

Aproximación al conocimiento social como activo imprescindible para las sociedades

Social knowledge as an indispensable asset in knowledge society

Aproximação ao conhecimento social como ativo imprescindível para as sociedades

Yudeisy Pérez González,^I Gloria Ponjuán Dante^{II}

^I Biblioteca Especializada del Centro de Estudios Martianos, La Habana, Cuba.

^{II} Departamento Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.

RESUMEN

La presente revisión tuvo como objetivo analizar las principales experiencias recogidas en la literatura de corriente principal acerca del conocimiento social y su gestión. Para esto se realizaron búsquedas en Scopus, WoS y LISA, así como en Google Scholar, para identificar un conjunto de experiencias y consideraciones que se analizan en este trabajo. Como resultado fundamental, se clarifica el concepto de conocimiento social y su papel en la sociedad, al ser el conocimiento el principal activo presente en la Sociedad del Conocimiento. En las consideraciones finales se abordan algunas sugerencias a partir de lo estudiado.

Palabras clave: conocimiento; gestión del conocimiento; conocimiento social; gestión del conocimiento social.

ABSTRACT

The purpose of the present review was to analyze the main experiences about social knowledge and its management published in mainstream literature. A search was conducted in the databases Scopus, WoS and LISA, as well as in Google Scholar, to identify the experiences and viewpoints analyzed in the paper. The main

result obtained is a better understanding of the concept of social knowledge and its role in society, since knowledge is the main asset in knowledge society. The final considerations include some recommendations based on the results of the study.

Key words: knowledge; knowledge management; social knowledge; social knowledge management.

RESUMO

A presente revisão teve como objetivo analisar as principais experiências recolhidas na literatura de corrente principal acerca do conhecimento social e sua gestão. Para isto se realizaram buscas em Scopus, WoS e LISA, assim como em Google Scholar, para identificar um conjunto de experiências e considerações que se analisam neste trabalho. Como resultado fundamental, é clarificado o conceito de conhecimento social e seu papel na sociedade, ao ser o conhecimento o principal activo presente na Sociedade do Conhecimento. Nas considerações finais se tratam algumas sugestões a partir do estudado.

Palavras chave: conhecimento; gestão do conhecimento; conhecimento social; gestão do conhecimento social.

INTRODUCCIÓN

Hace ya más de dos décadas, *Sakaiya*¹ hizo un exhaustivo análisis acerca de la evolución de la sociedad contemporánea hacia la llamada Sociedad del Conocimiento. Dentro de sus múltiples miradas al fenómeno evolutivo de las sociedades, hace un análisis acerca de lo que denomina "valor-conocimiento" señalando que es un valor transitorio basado en la subjetividad social, y parte de la indiscutible realidad de que los recursos materiales son finitos, de que la tecnología busca la diversificación, y de que es imprescindible la eficiencia y la integración de recursos múltiples. Asevera que "el medio de producción más importante para generar valor-conocimiento es la mente individual y quienes están a cargo de generarlo deben poner en juego su conocimiento, su experiencia y percepción". Fundamenta que "lo esencial es precisamente esta distinción entre una sociedad industrial donde el valor-conocimiento pertenece a unos pocos y una sociedad del conocimiento donde este se convierte en propiedad del gran público".

Si bien el petróleo y determinados recursos naturales han sido el eje central de la sociedad industrial, en la Sociedad del Conocimiento los recursos fundamentales nacen del conocimiento. Desde hace varias décadas, mucho se estudia y teoriza acerca de este incalculable recurso, explotado desde la antigüedad, pero sin una clara visión del valor de este como recurso inagotable.

Existen múltiples definiciones acerca de lo que se entiende por *conocimiento*. Generalmente las definiciones se asocian también a otros conceptos como dato e información. No es el objetivo de este trabajo asumir estas tres definiciones y sus relaciones. Solamente las autoras se referirán al conocimiento como tal considerándolo como un producto de la reflexión y experiencia de las personas. Tal como plantean *De Long* y *Fahey*² "en dependencia del contexto, el conocimiento es

un recurso que siempre está localizado en un individuo o un colectivo, o se encuentra incorporado en una rutina o un proceso. Incorporado en el lenguaje, historias, conceptos, reglas y herramientas, el conocimiento se convierte en una mayor capacidad para la toma de decisiones y para la acción a fin de alcanzar algún propósito."

Partiendo de los aportes de *Polanyi*, *Nonaka*³ identificó dos dimensiones de conocimiento en las organizaciones: tácito y explícito. Según este autor, la dimensión tácita del conocimiento está enraizada a la acción, la experiencia y la inserción en un contexto determinado, formado por elementos técnicos y cognitivos. El elemento cognitivo se refiere a los modelos mentales de las personas, formados por mapas mentales, creencias, paradigmas y puntos de vista. El componente técnico consiste en un know-how concreto, y en habilidades que se relacionan con un contexto específico. La dimensión explícita está articulada, codificada y comunicada mediante símbolos y el lenguaje natural.

Otra dimensión, conocida como la dimensión ontológica, identifica otros dos tipos de conocimiento: el individual y el social. El conocimiento individual es creado por y existe en el individuo, y el conocimiento social es creado por y es inherente a las acciones colectivas e interacciones realizadas por individuos que actúan como grupo.

