



## Gestión del conocimiento: desde un enfoque de las políticas sociales *Knowledge management: from a social policies approach*

Xiomara García Palma<sup>1</sup>  
Universidad Central de Venezuela  
xiomara.garcia@ucv.ve  
xiomarengaster@gmail.com

**Recibido:** 10-06-2018 | **Arbitraje:** 11-06-2018 a 05-07-2018

**Aceptado:** 09-07-2018 | **Publicado:** 15-07-2018

### Resumen

En el contexto de la globalización resulta clave la gestión del conocimiento para desarrollar las habilidades de las organizaciones en adquirir información, transformarla en conocimiento, incorporarla a las estructuras organizacionales públicas y privadas como aprendizaje, compartirlo rápidamente y ponerlo en práctica, a fin que las amenazas se puedan convertir en oportunidades para la innovación, en la toma de decisiones y políticas sociales oportunas e incluyentes. Desde esta tesis, el proyecto de estudio se origina de los saberes postdoctorales, el cual está en proceso, e interpreta la gestión del conocimiento a partir del diseño de la política social y en el modelo de desarrollo para la toma de decisiones de un país.

**Palabras clave:** Gestión del conocimiento, políticas sociales, sociedad del conocimiento, conocimiento colectivo.

### Abstract

In the context of the globalization of knowledge management is key to develop the abilities of organizations in acquiring information, transform it into knowledge and incorporate it into public and private organizational structures such as learning, share it quickly and put it into practice, so that threats can be converted into opportunities for innovation, adaptive capacity to the environment, in the decision making and appropriate and inclusive social policies. From this thesis, the draft study originates postdoctoral knowledge, which is in the process, and interprets the knowledge management from the design of social policy and in the development model for decision making in a country.

**Key words:** Management of knowledge, social policies, the knowledge society, collective knowledge.

<sup>1</sup>Licenciada en Trabajo Social. Especialista y Magíster en Gerencia Social y Empresarial. Doctora en Gestión de Investigación y Desarrollo. Jefa del Departamento de Metodología e investigación Social de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela.



## Gestión del conocimiento: desde un enfoque de las políticas sociales *Knowledge management: from a social policies approach*

Xiomara García Palma  
Universidad Central de Venezuela  
xiomara.garcía@ucv.ve / xiomarengaster@gmail.com

### Introducción

Iniciar el debate sobre el significado y conceptualización de la Gestión del Conocimiento (GC) es incluirnos en un mundo práctico, utilitario para algunos y epistemológico para otros. Se ha partido en algunos casos, que la GC tiene que ver con el uso de computadores, sistema y programas para recopilar base de datos e información, su relación para transformar la información, la data y transferirla o codificarla para su uso. Lo antepuesto nos refiere una manera simple de definir a la gestión del conocimiento. Se nos escapa que la concepción del mundo es una consecuencia directa del desarrollo de la sociedad y del pensamiento. Lo cual ha sido una preocupación constante de la teoría del conocimiento en la sociedad. Grandes filósofos desde Platón, Aristóteles, Francis Bacon, Rene Descartes, Kant, Comte, Hegel, Popper, entre otros, dirigieron su aporte en fundamentar constructos teóricos que ampliaran las hipótesis sobre la representación de las ideas desde lo empírico, implicando a la razón, así como la validación del conocimiento en el avance del hombre como sujeto social. De esta forma, nos encontramos teorías, que explican la concepción organizacional desde el conocimiento, como elemento indispensable para el desarrollo, donde el talento humano y las políticas institucionales se relacionan para generar mejores prácticas y toma

de decisiones estratégicas, como las políticas públicas, que son acciones, que deben garantizar el bien común por parte del Estado-gobierno y la inclusión de actores sociales que juegan un papel importante en el modelo de desarrollo de país. Desde este debate, la gestión del conocimiento es una estrategia concertada para lograr una política social en sinergia.

### **La gestión del conocimiento: ¿un problema teórico, práctico y estratégico?**

Reflexionar y conceptualizar sobre la gestión del conocimiento, hace necesario dilucidar sobre los aportes de Michael Polanyi (1891-1976), como uno de los primeros en incorporar lo que actualmente se denomina conocimiento tácito-explicito. Donde añade el lenguaje para expresar el conocimiento tácito, que puede ser distribuido, criticado, generar procesos de desarrollo y conocimiento explícito. Logrando establecer lo práctico del conocimiento.

