

La gestión de conocimientos como proceso. Su interpretación desde una perspectiva dialéctico materialista

A Dialectical Materialistic Interpretation of Knowledge Management Process

MSc. Amyrsa Salgado Rodríguez y Dra. C. Mirlandía Odilia Florat Valdés

*Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz
amyrsa.salgado@reduc.edu.cu*

RESUMEN

Se evaluó críticamente la teoría de la gestión de conocimientos a través de la consulta a clásicos y alguno de sus autores más recientes. Se identificaron elementos positivos y negativos que caracterizan las definiciones, y se valoraron las principales tendencias teóricas. Se definen dos formas de existencia en la gestión de conocimientos: proceso de gestión y gestión del proceso, para comprender apropiadamente la contradicción práctica que manifiesta la gestión de conocimientos en el ámbito organizacional. Se fundamenta una visión novedosa de la gestión de conocimientos, desde una perspectiva dialéctico materialista, en la que se desagrega el fenómeno en proceso de gestión y proceso de producción y reproducción de conocimientos.

Palabras clave: *gestión de conocimientos, proceso, materialismo dialéctico*

ABSTRACT

Knowledge management theory is critically evaluated based on a bibliographical review embracing classic sources and some contemporary authors. Positive and negative elements characterizing definitions are identified and the principal theoretical trends are assessed. Management process and process management are defined as two entities pertaining to knowledge management in an attempt to clearly understand its practical contradiction within the organizational field. A new view on knowledge management from a dialectical materialistic perspective is explained by detaching this phenomenon into two processes: the management process and the knowledge production-and-reproduction process.

Key Words: *knowledge management, dialectical materialistic perspective*

INTRODUCCIÓN

En el actual entorno socio-económico, algunos estudios plantean el surgimiento de paradigmas que impulsan el desarrollo de nuevos enfoques y metodologías adaptables a las exigencias del contexto, para mejorar el desempeño de las organizaciones.

La gestión del conocimiento emerge entre estos paradigmas como área de marcado interés en los estudios científicos. En tanto, su materialización exitosa irrumpe como un reto en la práctica organizacional.

Como contribución a esta problemática se propone profundizar en la teoría de la gestión de conocimiento, desde una posición dialéctico mate-

rialista, para comprender las interpretaciones efectuadas por los autores consultados; identificar elementos positivos y negativos que caracterizan las definiciones dadas, y valorar las acciones y objetivos de las principales tendencias teóricas.

En la literatura consultada, los procesos relativos al conocimiento son denominados con frecuencia uso, creación o aprovechamiento del conocimiento. En este trabajo, las autoras prefieren hablar de los procesos de producción y reproducción del conocimiento, pues la manera activa en que tiene lugar la subjetivación no puede describirse apropiadamente a partir de los términos referidos. La naturaleza activa del proceso de subjetivación hace que el conocimiento no sea asimilado, sino producido y reproducido cada vez.

La producción de conocimientos constituye un proceso de creación cuantitativa y cualitativamente nuevo. Se reconoce también como proceso de creación de conocimientos cuando éste es contextualizado en las características del sujeto que lo ejecuta y en las condiciones en que este actúa. En tanto, la reproducción de conocimientos no implica el calco de un proceso de producción de conocimientos dado, sino la repetición contextualizada de los procesos resultantes de esta producción.

Durante el estudio se aplica similar lógica a la empleada por Sergio Alonso en su interpretación marxista de la dirección, para advertir cómo en el devenir de la gestión de conocimientos aparecen dos formas de existencia de la gestión: “proceso de gestión” y “gestión del proceso”, lo que permite entender acertadamente la contradicción que manifiesta el proceso de gestión de conocimientos en la práctica organizacional. Para ello se parte de una conceptualización de la gestión que asume las concepciones de dirección dadas por Carl Marx y Lenin, respectivamente.

Por último, se plantea una nueva visión de la gestión de conocimientos desde una posición dialéctico materialista y se argumenta teóricamente como proceso de gestión, y proceso de producción y reproducción de conocimientos.

DESARROLLO

Análisis crítico de las definiciones de “gestión de conocimientos”

Numerosos autores han ofrecido variadas definiciones de gestión de conocimientos. Para analizarlas críticamente es necesario definir previamente la gestión y el conocimiento.

Para interpretar la gestión deben considerarse algunos aspectos de la administración, donde tiene su génesis. Para Henry Fayol, primero en definir el proceso administrativo, administrar consiste en desarrollar las funciones: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Ríos, 2006, p. 6-7).

