

Visión Práctica para Comprender La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones Sociales.

Xiomara García Palma*

Introducción: El presente trabajo tiene su base investigativa en un trabajo doctoral presentado en el 2015.¹⁰ En el artículo enfoca el tema, desde la practicidad o utilidad de la gestión del conocimiento de las organizaciones para poder comprender su significado. Se abordó el tema, desde los antecedentes de la gestión del conocimiento, un histórico importante para las organizaciones sociales, profundizando en la conceptualización, que brinda un desarrollo del aprendizaje organizacional. Finalmente, los paradigmas de pensamiento que han permeado a la sociedad, permitiendo deducir la gestión del conocimiento en el actuar de las organizaciones, como por ejemplo en las organizaciones comunitarias.

Conceptos claves; Gestión del Conocimiento, Paradigmas, Organizaciones Sociales, Organizaciones Comunitarias

Abstract: This work has its research base, the doctoral thesis; The management of the knowledge for the communal tips as organizations of the Venezuelan society. Article focuses on the subject, from convenience or usefulness of the communal councils (CC) knowledge management) in order to understand its meaning. The issue was raised from the background to the management of knowledge, a historically important for social organizations, delving deep into the conceptualization, which also provides a development of organizational learning. Finally, the paradigms of thought that have permeated the society and which allow to deduce the knowledge management in organizations, such as communal councils Act.

Key Words: Management of knowledge, social organizations, municipal councils

* Profesora de la Escuela de Trabajo Social y del Postgrado en Gestión de Investigación y Desarrollo. Universidad Central de Venezuela. xiomara.garcia@ucv.ne

Visión Práctica para Comprender La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones Sociales.

1.-Los Antecedentes para la Interpretación de la Gestión del Conocimiento.

La primera Revolución Industrial tuvo lugar en Reino Unido a finales del siglo XVIII; supuso una profunda transformación en la economía y sociedad británica. El trabajo se trasladó de la fabricación de productos primarios a la de bienes manufacturados y servicios. El número de productos manufacturados creció de forma ventajosa debido al aumento de la eficacia técnica. En parte, el crecimiento de la productividad se produjo por la aplicación sistemática de nuevos conocimientos tecnológicos y a una mayor experiencia productiva, que también favoreció la creación de grandes empresas en unas áreas geográficas. Así, la Revolución Industrial tuvo como consecuencia una mayor urbanización y por tanto procesos migratorios desde las zonas rurales a las zonas urbanas.

Con la Revolución Industrial se iniciaron los primeros experimentos científicos en la práctica de la administración, a fin de mejorar métodos de productividad del trabajador, determinación de costos, la participación de las utilidades, planes de incentivos y habilidades técnicas para maximizar la producción, entre otras. Sin embargo, todos estos estudios eran localistas, limitados a la industria particular, entre otras limitaciones encontradas.

Con la aparición de la Escuela de Administración Científica, que utiliza el método científico para obtener resultados deseados en el lugar de trabajo. Su máximo representante es Frederick. W. Taylor (1856-1915). Sus trabajos están dirigidos a la creación de una “revolución mental” basada en cuatro principios vitales, los cuales son: 1) la creación del mejor método de trabajo, 2) la selección, desarrollo y entrenamiento; 3) la relación y unión del mejor método de trabajo, el trabajador desarrollado y entrenado; 4) la cooperación estrecha de los gerentes y no gerentes, lo que incluía la división del trabajo y la responsabilidad del gerente de planear el trabajo.

Por otra parte, Henry Fayol, un contemporáneo francés de Taylor (1841 - París, 1925), hizo también valiosas contribuciones al pensamiento y desarrollo administrativo empresarial. Henry Fayol es sobre todo conocido por sus aportaciones en el terreno del pensamiento administrativo. Expuso sus ideas en la obra *Administración Industrial y General*, publicada en Francia en 1916. En el terreno de la organización científica del trabajo, Fayol, utiliza una metodología positivista, la cual consistente en observar los hechos, realizar experiencias y extraer reglas, de igual manera, desarrolló todo un modelo administrativo de gran rigor para su época.

El modelo administrativo de Fayol se basó en tres aspectos fundamentales: la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. Resumió el resultado de sus

investigaciones en una serie de principios que toda empresa debía aplicar: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, etc.

La escuela de la administración científica nos ha aportado grandes conocimientos administrativos. Identificando cinco reglas o deberes de la administración, que son hasta nuestra actualidad guía para la planificación y gerencia empresarial u organizacional, siendo las siguientes: Planeación, Organización, Dirección, Coordinación y Control.

Desde los aportes de los investigadores señalado, los estudios administrativos de Fayol y Taylor, nos permite identificar los procesos implícitos en una organización, aunque nuestras organizaciones sean de índole social y comunitarias, la dinámica interna esta diferenciada por roles, tareas y funciones de sus voceros. Así como el trabajo en equipo, la iniciativa, responsabilidades, entre otras, que en nuestro tiempos se han desarrollados nuevos enfoques. Es necesario destacar, que otros elementos a resaltar como procesos son los criterios administrativos, que han servido para la gerencia pública y privada, así para la gerencia comunal. Siendo los siguientes: planeación o/y planificación, control y evaluación.

Desde otro punto de vista y retomando los antecedentes de la gestión del conocimiento, el autor Tobón (2006; 27-39), señala ante la sociedad del conocimiento, donde lo importante no es producir bienes y servicios, sino generar conocimiento que permita crear e innovar permanentemente, la epistemología clásica y el enfoque de la administración científica de Taylor no son los más pertinentes. Es necesaria una nueva epistemología para pensar la gestión organizacional y en sí lo que es la gestión del conocimiento de las organizaciones sociales

Para algunos autores, la gestión del conocimiento comienza en el sector privado como parte de las estrategias de las empresas y organizaciones, por lo cual algunos aspectos pertenecen a ese entorno. Su concepto tomo forma, como lo entendemos en la actualidad a partir de temas básicos de la gerencia de los años 80 y 90, a saber cómo: gestión de calidad total, la innovación continua y la organización. De estos esfuerzos nació una conciencia crítica del conocimiento y la convicción de la gerencia de que el conocimiento debía difundirse en la medida de lo posible dentro de la organización.

