aprendizaje puede dar una ventaja, entre más rápido aprenda y transfiera el conocimiento a sus empleados, mayor será su ventaja respecto a sus competidores; debido que el conocimiento que posee una organización se deriva de un entramado social difícil de imitar por parte de los competidores. La interacción entre los individuos, los niveles de aprendizaje, la cultura organizacional y las condiciones para el aprendizaje, los conocimientos y los procesos para el aprendizaje determinan la capacidad de aprendizaje de la organización.

Si bien la gestión del conocimiento crea valor como activo intangible, también llamado capital del conocimiento o capital intelectual (Arias, Cruz, Pedraza, & Ordoñez, 2007). La gestión del conocimiento debe pasar por un filtrado, para discernir de entre todos los datos y obtener sólo aquella información que aporte a la mejora de la comprensión de los procesos, así como, elevar la capacidad de la creatividad e innovación del desarrollo de las habilidades necesarias del personal.

La gestión del conocimiento se refiere a los aspectos tácticos y operacionales, se centra en facilitar y gestionar las actividades relacionadas con el conocimiento como su creación, captura, transformación y uso. Por lo tanto su función queda acotada en planificar, poner en marcha, operar y controlar todas las actividades y programas relacionados con el conocimiento requiriendo una gestión eficaz (Arias *et al.*, 2007).

La gestión de conocimiento representa un proceso cíclico que sustenta el desarrollo de capital intelectual en una organización que articular de manera ágil, dinámica y flexible los activos organizacionales que constituyen el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. Respecto a los activos organizacionales se hace referencia a los recursos de los que dispone la organización y que dinamizan los procesos que suceden dentro de la misma (Marín, 2001).

Para producir cualquier tipo de conocimiento, el individuo debe contar con una información base y ser capaz de reflexionar acerca de la misma para organizarla mentalmente, logrando una correspondencia entre lo percibido y la representación que haga de la misma, esto complementado con el significado que el sujeto le asigne a la información recibida, lo que permite su reinterpretación y transformación (Marín, 2001). Ello traduce un proceso sistemático, progresivo, que implica la observación, percepción, abstracción, reflexión mental, conferir significados, y reinterpretación de una situación manejada como información y que sujeta a transformaciones secuenciales constituye el insumo principal para la producción de conocimientos (Marín, 2001).

El individuo es una compleja red de relaciones que se hace presente pero que el actor concibe, diseña e implementa su estrategia, cabe señalar que la sociedad tiene la característica de un cierto nivel de desarrollo tecnológico y económico, por lo que este ambiente dota al individuo de información (Alpuche, 2015). Cuando una organización pierde un personal valioso, en paralelo pierde conocimiento, baja su capital intelectual, dado que, la persona que generó el conocimiento ya no forma parte de la organización, de ahí la importancia de replicar el conocimiento a otras personas que a su vez pueden complementar lo aprendido y posteriormente reproducirlo aunque el capital no es reflejado en los estados financieros, generará valor para la organización. Por lo que una organización inteligente deberá contemplar diversos factores centrados en el individuo que sin duda es el motor de toda organización.

El Capital Intelectual en el Sistema Burocrático de la Administración Pública en la Ciudad de México

El gobierno o sistema burocrático, tiene cuestiones positivas como la forma de organización y administración más racional, definiéndola como una forma de organización que realza la precisión, la velocidad, la claridad, la regularidad, la exactitud y la eficiencia conseguida a través de la división de las tareas, de la supervisión jerárquica, y de reglas y regulaciones (Santos, 2009).

En contrastante, el ideal del sistema burocrático en México difiere de ello al no cumplir con las características esenciales definidas en su funcionamiento, pues se encuentra dentro de una elaborada y engorrosa red de leyes y reglamentos, que no son más que la expresión de la ineficacia burocrática, el grado de descomposición social y de mediocre respuesta institucional (Mendoza, 2013).