En tanto, Stoner *et al.* (1996, p. 7) la especifica como “Proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y uso de los recursos disponibles de la misma para alcanzar las metas establecidas.”

De acuerdo con la Real Academia Española de la Lengua (2013), administrar constituye “acción y efecto de administrar”, y gestionar “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Para Heredia (citado por Perón, 2007, p. 9), gestión es “(...) la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad”.

La gestión, así como la dirección, expresada por Marx en 1867, se requiere en mayor o menor medida para establecer un enlace armónico entre las diferentes actividades individuales y funciones generales (Marx, 1965, p. 286). En cambio, al igual que las definiciones de administración estudiadas, la gestión posee un carácter eminentemente subjetivo, pues depende significativamente de las capacidades individuales del sujeto que la efectúa y adquiere un carácter más operativo en dependencia de la coyuntura en la que éste pretende alcanzar determinados objetivos durante el proceso de administración.

Se asume entonces como gestión el “proceso operativo de planificación, organización, dirección y control de las actividades de una organización a través de un enlace armónico conducido con cuidado, esfuerzo y eficacia para el logro de los objetivos establecidos a mediano y corto plazo”.

La gestión implica la definición y redefinición de objetivos operativos eficaces para lograr objetivos estratégicos. Asimismo, involucra la definición, redefinición y ejecución de actividades para lograr objetivos operativos, corregidos según varíen las condiciones en que estos objetivos deben ser alcanzados.

El conocimiento, entretanto, ha sido estudiado por numerosos autores. Para Lenin (1979) el conocimiento es producto de la interacción de los sujetos con la realidad objetiva a través de la práctica histórico-social y existe fuera e independientemente de su conciencia. Su teoría permite afirmar que el sujeto, para realizar la actividad práctica y como resultado de la misma, produce y actualiza representaciones subjetivas de la realidad objetiva, en un proceso infinito y en espiral. Asimismo, la revelación de la práctica histórico-social como espacio de producción del conocimiento, prueba el carácter interactivo de este proceso, dado por las relaciones entre los sujetos al transformar los objetos y fenómenos del mundo en condiciones histórico concretas.

A partir del estudio de las definiciones de gestión y de conocimiento, la identificación de sus elementos positivos y negativos, y la valoración de

las acciones y objetivos que expresan las principales tendencias teóricas, se analizan críticamente las definiciones de gestión de conocimiento.

Clásicos como Davenport y Prusak (2001, p. 100) expresan que gestión del conocimiento es: "(...) fijar el conocimiento en formas que se pueden compartir, almacenar, combinar manipular de distintas maneras (...) consiste en poner el conocimiento institucional al alcance de quienes lo necesitan en formatos accesibles y aplicables (...)". Dichos autores apuntan que el objetivo de la gestión del conocimiento en las instituciones es satisfacer las necesidades de las personas relacionadas de una u otra manera con la organización de que se trate.

Según Ponjuán (2006) la gestión del conocimiento constituye un proceso mediante el cual se adquiere, genera, almacena y comparte conocimiento, información, ideas y experiencias para mejorar la calidad del cumplimiento y desarrollo de la misión de la organización, que prepara a las personas para el cambio y la toma de decisiones.

De acuerdo con esta definición, el conocimiento se produce y reproduce para cumplir los objetivos estratégicos organizacionales y preparar a las personas para el logro de estos propósitos.

Tanto Davenport y Prusak (2001) como Ponjuán (2006), enfocan sus definiciones hacia la producción y reproducción del conocimiento en función de la gestión de la organización. En sus definiciones no expresan las relaciones existentes entre las partes del proceso de gestión para la creación y la reproducción de estos conocimientos.

Conforme con Bueno (1999, p. 2), la gestión del conocimiento constituye "(...) la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales".

En su definición este autor contempla elementos de gestión (planificación, coordinación y control), pero solo orientados a los flujos de conocimiento producidos en la organización, sin tener en cuenta el resto de los elementos que participan en los procesos de producción y reproducción del conocimiento. Asimismo, no expresa explícitamente el tipo de relaciones entre los momentos de la gestión del conocimiento. Apunta como fin de la gestión del conocimiento crear competencias esenciales en la organización.

Para Macintosh (1997) la gestión del conocimiento envuelve la identificación y análisis del conocimiento tanto disponible como el requerido, la planeación y control de acciones para desarrollar activos de conocimiento y alcanzar los objetivos organizacionales.

En tanto, Quintas (1997, p. 87) apunta que "(...) es el proceso de administrar continuamente conocimiento de todo tipo para satisfacer necesidades

presentes y futuras, para identificar y explotar recursos de conocimiento tanto existentes como adquiridos y para desarrollar nuevas oportunidades”.