Por otra parte, según los autores Garzón y Farfan (2006), la gestión del conocimiento ha surgido en la empresa de consultorías a comienzos de los 90 debido a tres fuerzas económicas:

1. Rápida obsolescencia de la base de competencias
2. Urgencia por valorar intangible, en gran parte por la ola de fusiones y adquisiciones
3. Integración de soluciones de tecnologías de información.

Por eso, en las revistas científicas especializadas en gestión del conocimiento que aparecen a partir de 1998, es la “fase pre-paradigmática”, lo que se suele exponer son experiencias exitosas o errores a evitar en aspectos relacionados con la gestión del conocimiento, que describen puntos de vista u opiniones personales, que inician el trabajo para la búsqueda de modelos de gestión integradores.

En este mismo orden de ideas, entre algunas de la primeras conferencias sobre la gestión del conocimiento, se realizó en 1993, organizada por Lawrence Prusak, entre otros. Igualmente, Tom Stewart en un artículo de la revista *Fortune* publicada en 1994, advertía a las empresas que se concentraran menos en lo que eran y más en lo que sabían. Desde entonces, el economista Paul Romer ya había definido al conocimiento como el único recurso ilimitado y el único activo que aumenta con el uso y Peter Drucker había identificado el conocimiento como una nueva base de la competitividad en la sociedad post-capitalista.

En cuanto a Paul Romer, citado por Rodríguez Jesús (2005; 125), presenta un modelo de crecimiento de largo plazo, impulsado principalmente por la acumulación de conocimientos, el cual propone: “Un modelo de equilibrio con cambio tecnológico endógeno en el cual el crecimiento a largo plazo es impulsado principalmente por la acumulación de conocimientos de agentes maximizadores de ganancias, progresistas y dinámicos.” Romer considera enfocarse en el conocimiento como la “forma básica de capital”, el cual se produce en la sumatoria de cada uno de los miembros de una empresa. Este nuevo conocimiento es el resultado de un proceso de investigación y desarrollo. Para las organizaciones sociales, la gestión del conocimiento desde esta perspectiva, se produce en base a creación colectiva, sin obviar que las experiencias particulares alimentan el resultado, así como el contexto.

Ya en 1974, Peter Drucker (2004;25-47) considerado uno de los padres del management actual, escribió en su libro “La sociedad post-capitalista”, que era necesario generar una teoría económica que situara al conocimiento en el centro de la creación de riqueza. Al mismo tiempo, señalaba que lo más importante no era la cantidad de conocimiento, sino su productividad. Así pues se adelantó a su época y se acercó a la nuestra, en la que constantemente estamos oyendo hablar de sociedad del conocimiento y sociedad de la información. En este sentido, Drucker insistía en que para una futura sociedad del conocimiento en la que el recurso básico fuese el saber aplicado a la gestión de las empresas, la voluntad de aplicar conocimiento para generar más conocimiento debía basarse en un elevado esfuerzo de sistematización y organización de la información. Igualmente, pensaba que tanto las instituciones como las empresas privadas tienen por igual una responsabilidad respecto al bien común, una sociedad en la que se integran para el bienestar. Las organizaciones comunitarias se originan bajo esta nueva concepción de la sociedad, para el logro del bien común, con acciones basadas en saberes compartidos y conocimiento colectivo, sistematizando las mejores prácticas para socializarlas hacia el entorno y fortaleciendo una sociedad del conocimiento en desarrollo.

Otro trabajo conocido es del autor D. Bell (1973; 197) sobre la sociedad post-industrial. Este concepto expresó la transición de una economía que produce productos a una economía basada en servicios y cuya estructura profesional está marcada por la preferencia a una clase de profesionales técnicamente cualificados. El conocimiento teórico se ha convertido, según este enfoque, en la fuente principal de innovación y el punto de partida de los programas políticos y sociales. Este tipo de sociedad está orientada hacia el progreso tecnológico, la evaluación de la tecnología y se caracteriza por la creación de una nueva tecnología intelectual como base de los procesos de decisión.

De igual manera Peter Senge (1992; 118) en su obra *la Quinta Disciplina* aporta elementos importante a las organizaciones, considerando a las mismas dentro de un proceso de aprendizaje continuo. Asegura, que la organización en aprendizaje busca asegurar constantemente que todos los miembros del personal estén aprendiendo y poniendo en práctica todo el potencial de sus capacidades.

Su teoría se basaba en la capacidad de comprender la complejidad, de adquirir compromisos, de asumir su responsabilidad, de buscar el continuo auto-crecimiento, de crear sinergias a través de las organizaciones que utilizan prácticas colectivas de aprendizaje como centro de competencia; las cuales las hace preparadas para prosperar en el futuro, porque serán capaces de desarrollar cualquier habilidad que se requiera para triunfar. En otras palabras, la capacidad de ganancia futura de cualquier organización está directa y proporcionalmente relacionada con su habilidad y capacidad para aprender cosas nuevas.

De este punto de vista, las organizaciones comunitarias que prosperarán en el futuro serán “organizaciones inteligentes”, estructuras que explotarán la experiencia colectiva, talentos y capacidades de cada persona para aprender a cómo triunfar en conjunto. El aprendizaje se convertirá en una forma de vida y en un proceso continuo de enseñanza colectiva, en vez de la especificidad personal.