Otro autor, que se refiere al conocimiento desde una concepción productiva y utilitaria, es Peter Drucker (1909-2005); su tesis aborda el término «*knowledge worker*» en su libro *Landmarks of Tomorrow* (1959), donde expresa que los trabajadores le dan mayor valor a los productos y servicios de una empresa aplicando su conocimiento previamente adquirido por aprendizaje formal o por experiencia. En su libro

*Post-Capitalist Society* (1992), expone que el conocimiento está reemplazando el capital, como recurso básico de la sociedad y la economía de mercado.

En cuanto a Peter Senge (1947), desde su libro *La Quinta Disciplina*, introduce las nociones de una organización «inteligente». Que aborda 5 elementos que se articulan y hacen la organización movable desde adentro y hacia afuera. En otro orden de ideas, los autores: Kujiro Nonaka y H. Takeuchi (1995) definen los conceptos de conocimiento tácito y explícito y el proceso de creación del conocimiento a través de un modelo de generación basado en la espiral del conocimiento. Concuera con Polanyi al considerar que el conocimiento tácito está asociado con la experiencia. A partir de esta tesis, y la determinación de dos conocimientos como el tácito y el explícito, se genera un modelo para interpretar la gestión del conocimiento en organizaciones sociales y empresariales. Igualmente abre la ventana para los diseños teóricos de diferentes modelos de GC simples y complejos con el fin de comprenderlos y explicarlos en sus procesos de orden- desorden- reorganización, mediante el análisis disciplinario, multidisciplinario, interdisciplinario y transdisciplinario, como nos señala Morin (1995).

Continuando, el mundo sigue avanzando en nuevas construcciones teóricas y adaptándose a procesos económicos, tecnológicos, políticos, sociales, empresariales y culturales a escala general, como la globalización que abre una serie de transformaciones sociales, que expande el conocimiento de manera vertiginosa. Nos encontramos, con una sociedad del conocimiento, donde la información, su procesamiento y

transformación juegan un papel primordial, para el hacer y quehacer de las organizaciones, así como la pertinente toma de decisiones de los gerentes (directivos, autoridades y decisores) de las políticas públicas de los países. Esta última, la política, la define Salamanca (1994), como:

(...) un curso de acción que el Estado decide, a partir de una situación social o mejor dicho, societal dada, problemática en la cual están involucrados diversos actores estatales y extraestatales, dirigidos a distribuir valores de diferentes tipo con el objeto de incidir sobre dichos estados sociales. (p. 238)

De esta forma, la gestión del conocimiento pasa de ser una estrategia-práctica empresarial a una maniobra política del sector público, que le permite almacenar el conocimiento, transformarlo en mejores prácticas, socializarlo entre su talento humano y a la sociedad en su conjunto. Desde esta visión, se han determinado experiencias para solucionar y darle sentido a las políticas sociales, las cuales se pueden resumir en: Creación de equipos de investigación y reflexión, con relación al compromiso con la calidad académica y los problemas de pobreza; implementación de proyectos comunes de investigación y desarrollo, entre otras. Todas estas acciones, se han desarrollado en base a reuniones, foros, congresos internacionales y avalados por entes como el Banco Mundial y la Organización de Naciones Unidas, organismo multilateral y bilateral, que apoyan el intercambio y construcción de saberes para tomar decisiones transcendentales que aporten a la inclusión de los pueblos para la toma de decisiones.

Considerando lo anterior, la Gestión del Conocimiento es un proceso social, que adquiere características propias de acuerdo a las condiciones y el accionar de los actores que intervienen en su

aplicación; su contribución es significativa por el carácter estratégico del conocimiento relevante en contextos específicos; pero sólo es viable si se crean sinergias efectivas entre los actores involucrados y se articulan redes sociales que unan instituciones y personas en correspondencia con los intereses locales expresados en planes, estrategias o proyectos de país.

Por otra parte, hablar de gestión del conocimiento en este momento es relacionarla con diferentes tópicos como: el talento humano, tecnología, una sociedad moderna, sin memoria, sumado el papel de la ciencia, la evolución, la globalización, la educación, los milenios, las corporaciones, la competitividad, las asociaciones y unificaciones, la fragmentación de los saberes, entre otros temas. Todos ellos se articulan en una sociedad que está en constante progreso y movimiento social.

Desde este punto de vista, el desarrollo actual de las nuevas tecnologías está generando una serie de cambios estructurales a nivel económico, laboral, social, educativo y político. En esta coyuntura, la información aparece como el elemento clave, aglutinador, estructurado en un nuevo tipo de sociedad, donde la calidad, la gestión y la velocidad de la información se convierten en factor clave de la competitividad.