Macintosh (1997) y Quintas (1997) introducen sin distinción en sus definiciones de gestión del conocimiento, fases referidas a la producción y reproducción de este (por ejemplo: identificación, análisis, explotación) y fases relativas a su gestión (por ejemplo: administración, planeación, control). En cambio, al declarar las fases de la gestión del conocimiento, omiten varias que pudieran resultar relevantes, como: la socialización, organización y regulación. Tampoco explicitan el tipo de relaciones que se producen entre las fases.

Para Macintosh (1997) el fin de la gestión del conocimiento es contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Entretanto, la estructura lógica de la definición ofrecida por Quintas (1997) no permite delimitar claramente los propósitos del proceso de gestión de conocimientos.

De manera general, los autores consultados no evidencian la suficiencia de las fases enunciadas por ellos, pues no aclaran por qué las refieren ni por qué omiten fases citadas por otros autores. Tampoco especifican las acciones incluidas dentro de las fases que declaran. Se aprecia con frecuencia la omisión de las fases relacionadas con la gestión. Asimismo, se manifiestan dos tendencias fundamentales al declarar estas fases: los que consideran esencialmente las actividades encaminadas a la reproducción del conocimiento a partir de conocimientos ya existentes dentro y fuera de la organización (por ejemplo: Belly, 2003 y Macintosh, 1997) y los que, con mayor alcance en su concepción, incorporan también aquellas actividades orientadas a la producción de nuevos conocimientos (por ejemplo: Bueno, 1999; Núñez, 2006 y Ponjuán, 2006).

De igual modo, las definiciones analizadas expresan la secuencia lineal en que discurre la gestión de conocimientos; sin embargo, esta es más bien un proceso sistémico, cuyas actividades se ejecutan en forma no lineal y recursiva.

Consideramos indispensable señalar el papel que desempeñan en la gestión de conocimiento, tanto los aspectos subjetivos de quienes realizan el proceso (su sistema de conocimientos, habilidades, motivos y valores), como los elementos contextuales en los cuales se insertan para la realización de esta actividad (contextos personales, espaciales y temporales). Subrayamos además, que la gestión de conocimientos posee un matiz político-ideológico por los fines que persigue, el modo en que se realiza y los intereses a los cuales se subordina, lo que argumenta su carácter clasista.

Resulta relevante para estas autoras la visión de la gestión de conocimientos develada en las definiciones de los autores consultados. En tal

sentido se aprecia una tendencia a comprender la gestión del conocimiento como proceso de apoyo al resto de los procesos realizados en la organización. También defendemos el criterio de que ésta tiene lugar, con mayor o menor grado de conciencia y de manera integrada y simultánea, en los procesos que se realizan en la organización.

La gestión del conocimiento como proceso

Alonso (2006, p. 44) asume en su definición de dirección las características esenciales atribuidas por C. Marx a este fenómeno y la reconoce como:

“Proceso consustancial al trabajo directamente social o colectivo que establece un enlace armónico entre las diversas actividades individuales”, por lo que constituye una condición material de la producción y una función especial que se desprende de la naturaleza del proceso social del trabajo. Por su contenido presenta dos formas de existencia: dirección de procesos y proceso de dirección.

Este autor apunta que la dirección de proceso es la “forma de existencia de la dirección en la que, a partir de los objetivos propuestos, se planifica, organiza, regula y controla un determinado proceso de producción o servicio (...)” (p. 45). Sobre esta definición precisa que “el agente social que ejecuta el proceso puede ser quien ejerza las funciones de dirección” (p. 45) y argumenta que la dirección de los procesos se da sobre las actividades que los hombres desarrollan con los medios de producción correspondientes a dichos procesos, reconociendo que “(...) la eficiencia de tales procesos y la calidad de dichas actividades dependen en gran medida de los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes de quienes lo realizan” (p. 41).

Dicho autor, al especificar las características del proceso de dirección, destaca como su rasgo esencial “(...) la relación entre dirigentes y dirigidos y la recíproca subordinación entre ellos (...)”. Reconoce como distinción de este fenómeno el hecho de que el ejercicio de las funciones directivas se da separado de la ejecución. Asimismo, apunta que durante el proceso de dirección “se producen y reproducen sistemáticamente relaciones de subordinación y de cooperación”, en tanto advierte que el proceso de dirección se desarrolla como proceso de interacción donde se “planifican, organizan, reajustan y controlan los modos de actuación requeridos...” (pp. 41-42) para el logro de determinados resultados.