Pero también hay que reconocer que la burocracia puede causar problemas de papeleo por procesos definidos, resultando trámites tediosos y limitando pocas oportunidades para el ejercicio de las capacidades creativas. En el caso de autoridad ejercida por los funcionarios y la rutina burocrática

ca son los costos que se pagan por la técnica de las organizaciones burocráticas (Mendoza, 2013).

Lo que limita de cierta manera los procesos administrativos incluso demorándolos por la falta de eficacia ante la costumbre que genera la misma cotidianidad de los procesos, ya que al seguir con las técnicas establecidas en las organizaciones burocráticas se ve mermado el desarrollo de nuevas estrategias que podría mejorarse considerando los métodos establecidos, pero enfocados en la modificación de los procesos definidos una vez detectadas las fallas que esté presente con la intención de cambiar lo que no es funcional.

En la generalidad de las oficinas públicas es frecuente toparse con un aparato de poder con procedimientos poco claros y difusamente regulados, sin que se observe una eficiente división de responsabilidades, eficaz especialización o división del trabajo, sin mencionar con una jerarquía anárquica, basada en el partidismo y personalismos de interés grupal (Mendoza, 2013).

En México el Sistema Burocrático se encuentra inmerso en la política, que se puede entender como aquel estrato social que se asienta en los aparatos del gobierno. En primera instancia la burocracia se identifica como el primer cuadro de gobierno quien recibe los embates y acciones gubernamentales. Sin embargo, toda la planificación se ve disminuida por los cambios partidistas o parlamentarios, Reyes Heróles (1983), el quehacer político influye directamente en la Administración Pública, por lo que las acciones, planes o programas son direccionados para beneficios políticos-sociales. Debido al cambio de administración sexenal en el caso de la Administración Pública en la Ciudad de México, las políticas o todo aquello que emana de la misma administración cambia de perspectiva, por lo que las acciones estarán supeditadas al partido en poder y su interés.

De acuerdo a Sirvent (1975), menciona que la burocracia política la forman aquellos que temporalmente ejercen un cargo dependiendo de sus aptitudes técnicas, remuneradas mediante un

suelo y perspectivas de ascensos regulares. Su función da origen a la llamada organización burocrática, gobernado por reglas legalmente estipuladas.

Por ejemplo, de acuerdo a Forbes Staff (2016), según el índice global de complejidad 2015, México es el sexto país más burocrático para hacer negocios del mundo, también indica que navegar por el sistema de regulación mexicano puede ser una tarea desalentadora para las empresas multinacionales que operan en la segunda mayor economía de América Latina.

El caso particular de centrarse en el control y planificación de las operaciones burocráticas mediante la gestión de proyectos, que permitan contar con un indicador de planificación, en este caso la burocracia. Por ejemplo, el clásico caso de la atención en las ventanillas, donde se puede encontrar oficinas de atención ciudadana donde solo hay una ventanilla funcionando, y las filas son interminables, y por lo tanto, el trámite resulta engorroso y lento, sin considerar la amala atención que se brinda a las personas. Esto es resultado de una falta de proyección a corto y largo plazo, dado que, no se tiene la visión para mejorar este tipo de circunstancias, ya que resulta incomprensible que mientras hay una sola persona atendiendo en ventanilla, detrás del mostrados al interior de la oficina, hay departamentos abarrotados de burócratas, es decir, la redistribución del factor humano es vital en este enfoque, alejado de la meritocracia, no importa si en el área existe un gran número de empleados, estos deberán ser destinados a los departamentos críticos y prioritarios con el fin de dar solución a las necesidades de la sociedad y los procesos definidos por el sistema burocrático.