Igualmente, la ciencia ha contribuido a reforzar la cultura y la capacidad productiva de las sociedades modernas, no sólo como consecuencia del avance de la técnica y de la tecnología, sino que el saber generado a partir de ella ha evolucionado, constituyéndose en principal fuerza de producción y riqueza. En efecto, el saber se ha desarrollado dentro una actividad científica creadora, combinando la funcionalidad de la enseñanza con la creatividad y la reflexión filosófica, característica

fundamental de los objetivos propios de la Academia.

De igual manera, el talento humano, es el recurso más importante con que cuenta una organización y en él radica en el conocimiento que posee y su habilidad para lograr la misión y objetivos de las instituciones u organizaciones en general. La complejidad creciente de una sociedad globalizada y competitiva está desarrollando una marcada diferencia entre organizaciones que poseen la capacidad de aprender rápidamente (*learning organization*) y aquellas que no evolucionan a mayor velocidad. Por lo tanto, el proceso de aprendizaje es un factor de supervivencia. Esta situación está asociada a los avances tecnológicos. Dentro de este contexto, el aprendizaje y el aprender diariamente son el verdadero potencial de crecimiento organizativo, personal y profesional.

Bajo esta perspectiva, estamos en una sociedad del conocimiento, que le ha dado una importancia y centro de atención al aprendizaje y al conocimiento. Roberto Lane (1966), aplicó conceptualmente el término sociedad del conocimiento, fundamentándolo en la epistemología y en la lógica de la investigación (lo que se conoce, como lo que no se conoce aún). Una nueva dimensión del conocimiento, implicando una posición del hombre en la sociedad, asumiendo otra postura frente el conocimiento que él mismo produce (productor y usuario del conocimiento); (investigación y saber); (libros de texto y enseñanza); (conocimiento e información).

Desde esta posición, Bonfiglio (2017, s/p) considera que la Sociedad del Conocimiento tiene dos parámetros fundamentales, siendo los siguientes:

La conversión del conocimiento en factor crítico para el desarrollo productivo y social.

(Sociedades contemporáneas).

El fortalecimiento de los procesos de Aprendizaje Social como medio de asegurar la apropiación social del conocimiento y su transformación en resultados útiles, donde la Educación juega el papel fundamental.

La sociedad actual ha convertido al conocimiento en un bien en sí mismo, por lo que ha generado una serie de implicaciones y posibles problemas en la estructura social, como la generación, apropiación, distribución, uso y manejo de los conocimientos, lo cual se extienden a la economía, política y cultura de la sociedad que se trate.

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 esos entornos. Su concepto tomó 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 ese 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:

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

Ya en 1974, Peter Drucker (2004) considerado uno de los padres del *management* actual, escribió *La sociedad post-capitalista*, generó una teoría económica que situara al conocimiento en el centro de la creación de riqueza. De igual manera Peter Senge (1992; 118) en su obra *La Quinta Disciplina* donde aporta elementos importantes a las organizaciones, considerando a las mismas dentro de un proceso de aprendizaje continuo.

Continuando, Thomas Samuel Kuhn, Físico, Historiador de la Ciencia y Filósofo estadounidense, expuso en su obra *La estructura de las revoluciones científicas* (1971, pp. 80-247) un enfoque historicista con el que propuso analizar la ciencia. Se considera que el enfoque historicista de Thomas S. Kuhn responde a un proceso dialéctico, donde las ciencias evolucionan sin patrón preconcebido, sino generando soluciones a los problemas existentes en un momento determinado, denominado paradigma.

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) «si nuestro pensamiento es simple, la realidad va a ser simple; si nuestro pensamiento es complejo, entonces la realidad va a ser compleja» (p. 83).

Uno de los grandes aportes a la conceptualización

de los procesos de aprendizaje institucional es la distinción entre el conocimiento «tácito» o «implícito» y el conocimiento «explícito», introducida en 1995 por Nonaka y Takeuchi en su libro *The Knowledge Creation Company*. El conocimiento «tácito», de acuerdo con estos autores, es el que está en las cabezas de las personas. El «explícito» está codificado de alguna manera (documento, video, notas). Al trabajar con los expertos de campo, el movilizar el conocimiento «implícito» y transformarlo en conocimiento «explícito» es uno de los grandes retos de cualquier iniciativa de aprendizaje institucional.

De igual forma, para la autora Camacho (2008, pp. 31-44), el concepto de gestión del conocimiento, tiene su origen en el ámbito empresarial, donde se empieza a considerar la 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 intangible y que permanece en cada uno de los individuos que conforman el grupo social.

Desde esta visión, el 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 (*ídem*).

Partiendo de lo anterior, podemos determinar según la autora García (2017) que la gestión del conocimiento es:

(...) 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, procesos y conceptos, convirtiendo el conocimiento muy particular en plural, que les permita articularse con un contexto dinámico, cambiante y al modelo de desarrollo que se adopte.