Otra clasificación del conocimiento es la de *Spender*⁴ quien clasifica al conocimiento en dos dimensiones: tácito-explícito e individual-social, lo que conduce a cuatro tipos de conocimiento: conocimiento consciente que se refiere al conocimiento explícito de un individuo (por ejemplo, al conocer hechos o digamos la sintaxis de un lenguaje de programación); el conocimiento automático, que se refiere al conocimiento tácito de un individuo y sus habilidades subconscientes (por ejemplo, montar una bicicleta); el conocimiento objetivado, que es explícito y codificado por un sistema social (por ejemplo, los manuales de operaciones, reglas formales y políticas); y el conocimiento colectivo que consiste en el conocimiento tácito existente en un sistema social y que es inherente a sus procesos e interacciones (por ejemplo, la cultura organizacional [*Alavi y Leidner*]).⁵ En este artículo se pretende analizar las principales experiencias recogidas en la literatura de corriente principal acerca del conocimiento social y su gestión.

MÉTODOS

Se realizó una investigación exploratoria mediante el análisis documental clásico y el análisis de contenido. Se estudiaron documentos -mayoritariamente artículos especializados- resultantes de búsquedas efectuadas en las bases de datos Scopus, Thomson, Reuters, Web of Science (WoS) y Library and Information Science Abstracts (LISA). Las principales estrategias ejecutadas en cada caso aparecen en el cuadro 1. Se consultaron además documentos relevantes sobre conocimiento social y su gestión en Google Académico, los cuales no fueron contabilizados.

Cuadro 1. Estrategias de búsqueda utilizadas y referencias útiles recuperadas

Base de datos	Estrategia de búsquedas	Referencias útiles recuperadas
WoS	conceptANDsocialknowledge2010-15	171 artículos
Scopus	(TITLE-ABS-KEY (concept OR definition OR theory OR theorising OR theorizing OR "theoretical framework" OR "conceptual framework") AND TITLE-ABS-KEY ("social knowledge")) AND SUBJAREA (mult OR arts OR busi OR deci OR econ OR psyc OR soci) AND PUBYEAR> 2009 AND (LIMIT-TO (SUBJAREA, "SOCI")) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE, "English") OR LIMIT-TO (LANGUAGE, "Spanish"))	55 artículos 1 reseña y 1 ponencia de evento
LISA	Su (social knowledge) AND (concept OR definition OR theory OR theorising OR theorizing OR theoretical framework OR conceptual framework OR theoretical treatment OR conceptual treatment) AND stype.exact("Scholarly Journals" OR "Trade Journals") AND rtype.exact("Electronic Only" OR "Journal Article" OR "Conference Paper" OR "Conference" OR "Newspaper") AND la.exact("English" OR "Spanish") AND pd(2010-2015)	96 artículos

Luego de una revisión general, se procedió al análisis y selección de los documentos para profundizar en los artículos más completos y relevantes teniendo en cuenta la complejidad de estos. Se utilizó como criterio de selección la comprensión y el ajuste al tema en relación con su abordaje teórico. Este estudio facilitó la identificación de los principales autores que abordan el tema y el acercamiento a sus aristas fundamentales, con el fin de particularizarlas en un estudio futuro, aplicado a la realidad cubana.

El análisis de contenido de las investigaciones acerca del tema proporcionó la extracción de aspectos distintivos del conocimiento social en relación con múltiples profesiones y el efecto de su gestión en entidades de diferentes denominaciones destacando las características en las instituciones de información. Entre los indicadores de relevancia se puede referir la consideración de *Sádaba*,⁶ quien reconoce que el conocimiento es uno de los recursos sociales más duramente disputados, a partir de los nuevos procesos de valorización económica global.

CONOCIMIENTO SOCIAL

Las taxonomías relativas al conocimiento pueden ordenarse de acuerdo con su grado de generalidad. Puede verse el conocimiento a su más alto nivel de abstracción, señala *Sowa*,⁷ mientras que también se presentan asociadas a campos específicos, indica *Ein-Nor*.⁸ En general, la más común es donde se mencionan sus dimensiones, presentes en el cuadro 2, a partir de determinados autores.

Cuadro 2. Dimensiones del conocimiento

Autor, año	Dimensiones
Nonaka ³ (1994) Spender ⁴ (1996)	Tácito-explicito Individual-social
Zack ⁹ (1998)	Declarativo (saber-sobre), procedimental (saber-como) causal (saber por qué), condicional (saber cuándo) y relacional (saber con qué o quién)
Nichols ¹⁰ (2000)	Tácito-explicito, declarativo-procedimental
De Long y Fahey ² (2000)	Humano, social, estructurado
Alavi y Leidner ⁵ (2001)	Tácito-explicito, individual-social, declarativo (know-about)-procedimental (know how), causal (know why)-condicional (know when), relacional (know with), pragmático.
Ein-Nor ⁸ (2006)	Tácito-explicito, individual-social, procedimental-declarativo, de sentido común-experto, tarea-contextual, verdadero-falso, cierto-incierto y privado-público.

Es interesante llamar la atención acerca de que en estas dimensiones no aparece el llamado conocimiento organizacional como dimensión. Realmente el conocimiento que existe en una organización responde a estas dimensiones antes mencionadas, teniendo en cuenta su origen social. Determinado por *Tsoukas*,¹¹ a la vez que establece un vínculo sinérgico y una interdependencia con el conocimiento organizacional, pues atribuye su existencia a las prácticas sociales en las que participan los individuos.