Este planteamiento puede conllevar a la innovación de los procesos y participación de las personas que forma el sistema burocrático, cambiando la mentalidad debido que se abstienen de aportar ideas por temor al rechazo de sus compañeros o jefes, impidiendo que el aprendizaje se transforme en conocimiento, cuando es vital que este conocimiento también se gestione pues ello sustenta

el desarrollo de capital intelectual de forma ágil, dinámica y flexible los activos organizacionales como el capital humano.

De acuerdo con Malo (2001), menciona que la diferencia entre México y los países más avanzados no estriba en si está o no entrando a la sociedad del conocimiento, o si afecta o no la globalización. Mientras los otros países lo ven como fuente de oportunidades, concentrándose en analizar las formas para contribuir más y, por lo tanto definir mejor el rumbo de la “*sociedad del conocimiento*” y de la economía globalizada, en México pareciera ser que lo ven más como riesgo que como oportunidades.

Por lo anterior, la administración pública no identifica como parte fundamental la generación de conocimiento por ende la gestión no existe y no se contempla al capital intelectual como parte esencial del sistema burocrático, la tendencia es la solución a corto plazo de la problemática en el ámbito político. Lo que afecta a largo plazo el incremento de la generación de conocimiento al verse mermado por la costumbre derivada de la cotidianidad de los procesos, al no considerar la innovación, en nuevas técnicas y procesos, obstaculizando el crecimiento del capital intelectual al verse limitado el aprendizaje.

La capacidad de aprendizaje es una ventaja, entre más rápido se aprenda y se transfiera el conocimiento entre los empleados, mayor será su ventaja. Sin duda, este proceso es complejo por sí mismo, ya que como elemento central se encuentra el individuo siendo una compleja red de relaciones que se hace presente pero que el actor concibe, diseña e implementa su estrategia. Esta capacidad se verá reflejada en el conocimiento que generan las organizaciones obteniendo un capital intelectual.

Discusión

Como pudimos observar el sistema burocrático weberiano, según Hall (1983), es una estructura ideal, debido que ahí se encuentran una jerarquía

de autoridad, división del trabajo, procedimientos para el trabajo, reglas para los empleados y gratificaciones diferenciales.

Sin embargo, el tamaño y la estructura esta relacionados con la complejidad y el grado de formalidad y centralización en la toma de decisiones. Asimismo, el tamaño es referente para que se presente un alto grado de estratificación dentro de la estructura encontrando más niveles jerárquicos, con respecto a la dispersión física y una mayor especialización dentro de la estructura departamental existente a medida que la organización crece en tamaño (Hall, 1983). El sistema burocrático en si es una gran organización que está dividida en un gran número de instituciones, direcciones y unidades operativas, por lo que el grado de complejidad es alto, por consiguiente la estructura es muy amplia generando una dificultad en la forma de establecer comunicación, toma de decisiones, asignación de actividades, tareas, responsabilidades, etc.

El comportamiento de los individuos, en función de los objetivos puede generar apatía, pues no todos comparten las mismas ideas, es decir, toda organización supone relaciones sociales y por lo tanto, los individuos interactúan dentro de ellas trascendiendo a la vida de sus miembros. Aunque tienen diversos intereses es importante dirigirlos haciéndolos coincidir con los objetivos establecidos en la organización, siendo de vital importancia prestar atención a los grupos, con la intención de influir en ellos de manera positiva acorde a las metas establecidas, de lo contrario el control y la toma de decisiones se verán afectados y por ende la organización estará en conflicto constante ante la lucha de poder.

En tanto a la fijación de reglas y procedimientos, es importante resaltar que cuando son rígidas, regularmente resultan ineficientes, ya que afectan el logro de resultados para alcanzar los intereses y expectativas de los actores internos y externos del sistema burocrático, pues no hacen más que obstaculizar los fines o metas marcados por la administración durante su gestión.