El concepto general de gestión del conocimiento a partir de esta visión implica básicamente el desarrollo de la gestión estratégica de las siguientes áreas: gestión de la información, gestión de inteligencia, gestión de documentación, gestión de recursos humanos, gestión de innovación y cambio, gestión-organización del trabajo y gestión de las políticas públicas.

De esta forma, la gestión del conocimiento en la gestión pública, consiste en gran medida en colaborar en la identificación de problemas locales que requieran del conocimiento para su solución y contribuir a identificar las organizaciones o personas que pueden aportarlo para luego construir los nexos, las redes y los flujos de conocimiento que permitan la asimilación, evaluación, procesamiento y uso de esos conocimientos.

De modo que cuando hablamos de gestión del conocimiento, debemos entender que esa gestión se define dentro de una política social del conocimiento que no es otra cosa que una dimensión de la estrategia global de desarrollo de un territorio. Hablamos de política social del conocimiento a la construcción de estrategias deliberadas orientadas a la producción, difusión y aplicación de conocimiento, a fortalecer sus bases institucionales y la definición de agendas que proyectan objetivos y prioridades de amplio impacto social.

La existencia de tal política es lo que hace posible un amplio proceso de apropiación social del conocimiento y dota al conocimiento de una amplia función social. Al restablecer la primacía de la política, asumimos que el Gobierno juega un papel fundamental en la política del conocimiento y a través de ella, en la gestión del conocimiento.

Por otra parte, la gestión del conocimiento está relacionada con el modelo de desarrollo que se adopta. Se puede optar por una gestión del conocimiento orientada a la búsqueda de una rentabilidad mayor, independientemente de la condición humana o por una gestión del conocimiento orientada a la construcción colectiva, la economía solidaria y el encuentro de los saberes.

De esta forma, el proyecto se orienta a plantearnos los objetivos siguientes:

#### **Objetivo general:**

Determinar la Gestión del Conocimiento desde un enfoque de las políticas sociales en Venezuela.

#### **Objetivos específicos:**

1. Explicar los aspectos conceptuales que articulan la gestión del conocimiento y las políticas sociales
2. Reflexionar sobre elementos que promueve el Estado Venezolano para el desarrollo de la Gestión del Conocimiento como estrategia política social.

#### **Importancia, alcance y delimitación del estudio propuesto.**

La Gestión del conocimiento implica ir mucho más allá que un mero sistema informático o plan de formación. Es esencial para favorecer una estructura empresarial innovadora y eficiente. Si el conocimiento fluye y se transmite de manera

correcta en la organización, este solo puede crecer. Las habilidades e informaciones útiles se transmiten entre los empleados de forma rápida y de esta manera aumenta la posibilidad de generar nuevo conocimiento que deriva en aplicaciones nuevas, mejoras en procesos o productos y nuevas formas de hacer negocio para alcanzar nuevas oportunidades. No olvidar que el conocimiento es el único activo que crece con el tiempo y no se desgasta pero que puede desaparecer con las personas, si este no es compartido. Hay casos en los que la marcha de un empleado es una pérdida para lograr la competitividad para una organización, por ser el único que disponía de un conocimiento muy concreto. Por eso es vital gestionarlo, tanto en grandes organizaciones como en pequeñas organizaciones públicas o privadas.

Igualmente, la gestión del conocimiento en el sector público, en particular, las organizaciones del Estado disponen de una ventaja comparativa sustancial respecto a sus pares del ámbito privado: una estabilidad laboral sensiblemente superior. Ello proporciona una base de conocimiento institucional sólida sobre la cual establecer las estrategias para elevar los niveles de aptitud recuperando la capacidad dialógica de sus miembros.

A tales efectos, la implementación de Gestión del Conocimiento en el sector público, les permitirá alcanzar:

- El encuentro de una diferenciación estratégica.
- Ser capaces de producir nuevo conocimiento mediante la experiencia, las aptitudes y el cambio actitudinal en la cultura organizacional.
- Mejorar la comunicación.
- Identificar y calificar las fuentes de

conocimiento y ser capaces de transferirlo eficazmente.

- Estar en condiciones de poder medir los resultados a partir de los datos, información y conocimiento dentro y fuera de la organización.
- Acortar los tiempos en los proyectos de planeamiento.
- Optimizar los procesos, incrementando la productividad.
- Utilizar en mayor grado los recursos existentes dentro de la organización.
- Posibilitar la creación de un círculo virtuoso entre el aprendizaje individual y el de la organización en pleno.