Continuando, Thomas Samuel Kuhn, Físico, Historiador de la Ciencia y Filósofo estadounidense, expuso en su obra “*La estructura de las revoluciones científicas* (1971; 80-247)” un enfoque historicista con el que propuso analizar la ciencia. El enfoque de Kuhn considera a la ciencia como una actividad concreta que se ha venido dando a través de los tiempos, presentando en cada época histórica peculiaridades y características propias, que se desarrollan en cinco fases dinámicas como: 1) Establecimiento de un paradigma; 2) Ciencia normal; 3) Crisis; 4) Revolución científica; 5) Establecimiento de un nuevo paradigma. Se considera que el enfoque historicista de Thomas S. Kuhn responde a un proceso dialéctico, donde las ciencias evoluciona sin patrón preconcebido, sino generando soluciones a los problemas existentes en un momento determinado, denominado paradigma.

Por otra parte, los fenómenos y los hechos no se repiten, su base es dinámica y evolutiva; de esta manera para comprenderlos y explicarlos hay que ir construyendo y reconstruyendo, como si fuera un tejido encadenado. Generando un pensamiento complejo de la realidad.

De aquí, que en el pensamiento complejo, el conocimiento y el saber siempre son multidimensionales, transversales, cambiantes y evolutivas.

De acuerdo entonces con el pensamiento complejo, la gestión del conocimiento es un proceso continuo en evolución y cambio por el aumento constante de información. Además requiere comprender, detectar y abordar con flexibilidad la realidad, por la incertidumbre y por la dialéctica de la misma. Esto nos lleva a requerir de análisis para comprender el conocimiento y la forma como este se relaciona en el contexto de las personas, de la sociedad y del entorno en general.

De esta forma, la complejidad de la gestión del conocimiento se ve reflejada en el hecho de construir conocimiento de cualquier realidad, es dar cuenta de nuestras estructuras, procesos mentales y personales, por lo que el grado de significación y contextualización del conocimiento dependerá de cómo sea nuestra forma de pensar y de sentir la realidad. Esto hace más compleja la gestión del conocimiento, pues es más que trabajar con la información y sistematizarla. Es decir, como señala Morin (1995; 83) “si nuestro pensamiento es simple, la realidad va a ser simple; si nuestro pensamiento es complejo, entonces la realidad va a ser compleja”. Esto implica y supone que las organizaciones sociales con un modo de pensar simple, no será posible construir conocimiento pertinente, significativo y encadenado al entorno social para al bienestar humano, que permita que todo ciudadano construya del tejido social para la transformación y el cambio socioetal.

1.2. Acercándonos a la Conceptualización de la Gestión del Conocimiento.

La gestión del conocimiento ha sido definida desde diferentes visiones de autores, para Garzón y Farfan(2006;5-8), la concibe para al sector empresarial, que crea valor para la organización y genera investigación y desarrollo.

La capacidad de aprender, generar conocimiento nuevo o mejorar el actual, es la base para la generación de capital intelectual, capacidades organizativas, nuevas tecnologías de información y la comunicación, así como de recursos estratégicos para la innovación, la productividad y la perdurabilidad de las organizaciones”.

Para la autora Camacho (2008; 31-44), el concepto de gestión del conocimiento, tiene su origen en el ámbito empresarial, donde se empieza a considerarla relevancia del conocimiento tácito, el cual ayuda a complementar el conocimiento explícito. El conocimiento explícito es el conocimiento tangible, que es posible convertirlo en información formal, como documentos, bases de datos y repositorios. En cuanto al conocimiento tácito, es vivencial, es producto de la experiencia de vida. Hay una parte del conocimiento tácito que puede explicitarse pero otra parte es intangible y su único repositorio son las personas. Es posible acceder a este conocimiento por medio del intercambio, de la socialización y de la construcción colectiva es intangible y que permanece en cada uno de los individuos que conforman el grupo social.

Las anteriores definiciones, concuerdan en que la Gestión del Conocimiento se promueve la generación, colaboración y utilización del conocimiento para el aprendizaje organizacional. Si bien es cierto, que estos conceptos comienzan a desarrollarse y ponerse en práctica en las empresas, se retoman en las organizaciones de carácter social, así como en los movimientos sociales.

Desde las organizaciones, grupos sociales y sociedad civil, se despierta un interés fundamental por el tema de la gestión del conocimiento motivado por la fuga de conocimiento. Agudizándose en las organizaciones sociales-comunitarias por los insuficientes procesos de sistematización y de recuperación de los aprendizajes. Para mejorar sus procesos de aprendizajes, obtenido de las mejores prácticas, las organizaciones sociales toman estratégicamente un concepto de la teoría de la educación popular, La educación popular es un concepto teórico-práctico que se desarrolló en América latina a partir del pensamiento de Paulo Freire a fines de la década del '60. Los sujetos en los procesos de educación popular más comunes y corrientes definen sus propios problemas y aplican las lecciones de los éxitos y los fracasos a sus propias situaciones, ellos/ellas aprenden a reflexionar e interpretar críticamente sus propias formas de vida. Parten de la realidad para reflexionarla, entenderla y volver a ella como es la "horizontalidad", el cual consiste en generar las condiciones para que todos los y las participantes se encuentren en equidad de condiciones para la interacción y para el aporte a partir de su propia vivencia o experiencia, independientemente de su condición económica, religiosa, étnica, de género o de edad, entre otras

La horizontalidad, como espacios de intercambio de conocimiento, es un aspecto fundamental en los procesos de gestión del conocimiento en las organizaciones sociales, así como comprender el valor del conocimiento tácito y explícito para la interacción entre estos tipos de conocimiento, a fin de que se pueda construir propuestas y soluciones en colectivo.