Por otro lado, para crear ventaja competitiva las organizaciones ya no se basan únicamente añadiendo valor al producto o reduciendo los costos, actualmente se puede obtener mediante la capacidad del aprendizaje, entre más rápido aprenda y transfiera el conocimiento a sus empleados, mayor será su ventaja. Mediante la interacción entre los individuos, los niveles de aprendizaje, la cultura organizacional y las condiciones para el aprendizaje, los conocimientos y los procesos determinan la capacidad de aprendizaje de la organización. Todo este aprendizaje necesita una gestión del conocimiento en referencia para facilitar y gestionar las actividades relacionadas con el conocimiento como su creación, captura, transformación y uso. Esta gestión del conocimiento crea valor como activo intangible, también llamado capital del conocimiento o capital intelectual.

Uno de los casos más representativos del sistema burocrático es la administración pública de la Ciudad de México, que contiene características como un gran tamaño de la organización con una centralización y división de trabajo, pero todo ello genera una complejidad que hasta cierto punto crea grandes barreras.

Aunado a lo anterior, hay que considerar que el modelo del sistema burocrático en México ha tenido una connotación distinta a las características descritas, debido a que se visualiza como una organización burocrática partidista, que dirige sus objetivos hacia el beneficio de un partido político, bajo el poder contraído al ser elegido y plantear nuevas políticas acorde a los intereses partidistas (Sirvent, 1975). Lo que distrae y conlleva a una nula importancia de poder gestionar el conocimiento de los trabajadores por parte de los titulares de las dependencias, con una baja expectativa de transferir el conocimiento o información de tal manera se puedan mejorar el procedimiento, tener información relevante para la toma de decisiones, mejorar la planeación e implementar buenas prácticas de gestión de los recursos financieros, humanos, etc.

Derivado de lo anterior, los cambios de administración crean un descontrol siendo en ocasiones modificaciones radicales. Se generan cambios desde lo normativo, estructura orgánica y estilos de trabajo, donde cada dependencia seguirá la nueva línea de trabajo marcada por la estructura más alta de la administración pública. Esto se presenta cada seis años, lo que de manera directa impide la acumulación y gestión de conocimiento por que cada administración tiene objetivos diferentes, lo que trunca la continuidad de los programas o acciones implementadas en cada administración.

Puesto que este factor también influye de manera directa en el quehacer de los trabajadores de la administración pública, debido que por lo regular no impulsa al trabajador a ampliar su conocimiento, por el contrario, limita su capacidad de aprendizaje encasillándolo al defender sobre todas las cosas la continuidad del trabajo que ha realizado durante muchos años, solo porque el trabajador se encuentra cómodo y no es de su interés salir de su área de confort, y prefiere seguir haciendo lo mismo en lugar de ampliar sus conocimientos y aprovechar otras áreas de oportunidad. Las intervenciones del sindicato se dan, por el simple hecho de que el empleado tiene una plaza permanente donde en cualquier conflicto entre el trabajador y la autoridad en gestión difieren en algún punto de lo laboral. El sindicato defenderá al trabajador indistinto si éste tiene o no razón, si cumple o no con sus actividades, si incumplió en algún artículo de las condiciones generales de trabajo. También propicia una alta especialización en su puesto, ya que hay trabajadores que llevan 10 o más años realizando la misma actividad, haciendo que su curva de conocimiento en el tiempo sea negativa.

Aunado a lo anterior, aunque los trabajadores de base tengan un mayor cumulo de conocimiento a través del tiempo, las nuevas autoridades no identifican esta ventaja como algo relevante. Por lo contrario, el nuevo personal contratado por la administración en turno en muchas ocasiones des-

conoce las actividades y atribuciones de su nuevo cargo. Los cambios también pueden acarrear choques o conflictos en lo laboral, puesto que la nueva estructura no encaja con la plantilla trabajadora creando barreras para compartir el conocimiento por diferencias que se crearon entre ellos.