Es posible generar procesos de aprendizajes al interior de una organización y país creando grupos de trabajo en torno a prácticas específicas, reuniones periódicas de reflexión de los colaboradores en torno a proyectos particulares o comunidades de aprendizajes entre organizaciones y redes de aprendizajes para temas específicos.

De esta forma, la gestión del conocimiento de las organizaciones se basa en la visión paradigmática de sus actores, donde las tecnologías y los espacios virtuales crean territorialidad y localidad en la construcción del conocimiento

Finalmente, la gestión del conocimiento como reto en las organizaciones y estructuras públicas debe impulsar una cultura colectiva para la socialización y transferencia de las prácticas. Donde el modelo de desarrollo de un país influye para el desarrollo de las políticas públicas y sociales, la cual puede estar dirigida a un modelo rentista o dirigido a un modelo colectivo sustentable y /o modelo solidario-saberes. (Sociedad del conocimiento).

### Aspectos metodológicos.

El método cualitativo parte del paradigma transformativo, que reconoce diversas realidades y la influencia de lo contexto social y cultural en todas sus dimensiones (política, económica, de género y origen étnico, de habilidades y capacidades distintas).

Los estudios cualitativos representan estrategias de elevado rendimiento en el intento de comprender e interpretar las imágenes sociales, las significaciones y los aspectos emocionales que orientan desde lo profundo los comportamientos de los actores sociales.

Igualmente, el diseño cualitativo, se orienta a la búsqueda de la comprensión de los discursos personales y grupales que los sujetos expresan en contextos espontáneos, se traslucen las creencias, deseos y valores que subyacen a sus prácticas sociales.

De esta manera, el enfoque se base en la teoría fundamentada, la cual ofrece el método (comparaciones constantes) que desarrolla la habilidad para generar nuevos conceptos, descubrir una teoría central que organiza a otra a través de la continua resolución del problema principal. Para Strauss, A. y Corbin, J. (2002) es a partir de la teoría sustantiva, se puede llegar a un nivel superior (teoría formal), ésta conlleva el uso del muestreo teórico y la comparación constante.

La investigación recogerá aspectos que implican categorizaciones, que alimentaran la teoría sobre gestión del conocimiento y las políticas sociales, la cual construyen nuevos aportes al tema de investigación y abriendo otros aspectos para futuras investigaciones.

**Cuadro n° 1.**

**Categorías: orientación de la investigación**

Dimensiones	Categorías
Gestión del conocimiento	Mejorar las prácticas Toma de decisiones Apropiación social Construcción colectiva de saberes Gestión del recurso humano Gestión del recurso tecnológico Innovación y cambio Organización del trabajo. Manejo y uso de la información
Políticas sociales	Actores sociales involucrados/estrategia concertada Incidir en la cosa publica Modelo de desarrollo Redes sociales Creación de equipos de investigación Resoluciones de problemas, la pobreza, inclusión y exclusión. Identificación de problemas locales. Implementación de proyectos de desarrollo Evaluación como teoría y uso del conocimiento Fortalecer las bases institucionales Definir agendas locales incluyentes Proyectos con impacto social Modelo de desarrollo

Elaboración propia de la autora. 2018

Desde esta naturaleza, la manera o estrategia diseñada para lograr los objetivos propuestos, se hace necesario manejar el tipo de estudio de campo. Se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, específicamente de los sujetos de estudio. La población y selección del sujeto social a estudiar, está dirigida a los siguientes actores: especialistas en la temática, profesionales, académico e investigadores.

Por otra parte, es una investigación documental, que abordará fuentes primarias y secundarias, conformados por textos teóricos, artículos, ensayos e investigaciones prácticas y empíricas. Así como leyes, decretos, resoluciones, que rigen la materia, prensa escrita, electrónica y otros instrumentos electrónicos.

Es de carácter exploratoria porque permite tener una aproximación a la realidad del fenómeno sin

llegar a formular leyes o juicios de la problemática, concibiendo la realidad del fenómeno como totalidad. Por ende, no trata de comprobar hipótesis, sino de crear un modo representativo de la situación problematizada.

Lo que nos lleva a distinguir los instrumentos de recolección de datos, el cual se basa en la aplicación de la técnica la entrevista en profundidad, la cual se grabara las conversaciones para luego transcribirlas y de esta forma determinar o validar las categorías de análisis.