El conocimiento social tiene como origen fundamental los recursos humanos en intercambio y colaboración constante con el medio ambiente y los entornos profesionales y personales a los que se vincula. Las actuales formas de plantear la relación entre el conocimiento y lo social generan en *Follari*,¹² De Sousa¹³ y *Zemelman*,¹⁴ desde una perspectiva crítica, la inquietud común por reinventar el conocimiento social, lo cual consiste -en su opinión- en incorporar lo novedoso y sus alcances.

También se ha enunciado el conocimiento social a partir de sus creaciones, usos, aplicaciones, interpretaciones, desarrollos, modos de implementación, representaciones y procesos de gestión. Se aprecia una tendencia, en los estudios revisados, a enunciar el término y se exponen las ideas del campo de acción en el que se desarrolla. No abundan conceptos o definiciones que describan su génesis. A pesar de ser un tema tan antiguo como el hombre mismo, su abordaje teórico conceptual es escaso o relativamente poco abordado, según lo denomina *Lahtinen*.¹⁵

Las ciencias sociales asumen roles en relación con la planificación y el establecimiento de políticas. Dichos roles han generado análisis e intercambio entre los profesionales y académicos en relación con la factibilidad de los usos del conocimiento social generado en las personas, las comunidades locales y en algunas minorías étnicas. En opinión de *Boggs*,¹⁶ el conocimiento social se crea, se difunde, contiene puntos de vista, refleja valores y opciones éticas.

La producción del conocimiento social encuentra un elemento esencial en las ideas principales de la sociología, proceso en el cual interviene la voluntad de los expertos en la búsqueda de conexiones entre los hechos, las prácticas y las evidencias con las teorías, conceptos y significados. *Ariai*¹⁷ presenta los enunciados anteriores integrados en un sistema de sentidos que al interceptarse generan conocimiento social. De lo que se trata, a criterio de *Zemelman*,¹⁸ es de alcanzar un equilibrio en la construcción de lo posible y lo existente.

Entiéndase desde una óptica en la que actúan sujetos sociales y políticos que aceptan la contingencia de lo social complementada con la perspectiva crítica y que se proponen repensar las ciencias sociales y sus implicaciones, en función de lo cual diseñan una ruptura de la realidad y la disponen para fortalecer lo desconocido y reactivar las transformaciones de lo existente en las sociedades que tiene origen básico en el individuo.

*Bueno y Salmador*¹⁹ presentan este activo de las sociedades relacionado con el conocimiento individual como un componente de su dimensión ontológica, y demuestran la importancia vital de las entidades y los grupos de personas que, vinculadas al ambiente externo, ofrecen beneficios apreciables. Resaltan, además, el efecto del conocimiento a la calidad del capital social, criterio que sostiene *Acquaah*,²⁰ en tanto considera que la sumatoria de recursos se potencia con el desarrollo de las relaciones personales y sociales con los proveedores, los clientes, los competidores, las asociaciones de los empleados, el gobierno, las empresas y las organizaciones de la comunidad. El conocimiento social, como plantean *De Long* y *Fahey*² existe solamente en las relaciones que ocurren entre individuos o dentro de grupos. El conocimiento social o colectivo es mayormente tácito, compartido por miembros de un grupo y solo se desarrolla como resultado del trabajo en conjunto. Su presencia se refleja como una habilidad de colaborar con eficacia.

Este conocimiento social aportado, en este caso, por los miembros de una institución, puede llegar a constituir un conocimiento estructurado si este se integra en rutinas, sistemas y herramientas. Asimismo, este conocimiento estructurado se torna *práctico* cuando los individuos aplican su propia experiencia y comprensión del contexto para interpretar los detalles y poder aplicarlos en la práctica como parte de su acción.

Así este conocimiento social existirá dondequiera que existan grupos humanos que interactúen, sea una institución (empresa, ministerio, etc.), una organización (comunidades, familias, comunidades de práctica, etc.) o la propia sociedad y sus interacciones tendrán en cuenta el contexto particular que se trate y las dimensiones del conocimiento que ocurran según el caso.

Un elemento fundamental que influye mucho en estos grupos y su contexto, es lo relativo a la cultura y subculturas predominantes. Las culturas pueden influir en la creación, compartición y uso del conocimiento. Por tal motivo resulta vital considerar la relación entre cultura y conocimiento en cualquier grupo social, sea una comunidad, una organización u otro colectivo. Las prácticas usuales son, generalmente, el resultado del comportamiento de la interacción entre cultura y conocimiento.

Semejante protagonismo le confiere *Ariai*²¹ a los factores sociales y culturales en función de contextualizar las situaciones derivadas del desarrollo del conocimiento y su gestión. Le adjudica un componente social que no puede ser ignorado y en consecuencia establece las bases filosóficas de la teoría del conocimiento. Otro modo identificado de formular las acciones sociales son los proyectos que suelen integrar voluntades colectivas; constituyen representaciones de la acción continua y sistemática de metas y fines en contextos determinados que se desarrollan con bases en antecedentes históricos y dinamizan los procesos de la realidad. A tales efectos, el conocimiento social adquiere una gran importancia en tanto interactúa y percibe los límites y fortalezas de los hechos.

*Dalhman, Aubert y Jean-Eric*²² y *Didriksson*²³ consideran que lo importante es poseer competencias claves, como la capacidad de aprender, de incorporar conocimiento nuevo y de dar nuevas respuestas; por eso han determinado la "Sociedad del Aprendizaje del Conocimiento Social". En consecuencia, *Abele, Stasser y Chartier*²⁴ refieren que el conocimiento social es conocido por cada uno de los actores; cada uno es consciente de que es comúnmente conocido y demanda una proactividad eficiente de todos los involucrados.