Por otra parte, hay diversas formas de comprender el término gestión del conocimiento en la experiencia latinoamericana. Al respecto, el artículo de la autora Camacho (2008; 31-44), este término se maneja de distintas maneras. Un primer grupo comprende que la gestión del conocimiento consiste en transformar la mayor parte posible de conocimiento en conocimiento explícito. Su esfuerzo fundamental está en el desarrollo de plataformas tecnológicas que permitan organizar lo que las personas integrantes de un grupo conocen para que sean compartidas con los demás. Su énfasis está en la creación de bases de datos, sistemas de información, documentos, procesos y procedimientos.

Un segundo grupo parte de la idea de que el conocimiento no se puede gestionar, que está en las personas y que no se puede desligar de las mismas, de sus vivencias, de sus experiencias y de sus contextos. Esta generación hace una diferencia fundamental entre la información y el conocimiento. Comprende que el conocimiento explícito se puede hacer tangible al transformarse en información y que esta si se puede administrar por medio de procesos de gestión de información. Sumado a este acercamiento, el conocimiento existe en las personas que participan a partir de los procesos de intercambio y se desarrolla en cada uno de los participantes.

Continuando con la autora Camacho, estos procesos pueden desarrollarse en plataformas digitales o presenciales. Lo importante no es tanto la plataforma, sino el diseño de los espacios y mecanismos que establezcan las condiciones idóneas de intercambio de conocimientos, estas dependen del grupo que va a interactuar, especialmente de las relaciones que se den entre sus integrantes y de los objetivos de intercambio que se quieran lograr como los talleres, las conferencias, los foros, entre otros. Cada espacio de intercambio en las organizaciones comunitarias se puede originar por acciones de emergencias, por política comunicacional o como espacio de encuentro para conocerse como vecinos, entre otros. Los espacios comunitarios permiten construir en conjunto acciones y tomar decisiones, que son impulsadas por los mecanismos de participación. Para este grupo, una gestión de conocimiento exitosa consiste en establecer los espacios, mecanismos y procesos idóneos para los procesos de intercambio de conocimientos entre diversos actores, sean estos en medios digitales o en espacios presenciales.

Un tercer grupo, parte de la premisa de que existe un conocimiento base en el grupo social, el cual es el insumo para la generación de nuevos saberes, las personas al intercambiar e interactuar tiene las posibilidades de construir en colectivo nuevas propuestas, nuevas soluciones, nuevas acciones y nuevos conceptos. La gestión del conocimiento desde esta propuesta consiste en crear las condiciones para un espacio permanente de construcción colectiva que parta de los aprendizajes de las personas participantes.

Este tercer grupo, enfatiza en dos recursos a) la gestión de información, es decir en capturar, organizar y hacer disponible el conocimiento explícito, expresado en información que construye el grupo y b) en gestionar el espacio de construcción colectiva de conocimiento a partir del intercambio de conocimiento tácito. Dentro de este último grupo, se comprenden los procesos de conocimiento como un producto social. Cada grupo tiene sus propios recursos, procesos de intercambio y propios procesos de construcción colectiva, los cuales no pueden concebirse independientes del grupo social y del contexto en el cuál se desarrollan.

Por consiguiente, la gestión del conocimiento en las organizaciones comunitarias debe ser asumida desde las capacidades del sujeto de conocimiento, deben estar orientadas a comprender, leer el contexto en que se está desarrollando el proceso, para posteriormente basado en esa lectura crear las condiciones adecuadas para el intercambio y la construcción colectiva.

De esta forma, para la autora Yadira Córdova (2001; 23), el pensar y actuar requiere de un sujeto social, que se origina de la construcción directa del colectivo para lograr la transformación de la sociedad. Esto significa que quienes asuman pasan a ser de espectadores anónimos, a ser sujetos del proceso en un espacio y tiempo concreto, ya que los procesos se viven, se define y se construye con la misma gente que los requiere.

Desde las concepciones planteadas y últimas perspectivas, relaciona y define a la gestión del conocimiento en las organizaciones sociales, como: el intercambio, interacción, socialización de aprendizajes, experiencias y saberes entre los sujetos, generando espacios colectivos y de horizontalidad, que le permitan construir conocimiento, crear nuevas propuestas, mejorar las prácticas aprendidas, solucionar, diseñar acciones y conceptos, convirtiendo el conocimiento muy particular en plural que les permita articularse con un contexto dinámico y cambiante.

2.- La Gestión del Conocimiento desde el Desarrollo de los Paradigmas.

Los postulados de las corrientes filosóficas del Realismo, Empirismo y el Racionalismo han explicado y desarrollado los paradigmas de pensamiento y construcción de conocimiento en la sociedad. Partiendo del realismo como “aquella “posición epistemológica según hay cosas reales, independientes de la conciencia” (Hessen. J; 2008;s/p). La tesis principal se puede interpretar en dos afirmaciones siguientes: la realidad es independiente de la conciencia; el sujeto cognoscente no construye la realidad que conoce. Para el realismo, los árboles, los animales y las personas, el universo en su conjunto, está más allá de nuestra mente y tiene una existencia propia y autónoma.

Su máximo representante, de la corriente es Aristóteles (384 a.c-322 a.c), que plantea que todo conocimiento arranca de una percepción sensible. El alma no puede pensar sin representaciones sensibles y según él, si falta un sentido, también faltan los correspondientes conocimientos. Por ejemplo, un ciego de nacimiento no tiene conocimiento de los colores. Es así como Aristóteles demuestra que todo conocimiento tiene su origen en los sentidos.