A partir de estos aportes, se aprecia significativa coincidencia entre los rasgos característicos de la dirección de proceso declarados por este autor y los que se advierten en el proceso de producción y reproducción de conocimientos (proceso productivo a los efectos del concepto); pues las actividades que allí se producen son efectuadas por los propios agentes

sociales que planifican, organizan, regulan y controlan las actividades y medios empleados (rasgo que distingue la dirección de procesos) para producir y reproducir conocimiento. Ello conduce a una primera aseveración: durante la gestión de conocimiento tiene lugar la gestión del proceso.

Asimismo, se observa que las relaciones de cooperación que especifica Alonso (2006) en su definición de dirección, se manifiestan espontáneamente y de manera similar durante el ejercicio de la gestión de conocimientos.

Estas relaciones de cooperación aparecen durante la gestión del proceso de producción y reproducción de conocimiento, pues se establecen vínculos entre los diferentes actores que participan en él para intercambiar conocimientos, experiencias, metodologías e innovaciones y posteriormente aplicarlo en el perfeccionamiento de los procesos.

No obstante, su estudio apunta a que la gestión manifiesta rasgos similares a los del proceso de dirección expresado por Alonso (2006). En él se planifican, organizan, reajustan y controlan los modos de actuación requeridos para el logro de determinados objetivos de conocimiento, y en su devenir se expresan las relaciones de subordinación y cooperación que en este proceso deben darse.

En correspondencia con la interpretación teórica del fenómeno y su manifestación práctica, se defiende la idea de que durante la gestión de conocimientos se produce gestión de proceso y proceso de gestión.

Al estudiar la gestión de conocimientos desde su propia ejecución, se aprecian dos procesos con naturalezas diferentes que tienen lugar en ella: proceso de gestión y proceso de producción y reproducción de conocimientos.

Esta distinción puede realizarse debido a la presencia de actividades que responden a las funciones particulares de la gestión (planificar, organizar, regular y controlar), acciones, fuentes, métodos y técnicas, éstas orientadas a la producción y reproducción de conocimientos; en tanto se observa el desarrollo de otro grupo de actividades propias de la producción y reproducción de conocimientos.

El proceso de gestión que ocurre durante la gestión del conocimiento, posee carácter consciente, premeditado, sistemático y estable a corto y mediano plazo. Se caracteriza por ser una actividad en la que el sujeto produce y actualiza representaciones subjetivas de esa realidad objetiva, en un proceso infinito y en espiral. Se produce ajeno a la voluntad del sujeto; sin embargo, el grado de consciencia con que éste la ejecuta influye en la eficacia de sus resultados.

Durante el proceso de gestión se planificarán, organizarán, regularán y controlarán los conocimientos que demanda la práctica organizacional,

así como los procederes, fuentes, tecnologías y espacios requeridos para contribuir, con el desarrollo del conocimiento, al cumplimiento de los objetivos de la organización con eficacia y eficiencia.

Pese a la distinción teórica de la gestión como uno de los procesos que tienen lugar en la gestión de conocimientos, los estudios revelan que éste no se manifiesta regularmente en la práctica, por cuanto los directivos no efectúan las funciones de dirección sobre los medios y actividades que deben desarrollar los hombres durante el proceso de producción y reproducción de conocimiento.

La tesis acerca de la gestión del conocimiento como proceso de producción y reproducción, parte de la comprensión del papel que esta desempeña como vía de transformación del conocimiento de tácito a explícito y viceversa, a partir de la interpretación del modelo de creación del conocimiento aportado por Nonaka y Takeuchi (1995).

Para expresar con mayor claridad cómo se produce el proceso de producción y reproducción de conocimientos, se toma en cuenta la clasificación propuesta por Polanyi en 1962: “conocimiento tácito y conocimiento explícito, lo que permite distinguir el conocimiento según el grado de elaboración conceptual como: a) conocimiento tácito: conocimiento no expresado y difícil de articular o b) conocimiento explícito: conocimiento formalizado, codificado y articulado, expresado a través del lenguaje u otras formas de expresión” (citado por McAdam y McGreedy, 1999, p. 95)

La distinción de las actividades que se deben desarrollar durante el proceso de producción y reproducción del conocimiento tiene como referentes las acciones expresadas en los conceptos de autores: como Macintosh (1997), Bueno (1999), Davenport y Prusak (2001), Belly (2003), Núñez (2006) y Ponjuán (2006). También se auxilian de los fundamentos de las etapas por las que discurre el ciclo de transformación del conocimiento propuesto por Nonaka y Takeuchi (1995) para considerar actividades no declaradas anteriormente y establecer el orden lógico de secuencia.