*Chaparro*²⁵ considera que el conocimiento y la velocidad en su actualización pasan a ser factores dinamizadores de la sociedad en su conjunto. Es aquí donde aparecen dos elementos claves en el nuevo paradigma, que conllevan la idea de la acción. Ellos son: la "capacidad para generar conocimiento sobre su realidad y entorno", y la "capacidad de utilizar dicho conocimiento en un proceso permanente de construcción de la sociedad, a través del desarrollo, transformación permanente y consolidación de sus principales instituciones sociales".

El conocimiento social posee una importancia relevante para las sociedades, apreciable en el desarrollo local y territorial; se evidencia en aristas como la tecnología y la evolución paradigmática de la ciencia, la producción y la gestión de las organizaciones. *Boisier*²⁶ señala la producción de conocimiento más allá de la esfera comercial, como procesos que difunden su resultado a través de la sociedad y por eso resulta posible hablar de un conocimiento socialmente distribuido. Alínea esta perspectiva con el denominado "conocimiento pertinente para la gestión social del desarrollo territorial".

Este autor asocia al conocimiento con creación de productos, con nuevas formas de pensar y de actuar en función de la evolución de las sociedades; le atribuye la característica de transversal al que no escapa ningún asunto de las localidades o regiones, entendidas como (empresa, gobierno territorial, organismo de fomento del desarrollo). Resalta la valoración de *Maskell y Malmberg*,²⁷ quienes destacan la utilidad del conocimiento social asociado a: "reconstruir estructuras obsoletas, renovar recursos agotados, recuperar instituciones vencidas, revitalizar habilidades y reconstruir conocimientos inadecuados".

El conocimiento social distingue las regiones; les atribuye condiciones de competitividad sostenidas en su experiencia productiva y adquisición de conocimientos por grupos sociales que cuentan con condiciones favorables para crear y transmitir conocimientos. Se obtienen de este modo, en un proceso evolutivo, regiones que aprenden y comprenden, en tanto sus habitantes interiorizan la relación inseparable de los elementos identificados por *Boisier*²⁶ como "el saber y poder colectivos".

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

*Davenport y Prusak*²⁸ lo definen como: "una mezcla fluida de experiencias estructuradas, valores, información contextual e internalización experta que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y es aplicada en la mente de los conocedores. En las organizaciones, con frecuencia no solo queda arraigado en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales". Por tal motivo, si se trata de la llamada "Gestión del Conocimiento", se considera al proceso sistemático e integrador de coordinación de las actividades de adquisición, creación, almacenaje y comunicación del conocimiento tácito y explícito por individuos y grupos con objeto de ser más efectivos y productivos en su trabajo y cumplir los objetivos y metas de la organización.

*Malhotra*²⁹ aportó una definición que ha sido muy citada: "La Gestión del Conocimiento contribuye con los aspectos fundamentales de la adaptación, supervivencia y competencia organizacional, frente a los cambios ambientales discontinuos. Esencialmente incorpora los procesos organizacionales que persiguen la combinación sinérgica de las capacidades tecnológicas de procesamiento de datos e informaciones, y la capacidad creativa e innovadora de los seres humanos". El conocimiento organizacional consiste en los activos del conocimiento, individuales y colectivos, que la organización utiliza para desarrollar sus actividades. El conocimiento organizacional básico incluye también a los datos e informaciones empleados para construir y generar el conocimiento individual y organizacional.

La gestión del conocimiento también es importante en las relaciones interorganizacionales, ya que estas aportan beneficios importantes tanto en la eficiencia operacional a corto plazo como en la creación a largo plazo de nuevo conocimiento.³⁰ Es importante aclarar que cuando se menciona que este proceso ocurre en una organización, se tiene en cuenta el clásico concepto de organización como grupo de personas que se reúnen con algún objetivo concreto. Es por eso que el concepto de conocimiento organizacional no es exclusivo de instituciones, sino que es válido en cualquier conglomerado humano organizado, incluida la propia sociedad.

Las organizaciones son vistas como colectivos sociales integrados por los procesos de conocimiento: construcción, almacenamiento y recuperación, distribución y aplicación. A consideración de *Pentland*,³¹ dichos procesos requieren un determinado grado de conocimiento social para su ejecución, aun cuando estén automatizados.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO SOCIAL

La gestión del conocimiento social puede ser enmarcada en los tiempos modernos en el paradigma pospositivista. *Ariai*¹ conceptualiza dicho paradigma en relación con los significados de los hechos, los actores involucrados y las representaciones que se realizan del conocimiento social que se produce, lo cual desglosa para su comprensión epistemológica en los siguientes aspectos:

1. Los significados guían la acción social.
2. Los actores sociales están guiados por significados delimitadamente diferentes o "locales".

3. Los significados que guían a los investigadores sociales son los relativamente esotéricos, llamados "teorías sociales," que tienden a ser abstractas y han sido explícitamente desarrolladas con el propósito de entender el significado que guía la acción de otros.

4. Estos significados "teorías sociales" se intersectan con el presente significado en el contexto de explicación en la producción del conocimiento social. Especialmente, ellos ayudan a que el investigador encuentre los significados que realmente importan en un caso específico.