Aun cuando algunos filósofos realistas puedan estar en desacuerdo en ciertos temas específicos prácticos o en la aplicación de los principios realistas concuerdan en tres tesis básicas:

- Existe un mundo verdadero, un mundo constituido por seres sustanciales relacionados entre sí, quienes existen independientemente de los deseos y las opiniones humanas, el cual el hombre no ha hecho o construido,
- Las sustancias y las relaciones que son parte de este mundo con una existencia real pueden ser conocidas por la mente humana, tal y como son en sí mismas. La verdad es la correspondencia entre la mente y la cosa y la certidumbre es posible; el criterio de veracidad lo es la evidencia objetiva, en cualquier forma que se presente ante la mente conocedora,
- Tal conocimiento puede constituir una guía fuerte e inmutable para la acción individual y social, resultado del hecho, como la única guía confiable para el comportamiento humano, individual y social. Vargas;(2008; 9-10)

Desde esta interpretación de la realidad y conocimiento, las organizaciones comunitarias y su accionar son pasivos, es como un espejo fiel a la realidad. Su accionar, es totalmente simbólico, cualquier interpretación de ella deformaría la imagen que esta puede exhibir en

las mentes de los integrantes del colectivo comunitario. El accionar de las organizaciones es interpretar la realidad según lo que conoce y sus propiedades son totalmente independientes de la conciencia. La respuesta de acción a la realidad, es de modo: reacción-acción, debido a la subjetividad del conocimiento.

Por otra parte, el pensamiento del realismo por expositores como, Ludwing Wittgenstein; Karl Popper; Karl Marx; Friedrich Engels, Mario Bunge, entre otros, afirman la independencia del objeto y la idea, afirman la existencia de un mundo de seres independientes. Utilizando la validación y la certificación de las cosas y los fenómenos, que no deben estar influenciadas por circunstancia externas a ellos. Lo que hace la realidad sea interdependiente del objeto y convirtiéndose en una consecuencia del mismo.

Bajo esta corriente realista, las organizaciones comunitarias, como un colectivo de conocimiento, sin obviar los individuos que la conforman, pasan a ser sujetos de conocimiento, los despoja de toda interpretación u opinión y se desprende la subjetividad concebida como la manera de mostrar la verdad, verificando y chequeando aspectos cercanos, como la aplicación de un diagnóstico comunitario y si es participativo les permite confirmar e identificar la situación problema.

Desde otra perspectiva, pero desde un enfoque Realista y postmoderno lo presenta el autor Daniel Kahneman, premio Nobel de Economía en el año 2002; en su obra *Pensamiento Rápido y Lento* del original: *Thinking, Fast and Slow*. (Traducido para esta investigación algunos capítulos). (2011; 382), de cómo se modela nuestro pensamiento para actuar, pensar y tomar decisiones, ofrece una revolucionaria perspectiva del cerebro y explica los dos sistemas que modelan cómo pensamos. Enfoque de gran importancia debido que el autor determina dos tipos de pensamiento, no separados, sino complementarios entre sí. De esta forma, Kahneman los denomina; el sistema 1 es rápido, intuitivo y emocional, mientras que el sistema 2 es más lento, deliberativo y lógico.

Los juicios expresados en algunos instantes de nuestra vida son incompatibles con la lógica del razonamiento. A partir de esta tesis, el pensamiento 1 juega un papel importante con la memoria, la representatividad desde lo aprendido, las situaciones causales y la experiencia. En cuanto al pensamiento 2, es lento, consciente y unido al razonamiento y se puede considerar tardío desde el punto de vista evolutivo. El sistema 2 revisa, eventualmente conjuga y modifica las situaciones del pensamiento 1.

De esta manera, el pensamiento 2, como perezoso no entra en el juego de forma rápida y deja que el pensamiento 1, tome las decisiones en forma comparativas, superando la lógica de la evaluación en conjunto. Por ende, el sujeto vuelve a caer en un sesgo, estableciendo una Falacia de la Conjunción; la cual no es más que, la construcción de escenarios para comparar.¹; suponiendo entonces, que la construcción de los escenarios es compleja, detallada, donde el pensamiento 2 participa en forma equilibrada, incluyendo variantes al escenario.

¹ Concepto elaborado por la autora, tomando como referencia la obra de Daniel Kahneman

Partiendo desde allí, el sujeto toma decisiones ante problemas o situaciones que se presentan con poca frecuencia, o aquellas que necesitan de un modelo o proceso específico de solución: para ello ejemplificamos:

- Escenario 1: Cambiar el fin del proyecto comunitario, porque las autoridades no han dado respuesta oportuna, lo cual no permite mejorar mi calidad de vida.
- Escenario 2: Cambiar el fin del proyecto comunitario, porque las autoridades no han dado respuesta oportuna, sin embargo hay suficiente presupuesto para ejecutarlo.

Este tipo de decisiones es necesario que el pensamiento 1 y 2 actúen en forma equilibrada para la toma de decisión que genere una solución específica para este problema en concreto. Sin embargo, las decisiones están enmarcadas según como el sujeto se haya condicionado o preparado para el ejercicio en dar respuestas en los contextos donde se mueva.

Otro elemento a destacar en la obra de Kahneman, son los juicios de los sujetos, que no emiten juicios siguiendo las normas estadísticas. Al contrario, se observa la tendencia de asumir juicios probabilísticos intuitivos sin necesidad de procesar todos los datos recibidos.