El proceso de producción y reproducción del conocimiento será entendido como la ejecución de las actividades: obtener, procesar, contextualizar y socializar el conocimiento.

Se considera relevante apuntar que entre las actividades del proceso de gestión y el proceso de producción y de conocimientos se establecen relaciones que se manifiestan en un comportamiento no lineal y recursivo; de allí que aparezca la ejecución de actividades de uno y otro proceso en momentos que no se corresponden con la linealidad con la que estas actividades aparecen enunciadas.

CONCLUSIONES

La gestión de conocimientos constituye un proceso social por excelencia pues es, esencialmente, un proceso interactivo de producción y reproducción de los conocimientos que se origina por la relación entre los sujetos y de estos con su entorno. Su carácter contextual se devela en su propia ejecución al adecuarse a las particularidades del contexto, a las características histórico-culturales del grupo de individuos que lo ejecutan y a la coyuntura en el que se desarrolla.

Las definiciones estudiadas aportan dos vertientes fundamentales: las orientadas a la producción de conocimientos y las dirigidas a su reproducción. Asimismo, se revelaron limitaciones teóricas en cuanto a las fases que se declaran pues no distinguen la existencia de fases de gestión y fases de producción y reproducción de conocimientos con naturalezas diferentes, ni se declaran las interrelaciones entre ellas.

La gestión de conocimientos constituye un proceso. En su ejercicio se manifiestan dos formas de existencia de la gestión: proceso de gestión y gestión de procesos. En tanto, en su devenir se advierten dos procesos de distintas naturalezas: proceso de gestión y proceso de producción y de conocimiento.

REFERENCIAS

- ALONSO, S. (2006). El sistema de dirección institucional: un modelo para explicar e investigar la actividad de dirección. *Folleto gerenciales*, 10 (4), 35-51.
- BELLY, P. (2003). El origen de la gestión del conocimiento [en línea]. Recuperado el 15 de febrero 2013, de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/59/origen.htm>
- BUENO, E. (1999). Gestión del conocimiento. Aprendizaje y capital intelectual [en línea]. Recuperado el 15 de febrero 2013, de <http://www.google.com.cu/url?q=http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1172971.pdf>
- DAVENPORT, T. y PRUSAK, L. (2001). *Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires, Argentina: Pearson Education.
- LENIN, I. V. (1979). *Cuadernos filosóficos*. La Habana, Cuba: Editora Política.
- MACINTOSH, A. (1997). Position Paper on Knowledge Management [en línea]. Recuperado el 20 de febrero 2012, de <http://www.aiia.ed.ac.uk/~alm>
- MARX, C. (1965). *El Capital* (Vol 1). La Habana, Cuba: Venceremos.
- MC. ADAM, R. y MC. GREEDY, S. (1999). A Critical Review of Knowledge Management Models. *The Learning Organization. Northern Ireland*, 6 (3), 91-100.
- NONAKA, I. y TAKEUCHI, H. (1996). The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. *Long Range Planning*, 29(4), 592.
- NÚÑEZ, J. (2006). La gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación en la nueva universidad: una aproximación conceptual [en línea].

- Recuperado el 15 de febrero 2013, de <http://cvi.mes.edu.cu/peduniv/index.php/peduniv/article/view/363>
- PERÓN, H. (2009). *Instrumento para la implementación de sistemas integrados de gestión*. Tesis de maestría no publicada, Universidad de Camagüey, Cuba.
- PONJUAN, G. (2006). *Introducción a la gestión del conocimiento*. [s.l.]: [s.n.].
- QUINTAS, P. (1997). *Knowledge Management: a Strategy Agend* [en línea]. Recuperado el 4 de marzo de 2011, de <http://www.ugr.es/local/recfpro/rev123COL1.pdf>
- RÍOS, J. (2006). Mitos sobre el proceso administrativo: El modelo teórico-descriptivo VIS-A-VIS el modelo técnico-descriptivo. *Folleto gerenciales*, 10 (4), 5-19.
- STONER, J., FREEMAN, R. y GILBERTH, D. (1996). *Administración* (6ª. ed., Vol 1). México: Prentice Hall.
- QUINTAS, P., LEFRERE, P. y JONES, G. (1997). Knowledge Management: A Strategic Agenda. *Journal of Long Range Planning*, 30 (3), 85-91.
- RAE. (2013). Diccionario de la Lengua Española [en línea]. Recuperado el 25 de junio de 2013, de <http://lema.rae.es/drae/?val=>