5. Los significados que guían la acción de otros son mostrados y representados en el contexto de la investigación.

La propuesta anterior posee puntos de contacto con la denominación realizada del paradigma interpretativo por *Pérez y Palacios*,³² quienes consideran que tiene como eje central la comprensión y la interpretación de la realidad sobre la base de las intenciones de las personas y los significados de las acciones humanas. En consecuencia, rescata y antepone de forma sobredimensionada la subjetividad en relación con la objetividad.

Las condiciones del entorno, los recursos con que se cuenta, las asociaciones logradas y las relaciones que se establece influyen necesariamente y tributan al protagonismo que asume la innovación en contextos sociales, en tanto se puede considerar como una clase especial de creación de conocimiento y, a su vez, el proceso de creación de conocimiento es el conductor de la innovación. Con este significativo juego de palabras, *Riordan*³³ representa el binomio producción de conocimiento-innovación.

Esta idea se reitera al valorar que el objetivo de la gestión del conocimiento social es promover y mantener la capacidad de innovación y fomentar una mentalidad regional que impulsa el intercambio de conocimientos y el aprendizaje colaborativo entre organizaciones. En base a la definición presentada, *Lahtinen*¹⁵ encontró en su investigación tres razones complementarias para el intercambio de conocimiento y lo concibe en función de:

- Completar la tarea de un proyecto determinado.
- Mantenimiento de la propia experiencia.
- El desarrollo de competencias en la colaboración regional.

Gertler y Wolfe,³⁴ por su parte, consideran que las innovaciones evolucionan asociadas a la colaboración y al intercambio y, en consecuencia, asocian límites locales y regionales para el concepto de gestión del conocimiento social que relacionan con las redes que se establecen al exterior de las dimensiones de la organización. Se plantean como cuestión clave la interrogante de cómo crear un proceso evolutivo de aprendizaje social en una región, de forma tal que promueva y mantenga un entorno innovador.

Sin dudas, la producción de conocimiento y la conciencia de que es necesario gestionarlo y ponerlo a disposición del emprendimiento social es una realidad. Pareciera inminente generar la oportunidad de aplicarlo y buscar vías de hacerlo funcionar. Se requiere la garantía de que, una vez que exista, se deben implementar los procedimientos que deriven su flujo conjunto a la socialización.

En la búsqueda del propósito anteriormente mencionado, se puede referir la experiencia de *Lahtinen*,¹⁵ quien evidencia de forma sugerente la posibilidad de obtener valores como la generación de documentos que contienen estrategias

regionales. Ejemplifica el modo de reutilizar ideas y puntos de vista resultantes de su investigación y las dispone para que sean ajustadas a otros contextos, y propone procesos de intercambio de conocimientos dinámicos tendientes hacia un aprendizaje social. Dicho aprendizaje se manifiesta mediante un ciclo iterativo que garantiza procesos continuos entre redes y contextos interorganizacionales. De este modo, constituye el eje básico en la gestión del conocimiento social, mediante el cual se propicia la identificación de necesidades, la adquisición, el intercambio, la creación y la reutilización de conocimientos.

La actividad que se genera de las acciones de identificar, clasificar, potenciar y socializar el conocimiento, interactúa con los entornos inmediatos y remotos de conjunto con las relaciones dialécticas establecidas con las condiciones sociales en las cuales intervienen los individuos desde edades tempranas. Una evidencia de las reflexiones anteriores la atribuye *Castorina*,³⁵ al situar la formación individual de ideas sociales relacionada con diferentes dominios temáticos en los contextos socioculturales. Considera, como elemento básico del proceso, las prácticas sociales de ubicación subjetiva en los sistemas con su significación social.

En la búsqueda de esta significación la gestión del conocimiento social ha ido alcanzando espacios en los cuales desarrolla las ideas sociales, las ajusta a los contextos socioculturales y les adjudica una importancia materializada en diferentes manifestaciones que se abordan a continuación como reflejo de la multidisciplinariedad, la integración, el alcance y la efectividad de este proceso.

ESCENARIO DE DESARROLLO DEL CONOCIMIENTO SOCIAL

En múltiples estudios revisados se presenta la teoría de la dimensión organizacional, aplicada a lo social, sin referencias de la evolución epistemológica a teorías sociales. Se aprecia en las propuestas de *Hleap*,³⁶ *Zimmerman*,³⁷ *González*³⁸ y *Paredes*³⁹ una diferencia entre el tratamiento conceptual de la gestión del conocimiento organizacional con respecto a la variante social de dicho proceso. La dimensión práctica está más desarrollada con generalizaciones y aplicaciones personalizadas. Se nota una ausencia de aspectos que manifiesten la evolución conceptual de lo organizacional a lo social. No se encuentran pasos que definan el proceso, ni modelos de gestión del conocimiento social, lo cual representa un reto de etapas posteriores de la presente investigación.

*Hleap*³⁶ atribuye a la gestión del conocimiento social la condición de poseer múltiples dimensiones de desarrollo, entre las que destaca la optimización del capital intelectual transformado en eficacia, las invenciones y la productividad económica. En una ubicación macro del tema, dicho autor comparte que la sistematización de experiencias es un movimiento latinoamericano de gestión social de conocimiento que forma parte de la educación popular, la cual, a su vez, se inserta en la sociedad del conocimiento y tiene como objetivos el tratamiento estratégico de la creación, la retención, la utilización y la implementación del conocimiento como un área con alta demanda social.