Ante esto, nos encontramos con los estereotipos, que se forman desde historias coherentes que describen la personalidad o roles, que cumplen y desempeña el sujeto. Así como declaraciones sobre el grupo, que son aceptadas como hechos a acerca de cada miembro² Si tomamos como ejemplo, los diferentes juicios, que se han emanado de las organizaciones comunitarias, por ejemplos de los Consejos Comunales³, uno de ellos es referido como:

- Grupos políticos ganados al gobierno de turno.
- Los que están participando en estos Consejos Comunales no trabajan para la comunidad
- Los consejos comunales no responden a ningún interés comunitario

Desde estos juicios, los consejos comunales tienen una carga estereotipada, que no son bien vistos en el colectivo y en la sociedad venezolana a la vez se le considera que, no forman parte de la sociedad civil, sino de un interés político marcado. Al contrario, se tiene

² Concepto elaborado por la autora, tomando como referencia la obra de Daniel Kahneman

³ Los Consejos comunales, es una forma de organización social donde los vecinos de una comunidad determinada asume el ejercicios del poder popular, es decir para poner en práctica las decisiones adoptadas por la comunidad. Vásquez Nohelys(2012;1-6). Igualmente, son de carácter legal y reconocido por el Estado y como estructura dentro de las comunidades venezolanas dirigida a satisfacer las demandas y exigencias de dicha comunidad. Regulada por la Ley de los Consejos Comunales 2009

estadísticas, que los Consejos Comunales realizan un rol importante en la comunidad y actúan para el bien común logrando resultados favorables. Además son una organización comunitaria participativa dentro de las comunidades para fortalecer el tejido social venezolano.

Por otra parte, en la lectura de Kahneman, se destaca las situaciones causales, las cuales determinan el resultado de la conducta de un sujeto. El sistema 1 puede hacerse cargo de historias en las que los elementos tienen una relación causal, pero es débil en el razonamiento estadístico. Expresar un juicio causal de algún hecho, incorporando datos cualitativos, como cuantitativos, puede generar en el sujeto una forma de comportamiento ni pensable para él mismo. Por ejemplo, en la situación de decidir:

- ¿Los consejos comunales no responden a las necesidades de las comunidades y su respuesta está condicionada a lineamientos del gobierno de turno?

El control que se tenga sobre la posible acción que se prevé para intervenir estará condicionado por lo aprendido y culturalmente manejable. Esto nos permite predecir, que las comunidades pueden intervenir eligiendo nuevos voceros que no sean pro gobierno o dejar que siga ocurriendo o no involucrase en la situación presentada.

Bajo esta premisa, otro elemento, una forma causal como es la difusión de la responsabilidad, la cual induce al sujeto a comportarse de un modo diferente. Donde el sujeto diluye su acción a otro sujeto, condicionada por el desconocimiento que tiene de sí mismo.⁴ Basada esta acción en deducir de lo particular a lo general, así como comparar y deducir desde lo general a lo particular, sin profundizar desde el pensamiento (2) dos e influyendo en el pensamiento (1) uno.

Volviendo al ejemplo, puede ser que las miembros de las comunidades no actúe y dejarle esta tarea a otras personas que están a su alrededor; debido que están ya condicionados a que las organizaciones comunitarias no respondan a las necesidades y problemas comunitarios.

En el mismo orden de ideas, el sujeto puede actuar en algunos momentos de forma contradictoria a lo que expresa y proyecta en el discurso. Tomamos como referencia la decisión de participar en asambleas de ciudadanos, como máxima instancia en los consejos comunales. El sujeto cree y se compromete asistir a las reuniones para resolver los problemas que aquejan a la comunidad, pero decide en última instancia no asistir. Dejando la gran responsabilidad de este suceso a otros. La pregunta sería por ejemplo: Que paso?, por qué no voto? Porque no asistió?

La respuesta concreta a esta pregunta no la tenemos, porque estamos seguros que de ellas se desprende un número de juicios, sesgos y anclajes que se han ido estructurando de forma

⁴ Concepto elaborado por la autora, tomando como referencia la obra de Daniel Kahneman

heurística. El sujeto ha mantenido una conducta positiva hacia su participación, pero cuando le toca el momento de ejercerlo, se retracta y se aproxima a una situación causal del suceso, en la cual le ha agregado datos, que lo alejan de su convicción de la participación ciudadana. Mostrando una conducta desconocida para él mismo.

Por lo tanto, lo que aprendemos, en forma representativa y subjetiva de las cosas va influir directamente al pensamiento o sistema 1, como a la vez estará alimentado por los estereotipos, que por presión social condicionan una conducta y/o una respuesta causal. Al exponer en colectivo el sujeto (voceros o miembros de la organización comunitaria) las ideas o juicios que se tenga del fenómeno y del contexto, tomaran las decisiones más cercanas a sus experiencias y procedimientos aprendidos en forma histórica.

Otra corriente a destacar es el Empirismo y su medio de conocimiento, como lo es la Experiencia. Su fundador John Locke (1632-1704. Para él, idea es todo aquello que se piensa y se percibe o lo que en nuestra época llamamos vivencia. Es famosa su proposición de que la mente humana es una Tabla rasa u hoja en blanco, en la cual se escriben las experiencias derivadas de impresiones sensoriales a medida que la vida de una persona prosigue.

John Locke en su obra *Ensayo sobre el entendimiento humano*. Libro segundo. Cap. VIII.(1956; 8-10) señala:

Todas las ideas vienen de la sensación o de la reflexión. Supongamos, entonces, que la mente sea, como se dice, un papel en blanco, limpio de toda inscripción, sin ninguna idea. ¿Cómo llega a tenerlas? ¿De dónde se hace la mente con ese prodigioso cúmulo, que la activa e ilimitada imaginación del hombre ha pintado en ella, en una variedad casi infinita? ¿De dónde saca todo ese material de la razón y del conocimiento? A esto contesto con una sola palabra: de la experiencia; he allí el fundamento de todo nuestro conocimiento, y de allí es de donde en última instancia se deriva. Las observaciones que hacemos acerca de los objetos sensibles externos o acerca de las operaciones internas de nuestra mente, que percibimos, y sobre las cuales reflexionamos nosotros mismos, es lo que provee a nuestro entendimiento de todos los materiales del pensar. Éstas son las dos fuentes del conocimiento de donde dimanar todas las ideas que tenemos o que podemos naturalmente tener.