**Productos parciales**

El trabajo presentado tiene sus antecedentes en la tesis doctoral, denominada: *La Gestión del Conocimiento de los Consejos Comunales. Organizaciones para Fortalecimiento de la Sociedad Civil Venezolana.* (2017), la cual ya fue publicada y actualizada. Logrando establecer, conocer y adentrarnos en la actualidad de la temática en Venezuela. Aportando otras opciones investigativas dirigidas a profundizar líneas como:

- Los consejos comunales (CC) y su participación en el contexto socio-económico del país.
- La relación del modelo estado-comunal-organizaciones comunitarias y ciudadanos
- Los CC como espacio de actuación de la academia, como actor social que fortalece el tejido social venezolano
- La autonomía de los CC para el libre ejercicio de la ciudadanía
- Estudio de la polarización socio-política visto desde las organizaciones comunitarias
- El voluntarismo en las organizaciones comunitarias; expresión de inclusión o exclusión social

Lo que ha permitido participar en varios espacios del conocimiento, como congresos y jornadas, presentando nuevos aportes como:

- IX Jornadas de investigación 2017. Instituto de investigaciones Económicas y Sociales «Dr. Rodolfo Quintero». Categorizaciones para Comprender la Gestión del Conocimiento en los Consejos Comunales como Organizaciones del Tejido Social Venezolano. 23, al 25 de mayo 2017. FACES. UCV.
- La Innovación como proceso de la Planificación en las organizaciones. En el Marco de las actividades del XXII aniversario del Post-Grado en Gestión de Investigación y Desarrollo. UCV. 2010
- Gestión y Control Social: Un Servicio a los Ciudadanos en TIC. Caso: CENIT, mayo 2011. VI reunión Nacional de Gestión de Investigación y Desarrollo. Puerto Ordaz. Estado Bolívar. Corporación Venezolana de Guayana.

De igual manera, se ha publicado diferentes artículos como:

- Visión Práctica para Comprender La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones Sociales. 2016. Revista Pensamiento y Acción Social. Escuela de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Central de Venezuela.
- La Gestión del Conocimiento en los Consejos Comunales para el Fortalecimiento del Tejido Social Venezolano. 2016 Memorias. VII Reunión Internacional de Gestión de Investigación y Desarrollo. AVEGID. CAF. UCV.
- El Papel del Trabajo Social en la Gestión del Conocimiento. 2014. Revista Pensamiento y

Acción Social. Escuela de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Central de Venezuela.

- Gestión y Control Social: Un Servicio a los Ciudadanos en TIC. Caso: CENIT, mayo 2011. Libro Resumen VI Reunión Nacional de Gestión de Investigación y Desarrollo. Puerto Ordaz. Estado Bolívar. Corporación Venezolana de Guayana.
- La Innovación como proceso de la Planificación en las organizaciones. 2010. Libro de resúmenes. En el Marco de las actividades del XXII aniversario del Post-Grado en Gestión de Investigación y Desarrollo.

De esta forma, también como tutor en trabajos culminados de investigación relacionados con la línea del investigador de la propuesta. Actualmente, se cuenta con dos tesis, siendo las siguientes:

- Tesis doctoral referida al tema: «Fundamentación Cibernética para el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación». Tesis Doctoral en Gestión de Investigación y Desarrollo. PGID. UCV. 2015-2016
- Transferencia Tecnológica Del Programa Canaima para la Construcción del Conocimiento. Trabajo de grado para optar a Magister. PGID. UCV. 2015-2016.

Por otra parte, el investigador diseño el seminario en el postgrado de gestión de investigación y desarrollo, para los diferentes programas de postgrado (especialización, magister y doctorado) y para distintas áreas de conocimiento de la universidad; denominado: modalidad Seminario teórico-práctico. Empresas y organizaciones

competitividad: gestión del conocimiento. El seminario tiene una duración semestral y aborda el tema de la Gestión del Conocimiento desde una perspectiva basada en la creación y utilización del aprendizaje en las empresas, organizaciones del sector público y privado. El seminario no solamente realizará reflexiones teóricas correspondientes, sino que además ofrece al participante una oportunidad para adquirir la experiencia en participar en actividades de diagnóstico y diseño de un posible modelo de gestión del conocimiento sustentable. Hasta ahora como resultado se ha desarrollado 28 ensayos que se han presentado en dos eventos: jornadas de investigación y desarrollo de AVEGID 2016-2017 y 2018.

El seminario promueve en el postgrado en Gestión de Investigación y Desarrollo alentar a sus participantes a co-producir nuevos conocimientos con el fin de adquirir aquellas destrezas y experiencias que le permitan un desempeño profesional exitoso acorde con el siglo XXI y una sociedad más ganada al conocimiento.