Las propuestas y el análisis de aplicaciones sobre conocimientos sociales, incluyen diversos temas; se encuentran en relación con las ciencias jurídicas cuando se valora el efecto del entorno institucional inmediato que proporciona las condiciones para su circulación transnacional. *Zimmermann*³⁷ describe la llamada "cuestión social" como un fenómeno de las sociedades occidentales mediante el cual coincidieron de forma acelerada el progreso de nuevas capacidades del estado y de novedosas manifestaciones de conocimiento social que interactuaron y se enriquecieron en dicha relación.

*González*³⁸ identifica la relación interactiva como elemento integrador y considera que es el ingrediente fundamental de la concentración al investigar. Le presta especial atención a las fuentes de conocimiento, a los sujetos involucrados en el proceso de gestión y en el entorno del conocimiento activo transformador que denomina la posición más elevada del desarrollo del conocimiento social. El conocimiento se torna un recurso imprescindible. Su uso y gestión crean las condiciones para la mejora continua; contribuyen a la memoria de las sociedades y facilitan el aprendizaje desde diferentes perspectivas. Los economistas le atribuyeron valor, le asignaron supremacía respecto a los activos tangibles y lo denominaron como la riqueza fundamental del desarrollo potencial de sus contextos de actuación.

Bajo estos escenarios, las ciencias sociales asumieron un rol protagónico, ya que constituyen un área del conocimiento en la cual se ha desarrollado su variante social. A partir de la posibilidad de incorporar analíticamente el conocimiento afectado al máximo por la realidad y en paralelo con el trabajo académico, investigativo, y creativo, *Paredes*³⁹ identifica la situación actual del conocimiento social como un período transicional de oportunidad y riesgos en el que intervienen la realidad social y su conocimiento.

Particularizando en algunas experiencias de profesiones específicas, se percibe el rol de los especialistas de los archivos como portadores de los contenidos y del sistema de información que constituye el conocimiento social sobre los archivos públicos, y como albaceas de la memoria social que evidencia el pasado, matizado con elementos culturales, legales y notariales, como refieren *Pestano, González y Rodríguez*.⁴⁰ Dichos autores valoran como objeto de estudio los archivos públicos e investigan su presencia en la prensa digital, a la cual consideran como fuente que provee datos para elaborar el conocimiento mundial, que clasifican como transversal, socialmente concebido y compartido.

Entre los actores de la gestión del conocimiento social se pueden mencionar los gestores de decisiones corporativas, los agricultores y los pescadores. *Boggs*¹⁶ los presenta asociados con áreas como la fertilización de cultivos, los temas económicos, los procesos administrativos, las áreas de salud y de educación, las acciones legislativas recientes, el medio ambiente, la minería, la calidad del aire, la gestión de residuos, la arqueología, la historia, los recursos culturales, las prácticas religiosas, los temas sociales de calidad de vida y los campos de servicios humanos.

La síntesis anterior representa dignamente el personal de la salud en cada una de las múltiples especialidades y profesiones que se le relacionan. Constituye un grupo esencial entre los actores protagónicos de la gestión del conocimiento. Este sensible sector tiene presencia activa eminentemente social y concierne a todos, si se tiene en cuenta que la salud es un derecho y una obligación universal, principio en el que los especialistas adquieren el compromiso y la responsabilidad de socializarlo mediante las vías necesarias para lograr su efectividad.

La administración del conocimiento integra uno de los tres componentes de la misión de la Organización Panamericana de la Salud. Esta razón, que comparten *Rodríguez y Villarreal*,⁴¹ sostiene la necesidad de promover la generación de conocimiento, renovarlo críticamente, recolectarlo, difundirlo y colaborar con los países en su utilización desde la arista social. Dichos autores ejemplifican el conocimiento del proceso salud-enfermedad como una de las formas de abordaje e incorporación de estos aspectos en la práctica social.

Retomando la línea de profesionales de la comunicación, se pueden mencionar con un rol activo y relevante a los especialistas de las bibliotecas, quienes en la actualidad ofrecen servicios de referencia especializada, orientan acerca del uso y la conservación de colecciones, inciden en el conocimiento de la organización a su interior y realizan funciones complementarias al trabajo de los investigadores. Ofrecen también apoyo a los requerimientos organizacionales sobre la base de los conocimientos y la formación que les permite ofrecer la gestión de datos mediante herramientas para el tratamiento de materiales digitales, que propician el acceso y la gestión de contenidos.

Los bibliotecarios tienen una labor que trasciende las actividades de organización, archivo y conservación de documentos; difunden la producción intelectual y se orientan a la medición del rendimiento en organizaciones intensivas de conocimiento. Dominan el uso de las bases de datos y los repositorios documentales, a criterio de *Lara, Serradel y Maniega*,⁴² quienes consideran que se demanda un valor agregado aún no alcanzado, en cuanto a incorporarles infografías y sistemas de visualización factográficos que garanticen mayor eficacia e intuición en función del conocimiento colectivo. En tal caso aparece un nuevo rol profesional activo, asociado a los periodistas cuyos conocimientos se originan en contextos sociales y su labor acontece, según la descripción de *Gelado*,⁴³ en las agencias, en los gabinetes de comunicación y en sus rutinas productivas.