Por otra parte, señala que hay dos fuentes de nuestras ideas: sensación (provenientes de los sentidos) y reflexión (provenientes de las operaciones mentales: pensamientos, memorias...) Damiani.(2009;s/p) en ambas se hace una distinción entre ideas simples y complejas. Las ideas simples son creadas de un modo pasivo en la mente, luego de obtenerlas mediante la sensación. Por el contrario, las ideas complejas se crean después de la combinación, comparación o abstracción de las ideas simples.

De igual manera, el empirismo o conocimiento como fruto de la experiencia, abre las posibilidades para que el colectivo de las organizaciones se convierta en autodidacta de su propia vida. Desde la experiencia los sujetos conocen, despejan interrogantes y descubren

el mundo. El empirismo derriba con facilidad conceptos, visiones doctrinales, religiosas y teóricas, reduciéndolas a nada, porque no son fruto de las sensaciones.

Los sujetos cognoscentes que forman parte de un colectivo comunal se sentirían protagonista de su propia historia, a descubrirse capaz, a valorarse y a crearse. El poder experimentar y descubrir el mundo a través de los sentidos, que también es producido por los sujetos, se convierte, entonces, en un proceso histórico, construido por diversos actores, que trabajan con la palabra, los relatos, las sensaciones y los argumentos. Así mismo, el empirismo acaba con las prohibiciones, los dogmas, los métodos científicos preestablecidos y se reafirma en la persona como sujeto capaz del conocimiento.

En las organizaciones sociales, desde este postulado, para los integrantes (sujetos) el conocimiento ha evolucionado, donde los miembros del colectivo empiezan desde niño a tener percepciones concretas. Sobre la base de estas percepciones llega paulatinamente a formar representaciones generales y conceptos. Estos nacen o se originan, orgánicamente de las experiencias. La experiencia se presenta, pues, como la única fuente del conocimiento.

Por otra parte, las organizaciones sociales en su colectivo y en la construcción de conocimiento estará representado por lo que se ha denominado dialogo de saberes, donde cada actor social, agente externo y comunidad en general, posee un cúmulo de vivencias, conocimiento y experiencias que transmiten. Aportando a los demás intercambio de visiones, opiniones y formas de leer la realidad que enriquecen la labor a desarrollar.

En cuanto al Racionalismo como lógica del conocimiento, es una corriente que se caracteriza por lo real, por los conceptos o sistemas mentales y a la explicación de la ciencia en términos lógicos. Al hombre se le presenta como animal pensante, con dignidad y atributos de persona. Es la razón, la fuente principal del conocimiento humano, bajo una necesidad lógica de su planteamiento, sobre una validez universal y rigurosa.

Representante de esta corriente filosófica, Rene Descartes (1596-1650); sus postulados se basan en la decisión de no admitir cosa alguna como verdadera hasta que se conozca la evidencia y no haya motivo para ponerla en duda. El pensamiento racionalista impera con absoluta independencia de toda experiencia, siguiendo sólo sus propias leyes

El racionalismo, como referencia epistemológica en las organizaciones comunitarias el sujeto le da la vuelta a la experiencia sobre la razón. Desde la duda sistemática de Descartes, que a través de una crítica radical a la experiencia sensible, todo conocimiento en el sujeto estará compuesto de las ideas de un modo lógico- racional.

Es así en las organizaciones sociales, como un colectivo y los sujetos que lo conforman, el conocimiento está formado por redes de conceptos relacionados, creando para cada individuo un mapa de conceptos o mapa mental, que adquiere de la comprobación entre causa y efecto de las situaciones o problema que se le presenten con el fin de buscar la

verdad. Sin embargo, el conocimiento se debe dividir en tantas partes sea la complejidad, lo que no permite al sujeto un conocimiento holístico y dialectico de la realidad, sino acercamientos parcelados y explicaciones inconclusas.

Por otra parte, el filósofo Morín,(1995;83) señala que, Descartes formuló el paradigma maestro de Occidente, basado en los principios de disyunción, reducción y abstracción, cuyo conjunto constituye el “paradigma de simplificación”. Este paradigma desarticuló al sujeto pensante (ego cogitans) y a la cosa extensa (res extensa), y con ello el pensamiento simplificador desintegra la complejidad.

Desde esta tesis, Morin abre otros enfoques, como otros investigadores como Murray (1994); Prigogine (1984); Kuffman (1995); Holland (1995); entre otros, dirigido al pensamiento complejo, que integra todos los elementos que puedan aportar orden, claridad, distinción, precisión en el conocimiento, pero rechaza las consecuencias reduccionistas, unidimensionales que puede producir una simplificación constante. El efecto de esta, es ocultar todos los vínculos, las interacciones, las interferencias que hay en el mundo real. No es así para el pensamiento complejo, el cual, procura relacionar y dar cuenta de las articulaciones entre diversos aspectos de la realidad que el pensamiento disgregador (una de las formas del pensamiento simplificador) ha separado y aislado.

Lo que nos lleva a reflexionar, que el pensamiento complejo intenta reconocer los vínculos entre las cosas, distinguir pero no aislar, se encuentra en una tensión permanente entre un saber no segmentarizado, no disgregado, no reduccionista y la constatación de lo inacabado e incompleto de todo conocimiento. Morín cree que no hay que buscar la complejidad solamente en los desarrollos científicos. Hay que ver la complejidad donde por lo general consideran su ausencia, como por ejemplo, la vida cotidiana.