Dentro de la Escuela de Trabajo Social de la UCV, la investigadora diseñó una electiva semestral para el 2017-2018, denominada: «*La sistematización para generar conocimiento en las prácticas profesionales de Trabajo Social*», con la cual pretendió que se originen trabajos de investigación y como resultado final tesis de grado, así como generar artículos o ensayos publicables en la revista Pensamiento Acción Social de la escuela. La electiva está adscrita a la línea de investigación de la investigadora, la cual está socializada en la escuela.

En proceso se impulsó, bajo la coordinación de la investigadora, un grupo de investigación en el PGID de discusión científica, desarrollo de actividades investigativas, académicas, prácticas, que estimule

positivamente al desarrollo socio económico, tecnológico del país y la transformación de la sociedad. Se aprobó por comité académico abrir la sub línea de investigación: Gestión del Conocimiento. Adscrito al postgrado y al Centro de documentación. Partiendo de la propuesta, el grupo de investigación tiene pertinencia para avanzar en el estudio del área, producir productos y resultados de investigación dirigidos a generar nuevos conocimientos, formación de recursos humanos, actividades de investigación, desarrollo e innovación y apropiación social del conocimiento.

Se llevó a cabo la ejecución de un foro denominado: «*Las políticas sociales en Venezuela desde una mirada de la gestión del conocimiento*». Invitando a doctores, con experiencia en la temática. Lo que permitió un espacio para el debate desde: formarse para la complejidad, el poco acceso a la información y el dato público para el análisis y la interpretación de la realidad, con poco acceso a la tecnología como se genera conocimiento pertinente y ajustado a las tendencias mundiales, la fuga de cerebros (la diáspora) como se recupera para el desarrollo del país.

Se planifica para otros momentos espacios de reflexión ubicando temas de coyuntura y referidos a las discusiones en desarrollo.

#### **Avances de la investigación:**

En cuanto a la investigación, por medio de algunas entrevistas realizadas y documentos revisados, se ha determinado que la política social actual en Venezuela está en un momento de amenazas y oportunidades para las disciplinas y profesionales de la intervención social, porque la crisis de los ciudadanos pone a las políticas sociales en la

tensión de recalibrarse y reconfigurarse en el nivel macro y a la vez tomarse más personalizado y relacional las comunidades en el nivel micro.

Estar a la altura de esa amenaza y oportunidad pasa fundamentalmente por más y mejor conocimiento para una intervención social de mucho más valor añadido y de mucho mejor posicionamiento ante la ciudadanía y los diversos actores relevantes. Por lo tanto, un conocimiento que permita una potente innovación tanto tecnológica y social.

Por eso relacionar la política social, la gestión del conocimiento con la gestión pública, pasa por colaborar en la identificación de problemas locales que requieren del conocimiento para la solución, contribuir a identificar las organizaciones o personas que puedan aportarlo para luego construir los nexos, las redes y los flujos de conocimiento, que accedan la asimilación, evaluación, pensamiento y uso de esos conocimientos. Así como la aplicación de las prácticas para fortalecer las bases institucionales, la definición de agendas que proyecten objetivos comunes, prioridades desde la inclusión y un favorable impacto social. Categorías que se han definidos para ampliar la investigación.

Precisamente estas tendencias están empujando a las políticas sociales hacia un creciente distanciamiento respecto de las prácticas tradicionales que las ligaban al Estado a un:

- Clientelismo-populismo
- Exclusión
- Asistencialismo
- Foco electoral
- Desvinculación con lo histórico
- Desprecio de la propiedad
- Justificación de la política bajo una realidad

itinerante

- Negligencia, deterioro, responsabilidad y competencia
- Secuestro de la participación, poca autonomía
- La superación desde los juegos de azar (animalitos, loterías)
- Coyuntural hacia lo estructural: La diáspora

La gestión del conocimiento y la política pública a nivel macro, se dirige a una política social diseñada en un marco populista, centralizando sus acciones en el poder ejecutivo, como ejemplo el Carnet de la Patria beneficiando durante el 2017 a 15 millones 9992 mil personas ([www.carnetdelapatria.net](http://www.carnetdelapatria.net)). Que se distribuyen y se articulan con las grandes misiones, vivienda, barrio Nuevo tricolor, misión hogares de la Patria, CLAP (Comité Local de Abastecimiento Popular), Becas estudiantiles, pensiones de la Misión en Amor Mayor y lo diferentes bonos creados.

Esta política se controla y se le da seguimiento a través de un VeQR (chip) que conecta el poder popular con los programas de protección social del presidente. Los usuarios del sistema carnet de la patria, puede acceder a diferentes páginas informativas como sistema patria, patria Venezuela, patria carnet bono, entre otros.