Desde otros espacios, intervienen diversas entidades y sus profesiones cuyas temáticas y funciones tienen un efecto generalizador y asumen una posición transversal por la integralidad e interés social de los temas que abordan, los procesos que realizan y los servicios que ofrecen. Estas contienen el conocimiento social como un componente esencial y enriquecido se convierte en activo resultante, y queda disponible como materia prima para siguientes etapas. En tal caso se pueden mencionar el rol de los archivos, las bibliotecas, los medios de comunicación masiva, el área de aplicación educativa, los centros culturales y patrimoniales, las entidades de medioambiente y los servicios públicos de salud y de información general a la población.

Es apreciable la evolución del tema que se aborda y su perfeccionamiento, a partir de la diversidad multidisciplinar que tributa a resultados integrales, los cuales se han fundamentado con los variados modos de colaboración que se han detectado para promover y mantener la interacción social en el desarrollo regional. Se puede ejemplificar con acuerdos de colaboración, gestión de publicaciones, conferencias, alianzas, sistemas integradores, plataformas tecnológicas, proyectos de investigación, investigación por contrato, consultas, intercambio de personal, capacitación, redes de interacción y creación de redes locales.

Entre las aplicaciones de más frecuente uso se pueden mencionar las redes de interacción, las cuales se pueden clasificar de forma general en locales y sociales. Estas últimas se subdividen en personales y profesionales; sus dimensiones pueden calificarse de masivas si se establece un monitoreo de su utilización. *Ribera, Cañabate, Botella, Casanovas y Sabaté*⁴⁴ las consideran -junto a los blogs, las plataformas, las comunidades y los entornos virtuales- herramientas favorables al conocimiento social general que permiten identificar y comunicarse a profesionales de un mismo campo o personas con intereses comunes. Agregan que dichas herramientas proporcionan acceso, de forma segura y centralizada, a contenidos y conocimientos generados por sus miembros; que además se insertan en iniciativas de participación pública y permiten determinar tendencias; llegan a consensos y tributan a la gestación y a la consolidación de proyectos.

CONSIDERACIONES FINALES

La gestión del conocimiento social tiene orígenes individuales, grupales y organizacionales; su efecto y alcance puede ser local, regional o global; a partir de los roles que desempeñan, los entes que intervienen y resultados que genera; mayormente es producto de la acción, la colaboración, la interacción entre actores dinámicos que tienen objetivos beneficiosos para la sociedad.

Sin lugar a dudas que cada vez aparece una mayor cantidad de investigaciones y experiencias acerca del conocimiento social y su gestión. Muchas de las técnicas de gestión aplicadas durante décadas como el trabajo en equipo, y los avances tecnológicos que favorecen la creación y desarrollo de redes sociales, extiende el concepto tradicional de Comunidades de Práctica hacia un conocimiento social que se genera y comparte en grupos y comunidades que no necesariamente pertenecen a la misma institución, cultura, región, país.

Muchas experiencias deben potenciarse a fin de encauzar una cultura social acerca de determinados elementos que intencionalmente se desee fortalecer utilizando las ilimitadas posibilidades de los recursos y activos presentes en la Sociedad contemporánea. Sería interesante realizar determinados estudios locales acerca del papel de la cultura en el desarrollo y potenciación del conocimiento social y en el desarrollo de determinadas estrategias para estimular su generación y uso.

CONFLICTO DE INTERESES

Las autoras declaran que no existe conflicto de intereses en el presente artículo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sakaiya T. Historia del futuro. La Sociedad del Conocimiento. Santiago de Chile: Andrés Bello; 1995.
2. De Long DW, Fahey L. Diagnosing cultural barriers to knowledge management. *Academy of Management Executive*. 2000;14(4):113-27.
3. Nonaka I. A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organiz Sci*. 1994;5(1):14-37.
4. Spender JC. Organizational knowledge, learning and memory: three concepts in search of a theory. *J Organiz Chang Manag*. 1996;9:63-78.
5. Alavi M, Leidner DE. Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*. 2001 [citado 12 de mayo de 2016];25(1):107-36. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.581.6535&rep=rep1&type=pdf>
6. Sádaba I. La sociedad del conocimiento y la propiedad intelectual. *Mercancías ficticias, innovación y redes sociotécnicas*. Papeles del CEIC. 2008;36:1-28.