En conjunto el sistema burocrático y la gestión del conocimiento no son factores que generen sinergia para este tipo de organización, debido que el compartir el aprendizaje en este sistema no es un hábito que impere en ellas, ni mucho menos forma parte de sus prioridades, por el contrario, parecieran estar en polos opuestos, lo cual no permite un buen desarrollo e incremento del capital intelectual fundamental en las nuevas organizaciones.

Recapitulando, los factores como la complejidad y tamaño de la estructura, las reglas y procedimientos engorrosos resultantes de la formalización de los procesos internos de la administración, el comportamiento del individuo, la cultura organizacional en dependencias de la administración pública, el sindicalismo, los cambios partidistas del poder burocrático limitan la generación del capital intelectual en el sistema burocrático de la administración pública de la Ciudad de México, perdiendo posibilidad de capturar el aprendizaje presente en cada uno de los individuos.

Por otro lado, el comportamiento de los individuos derivado de la cultura organizacional que conlleva hábitos y costumbres arraigadas por generaciones, como el sindicalismo y su influencia, que pudiera ser una línea futura de investigación teniendo como hipótesis: que La Cultura Organizacional en las Instituciones de Gobierno de la Ciudad de México limita el capital intelectual.

Referencias

- Alpuche, E. (2015). El actor, la organización y las instituciones: un enfoque alternativo. Pino, E. y Toledo, A. (Ed.). *Institucionalismo y Gobernanza: Actores y cultura en el cambio social* (pp. 47-72). México: UAM-Iztapalapa.
- Alpuche, E., & Bernal, J. L. (2015). La Institución y la Organización: un análisis centrado en el actor. *Intersticios Sociales*, 10, 1-29.
- Arias, J., Cruz, H., Pedraza, M., & Ordoñez, A. (2007). Los escenarios de la gestión del conocimiento y el capital intelectual en los procesos de investigación. *Signo y Pensamiento*, 50, 63-83.
- Camejo, A. (2006). *La Epistemología constructivista en el contexto de la post-modernidad*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Eisenstadt, S. (1959). Burocracia, Burocratización y Desburocratización. *Administrative Science Quarterly*, 46, 15-21.
- Forbes Staff (16 del 02 de 2016). *México, entre los países más burocráticos para hacer negocios*, Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/223040-2/>
- Hall, R. (1983). *Organizaciones: estructura y proceso*. México: Prentice/Hall Internacional.
- Malo, S. (2001). La economía basada en el conocimiento y la gestión del conocimiento. *Revista de Educación Superior*, 30, 1-3.
- Marín, F. (2001). El capital intelectual como activo organizacional. *Espacio Abierto*, 10(3), 409-430.
- Mendoza, I. (2013). *Burocracia en México desde el enfoque eficientista*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/burocracia-en-mexico-desde-el-enfoque-eficientista/>
- Mul, J., & Ojeda, R. (2018). *Análisis de la Gestión del Conocimiento en empresas con actividades de innovación en Yucatán*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ortiz, J. (2012). Acercamiento a la actualidad de Max Weber. *Reencuentro*, 64, 21-25.
- Reyes Heróles, F. (1983). *Política y Administración a través de la idea de vida*. México: Instituto Nacional de Administración Pública.

- Robles, J. (2005). Ventajas competitivas de ser una organización inteligente; el caso de Cemex. *El Cotidiano*, 130, 46-50.
- Sánchez, A., Hormiga, E., & Melián, A. (2007). El concepto de Capital Intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 2, 91-111.
- Santos, M. (2009). Burocracia de Max Weber. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/burocracia-max-weber/>
- Sirvent, C. (1975). La burocracia en México. El caso de la FSTSE. *Estudios Políticos*, 1(1), 5-31.
- Vázquez, R. (2006). Weber y su concepción de la democracia posible. Andamios. *Revista de Investigación Social*, 3(5), 213-236.
- Zamudio, L., & Arellano, D. (2011). Más allá de las patologías de la burocracia: introduciendo la teoría de las organizaciones al estudio de las OI. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 56(213), 27-50.