De esta forma, la nueva manera de construir conocimiento simple y complejo, el sujeto es portador de la praxis social y de la transformación del mundo tanto a nivel individual como lo grupal. Facilitando al sujeto la integración en grupos comunitarios entorno al objeto de análisis. El sujeto existe en y a través de la práctica social, transfiriendo conocimiento para facilitar la apropiación del conocimiento, que puedan producir cambios en la conducta personal del individuo.

Se inspira, entonces el conocimiento de los sujetos sociales de las organizaciones comunitarias, en un concepto de ideas democráticas, pluralistas de alteridad y de servicios, que favorecen vivir con las diferencias y que introduce perspectivas de género, clases populares, combinar praxis con la ética, el conocimiento académico con la sabiduría popular, lo racional con lo empírico y lo sistemático con lo práctico.

Es a partir de esta tesis, que el pensar complejo, donde se interrelacionen los procesos simples y los procesos complejos se puede avanzar en la construcción y gestión del conocimiento significativo para construir bienestar y construcción del tejido social

conformado por las diferentes saberes y posturas ideológicas, que permitan una utilidad en obtener el equilibrio de las comprensiones del sujeto en el mundo interno y externo.

Quizás una de las responsabilidades de las ciencias y disciplinas sociales, como la Sociología, Trabajo Social, Antropología, entre otras, pueden aportar lo técnico para y con las organizaciones sociales, que les permita construir un análisis crítico desde una visión colectiva de los fenómenos, lo histórico y las relaciones sociales.

3.- Conclusiones para la Reflexión.

Hablar de la gestión del conocimiento en las organizaciones sociales es exponer la variedad de recursos para apoyar el desarrollo del conocimiento dentro de la organización. Es una combinación de las experiencias, valores, saberes como resultados de las diferentes interacciones desarrolladas a través de la historia operativa de la organización, sobre la cual la organización despliega cada una de sus acciones para la participación e incidencia en lo público.

Las organizaciones sociales, más allá de generar información, ejecutar actividades y acciones, asumen procesos de aprendizajes de las mejores prácticas para llegar a saber, desde conocimientos personales, económicos, ambientales, culturales, políticos y sociales. Desarrollando un modo de pensar con posiciones críticas, para contextualizar la realidad, buscar la conexión de los fenómenos, construir conocimiento con pertinencia desde el pleno ejercicio de la ciudadanía.

Finalmente, la construcción de conocimiento de los sujetos en las organizaciones comunitarias es interpretativa de la realidad y el mundo que lo rodea. Para lograr interpretarla, se hace necesario pasear en los diferentes paradigmas que han permeado en la sociedad, lo cual ha orientado el pensamiento moderno. De tal forma, se necesita un proceso más complejo, como el pensamiento holísticos e integral. Para lo cual, es importante estructural un pensamiento colectivo, para la reflexión, que posibilite la mayor seguridad e información para resolver sus problemas cotidianos, así como el conocimiento y el enlace del tejido social.

4.- Referencias Bibliográficas.

1. Bell Daniel. 1973. El advenimiento de la Sociedad Post Industrial. Editorial Alianza. p197
2. Camacho Kemly. 2008. Gestión del conocimiento: Aportes para una Discusión Latinoamericana. Trabajo de la Cooperativa Autogestionaria de Profesionales Suá Bats. Knowledge management for Development Journal. . Costa Rica. pp31-44.
3. Córdova, Yadira. 2001 Construyendo Cambios. Caracas. Venezuela. Editorial FUDEPEL n#110. Venezuela. pp23.

4. Damiani Luis. 2009. Epistemología y Ciencia en la Modernidad. Universidad Central de Venezuela .Ediciones de Biblioteca-EBUC Ediciones Faces.;s/p
5. Daniel Kahneman. 2011Reflexiones sobre: Pensamiento Rápido y Lento. Del original: **Thinking, Fast and Slow**. Also by Daniel Kahneman. New York. Printed in the United States of America. First edition,;pp382
6. Drucker Peter. 2004 La Sociedad post Capitalista. Editorial Grupo Norma. Bogotá.;pp 25-47
7. Garzón Manuel; Farfan Daisy. 2006La Gestión del Conocimiento. Documento de Investigación. Facultad de Administración. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá. pp5-8
8. Hessen J. 2008-.Teoría del Conocimiento. Editores Era-Luz. Caracas. Venezuela. s/p
9. Kuhn Thomas.S. 1971 La Estructura de las Revoluciones Científicas. Traducción Agustín Contin. Fondo de cultura Económica. pp;80-247
10. Locke John. 1956. Ensayo sobre el Entendimiento Humano. Capitulo VIII.(1960). Traducido por Edmundo Goman. México. F.C.E, Fragmentos. pp8-10
11. Morin E. 1995. Introducción al Pensamiento Complejo. Editorial Gedisa. Barcelona, pp83
12. Rodríguez Jesús. 2005. La Nueva Base de Desarrollo Económico y Social del Capitalismo Mundial. Universidad Autónoma de México. Facultad de Economía. pp125
13. Senge Peter. 1999. La Quinta Disciplina. Editorial Garnica. Barcelona. pp118
14. Tobón Sergio. 2006, La Gestión del Conocimiento desde el Pensamiento Complejo mi compromiso Ético con el Desarrollo Humano. Revista Escuela de Administración de Negocios. Bogotá. Colombia. pp 27-39
15. Vargas.-Mendoza Jaime Ernesto. 2008. Realismo Filosófico. Lecturas para el Seminario. Asociación Oaxaqueña de Psicología .A.C.V. México. pp9-10
16. Vásquez Nohelys. Organización en el Nuevo Mundo Social. Monografías..com. (consultado 6 de Agosto del 2012)