7. Sowa JF. Knowledge representation: logical, philosophical and computational foundations. Pacific Grove, CA: Brooks Cole; 2000.
8. Ein-Dor P. Taxonomies of Knowledge. Israel: Tel-Aviv University; 2008 [citado 2 de junio de 2016]. Disponible en: <http://www.igi-global.com/e-resources/purchasing/?ctid=2&id=1>
9. Zack M. An architecture for managing explicated knowledge. Sloan management review; 1998.
10. Nichols FW. The knowledge in knowledge management. In: Cortada JW, Woods JA (Eds.). The knowledge management yearbook 2000-2001. Boston: Butterworth-Heinemann. 2000. pp. 12-21.
11. Tsoukas H. The firm as a distributed knowledge system: a constructionist approach. Strat Manag J. 1996;17: 11-25.
12. Follari R. La proliferación de los signos. La teoría social en tiempos de globalización. Rosario: Ediciones Homo Sapiens; 2004.
13. De Sousa B. De la mano de Alicia. Lo social y lo político en la transición posmoderna. Bogotá: Ediciones Siglo del Hombre; 1998.
14. Zemelman H. Voluntad de conocer. El sujeto y su pensamiento en el paradigma crítico. Barcelona: Ediciones Anthropos; 2005.
15. Lahtinen J. Local social knowledge management: a case study of social learning and knowledge sharing across organizational boundaries. School of Information Sciences. J Inform Sci. 2013;39(5):661-75.
16. Boggs J. Implicit models of social knowledge use. Knowl Creat Diff Utilizat. 1992;14(1):29-62.
17. Ariail I. Interpretation and Social Knowledge. On the Use of Theory in the Human Sciences. Chicago: The University of Chicago Press; 2011.
18. Zemelman H. De la historia a la política. La experiencia de América Latina. México: Ediciones Siglo XXI; 1989.
19. Bueno E, Salmador MP. Knowledge management in the emerging strategic business process: information, complexity and imagination. J Knowl Manag. 2003;7(2):5-17.
20. Acquaah M. Managerial social capital, strategic orientation and organizational performance in an emerging economy. Strat Manag J. 2007;28(12):1235-55.
21. Ariail I. Epistemology contextualized social-scientific knowledge in a postpositivist era. Sociol Theor. 2010;28(1):2-39.
22. CJ Dahlman, JE Aubert. WBI development studies. Washington DC: World Bank Publications; 2001.
23. Didriksson A. La Sociedad del Conocimiento desde la perspectiva Latinoamericana. Centro de Estudios sobre la Universidad (CESU): Universidad Nacional Autónoma de México; 2001.

24. Abele S, Stasser G, Chartier CH. Use of social knowledge in tacit coordination: Social focal points. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 2014; 123: 23-33.
25. Chaparro F. Conocimiento, aprendizaje y capital social como motor del desarrollo. *Ciencia da Informacao*. 2001; 30(1): 19-31.
26. Boisier S. Sociedad del Conocimiento, conocimiento social y gestión territorial. *Rev CESLA*. 2002; 4: 60-94.
27. Maskell P, Malmberg A. Localized Learning and Industrial Competitiveness. *Cambr J Econom*. 1999; 23(2): 167-85.
28. Davenport T, Prusak L. Conocimiento en Acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben. Buenos Aires: Pearson Education; 2001.
29. Malhotra Y. Knowledge Management, Knowledge Organizations & Knowledge Workers: a view from the front lines. *Maeil Business Newspaper of Korea*, February 19. 1998 [citado 12 de mayo de 2016]. Disponible en: <http://www.brint.com/interview/maeil.htm>
30. Gottschalk P. Knowledge Management. In: Jennex M (Ed). *Knowledge Management. Concepts, methodologies, tools and applications*. IGI Publishing; 2008.
31. Pentland B. Information Systems and Organizational Learning: the social epistemology of organizational knowledge systems. *Account Manag Inform Technol*; 1995: 1-21.
32. Pérez PC, Palacios LG. Un acercamiento al proceso de investigación científica: conceptos, paradigmas y recomendaciones. Perú: Imprenta Eros; 2014.
33. Riordan NO. Knowledge creation: hidden driver of innovation in the digital era. *Business Information Systems*. National University of Ireland: Galway Thirty Fourth International Conference on Information Systems; 2013. p. 1-19.
34. Gertler MS, Wolfe DA. Local social knowledge management: Community actors, institutions and multilevel governance in regional foresight exercises. *Futures*. 2004; 36(1): 45-65.
35. Castorina JA. La investigación psicológica de los conocimientos sociales. Los desafíos a la tradición constructivista. En: Castorina JA, Coord. *La construcción conceptual y las representaciones sociales: el conocimiento de la sociedad*. Buenos Aires: Miño y Dávila; 2005. p. 19-44.
36. Hleap J. La EP en la Gestión del Conocimiento Social. *NEXUS Comunicación*. 2006; 8: 259-67.
37. Zimmerman E. Un espíritu nuevo: la cuestión social y el derecho en la Argentina (1890-1930). *Rev Ind*. 2013; LXXIII(257): 81-106.
38. González E. Conocimiento empírico y conocimiento activo transformador: algunas de sus relaciones con la gestión del conocimiento. *Conoc Act Transform*. 2011; 22(2): 2.

39. Paredes JP. Pensamiento epistémico y conocimiento social: emergencias y potencialidades en la investigación social. Rev Est Soc. 2013; 48:125-38.
40. Pestano JM, González J, Rodríguez C. Presencia de los Archivos Públicos en la Prensa Digital. El profesional de la información. 2011;20(2): 143-48.
41. Rodríguez MI, Villarreal R. La administración del conocimiento. Lo biológico y lo social en la formación del personal de la salud en América Latina. Educ Med Sal. 1986;20(4):424-41.
42. Lara P, Serradel E, Maniega D. Evolución de los Repositorios Documentales. El Caso SOCIALNET. El profesional de la Información. 2013;22(5): 432-39.
43. Gelado MR. La dependencia de la prensa española hacia las agencias de noticias. Comunic soc. 2009;22(2):243-76.
44. Ribera M, Cañabate A, Botella A, Casanovas J, Sabaté F. E-Catalunya, comunidades de práctica virtuales para una administración pública más eficiente y abierta. El Profesional de la Información. 2011;20(3): 324-31.

Recibido: 21 de diciembre de 2015.

Aprobado: 4 de marzo de 2016.

Yudeisy Pérez González. Biblioteca Especializada del Centro de Estudios Martianos, La Habana, Cuba. Correo electrónico: yudeisy200731@gmail.com