En cuanto al nivel micro, en las comunidades se organizan los CLAP (Comité Local de Abastecimiento y Producción) son un sistema paralelo de distribución de alimentos del gobierno venezolano. Se definieron para la entrega directa de alimentos y para enfrentar «la guerra económica».

Para algunos especialistas en el tema, definen a los CLAP como:

Los CLAP no son una política social. Los CLAP, al

igual que en su momento las misiones, son mecanismos de control, de generación de dependencia de reparto de migajas, de chantaje, de amenaza (si no me apoyas, votas por mí y rechazas formar en mi contra tienes tu bolsa). No son instrumentos para mejorar de manera sostenible la calidad de vida de los más pobres. Son mecanismos para dejarlos pobres y jugar con esa necesidad. El actual gobierno, al igual que el anterior, quiere a los pobres como están pobres y dependiendo del Estado. (Oliveros, 2016, s/p.)

Por otra parte, los CLAP están conformados por Consejos Comunales, Unidad Nacional de Mujeres (UNAMUJER), Unidad de Batalla (UBCH), Frente Francisco de Miranda, Los Misioneros, todas las organizaciones tienen una relación directa con el gobierno. Dirigido por el Estado Mayor Central: presidente y vicepresidente y algún ministro.

De esta manera, la política social venezolana está vinculada a un modelo ideológico, que impera sobre la posibilidad de apalancar la calidad de vida ciudadana. Los principios de igualdad, equidad y justicia se interpretan desde la política de rasgos populistas y se aleja de las oportunidades que ofrece la democracia participativa.

### **Reflexiones finales: un espacio abierto para la discusión**

Se han venido desarrollando numerosos modelos, que recogen elementos de reflexión y análisis para explicar la gestión del conocimiento en la sociedad, logrando establecer patrones o estándares para guiar la construcción del pensamiento y aprovechar al máximo su evolución en las organizaciones sociales. Como reto en las organizaciones y estructuras públicas debe impulsar una cultura colectiva para la socialización y transferencia de las prácticas. Donde el modelo de desarrollo de un país influye para el desarrollo de las políticas públicas y

sociales, la cual puede estar dirigida a un modelo rentista o dirigido a un modelo colectivo sustentable y /o modelo solidario- saberes (Sociedad del conocimiento).

En esta dirección, el conocimiento ocupara un lugar central no solo de cara a la toma de decisiones para el diseño y formulación de políticas sociales, sino también a la ciudadanía, en tanto que pueda actuar como una vía para fortalecer la generación de un «capital social» que permita a los actores situarse en mejores condiciones para negociar frente al Estado. En este sentido, la participación de los investigadores y gerentes, y funcionarios en el territorio de las políticas supone una responsabilidad ética adicional, asegurarse de que el rol a desempeñar no contribuya a legitimar acciones del orden político que vaya en detrimento de las poblaciones.

Finalmente, se abre la posibilidad de seguir profundizando la temática desde diferentes espacios académicos, formativos, grupos de discusión e investigación y desde la participación de la sociedad, para construir una ruta más cercana a nuestra realidad e incluimos con propiedad en una sociedad del conocimiento, de aprendizaje y apropiación, a fin de ir evolucionando hacia las tendencias globales del desarrollo social, la tecnología y la ciencia.

### **Referencias bibliográficas**

- Bell, D. (1973). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bonfiglio, I. y otros. (2007). *Hacia la sociedad del conocimiento*. México: Editorial Trillas.
- Camacho, K. (2008). *Gestión del conocimiento: aportes para una discusión latinoamericana*. *Knowledge Management for Development*

*Journal*, 4(1), 31-44.

Drucker, P. (2004). *La Sociedad Post Capitalista*. Bogotá: Editorial Grupo Norma.

García Xiomara. (2017). *La gestión del conocimiento en los consejos comunales. organizaciones para el fortalecimiento de la sociedad civil venezolana*. España: Editorial Académica Española.

Garzón, M. y Farfan, D. (2006). *La gestión del conocimiento. documento de investigación*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

Kuhn, T. S. (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.

Morin E. (1995). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa.

Nonaka I, Takeuchi H. (1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Oxford University Press.

Nonaka I, Takeuchi H. (1995). The Knowledge Creation Company. *International Journal of Technology Management*, 11(7-8). DOI: 10.1504/IJTM.1996.025472

Peluffo, M. y Catalán, E. (2012). *Introducción a la gestión del conocimiento aplicada al sector público*. Santiago de Chile: Instituto Interamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.

Senge, P. (1999). *La quinta disciplina*. Barcelona: Editorial Garnica.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquia: Universidad de Antioquia, Colombia.