

Gestión del conocimiento: aportes para una discusión Latinoamericana (Knowledge management: a discussion in Latin America)

Kemly Camacho Jiménez

Introducción

Este artículo propone aportar una discusión latinoamericana que acompañe los valiosos casos y buenas prácticas presentadas en esta revista. El aporte no tiene pretensión de ser una revisión exhaustiva del término ni de sus usos en la región, parte de la experiencia de trabajo de la Cooperativa Autogestionaria de Profesionales Sulá Batsú (www.sulabatsu.com) que en alianza con Bellanet (www.bellanet.org) ha venido desarrollando el tema en Latinoamérica.

Orígenes del concepto

Es importante recordar que el tema de la gestión del conocimiento nace en el ámbito de las empresas de capital, donde se empieza a considerar la relevancia del valor del conocimiento, no solo para desarrollar los procesos productivos, sino propiamente como bien y mercancía por si mismo.

Como indica José de Souza Silva:

“..... la información (y el conocimiento) es simultáneamente insumo y producto. El conocimiento es aplicado sobre el conocimiento para generar más conocimiento: los productos, procesos y servicios más relevantes son los intensivos de conocimiento”. (Souza, 2001)

Y continúa señalando Souza,

“Por primera vez en la historia, más allá de la economía productiva, una economía inmaterial fue creada a partir de un factor intangible: información” (Souza, 2001)

También se hace notar en este ámbito productivo la importancia que tiene el conocimiento para incrementar la rentabilidad, especialmente a partir de la necesidad de innovación constante que exige la sociedad del consumo.

Otro de los factores claves en el surgimiento del concepto está en la relevancia que estas empresas encuentran en el conocimiento tácito. Anteriormente, el conocimiento explícito constituía el recurso de mayor valor. Se pretendía capturar la mayor cantidad de conocimiento a partir de la elaboración de libros, revistas, bases de datos,

procedimientos, regulaciones, sistemas de información, entre otros. Es decir que se consideraba posible extraer el recurso conocimiento del mejor repositorio que este puede tener que son las personas y su experiencia.

El conocimiento explícito es el conocimiento tangible. Es el conocimiento que puede ser explicitado en documentos formales, bases de datos y otros repositorios. Es pues el conocimiento que es posible convertir en información.

Tradicionalmente el conocimiento tácito ha sido el más valorado, especialmente porque es fácil de acceder, ya que es un conocimiento que se puede hacer tangible por medio de dispositivos que lo pueden almacenar. Desde nuestra propuesta, cuando el conocimiento explícito se hace tangible se convierte en información.

Es interesante observar entonces, que el conocimiento que puede explicitarse es una parte muy valiosa del mismo, pero que este se complementa con el conocimiento que se produce a partir de la vivencia y la experiencia de las personas. Cuando se comprende esto, se tiene claro entonces, que hay una importante parte del conocimiento, denominado conocimiento tácito, que es intangible y que permanece en cada uno de las y los individuos que conforman el grupo social.

Ya lo señalaba Freire hace muchos años:

"Ahora, ya nadie educa a nadie, así como tampoco nadie se educa a sí mismo, los hombres (y las mujeres) se educan en comunión, mediatizados por el mundo"
(Freire, undated).

Este conocimiento intangible, implícito o tácito, antes despriorizado y ahora muy valorizado es base de los procesos de innovación de las empresas, redes, organizaciones y movimientos sociales. La única manera de poner al servicio del colectivo el conocimiento que surge de la experiencia vivencial es por medio del intercambio y la interacción entre las personas que están motivados por un interés común.

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. Este es un conocimiento anteriormente desvalorizado que ahora adquiere una importancia fundamental, ya que es la base de la innovación.

El término se origina en las empresas de capital, alrededor del año 1999 con la aparición del término empresas inteligentes, donde se valora la importancia del conocimiento tácito para la producción de riqueza (Nonaka, 1994). La principal preocupación de estas organizaciones en ese momento era convertir la mayor parte del conocimiento tácito en conocimiento explícito, para que así fuera más fácil utilizarlo. Había también una preocupación por el riesgo que corrían las empresas de perder el conocimiento desarrollado por sus colaboradores una vez que estos dejaban sus puestos de trabajo, la intención original en la que surge este concepto de gestión del conocimiento es la de capturar, organizar y administrar el 'recurso conocimiento'.

La gestión del conocimiento en las organizaciones sociales

Si bien es cierto que estos conceptos comienzan a desarrollarse y ponerse en práctica en las empresas de capital, se retoman y redefinen posteriormente en las empresas sociales, las organizaciones y redes, así como en los movimientos sociales. Una de las organizaciones internacionales claves en este proceso ha sido Bellanet, quien a nivel global, así como a nivel regional ha trabajado el tema teniendo en cuenta las diferencias contextuales.

Desde las organizaciones y grupos sociales, se despierta un interés fundamental por el tema de la gestión del conocimiento motivado por la fuga de conocimiento, al igual que en las empresas de capital, que se produce cuando alguna o algunas de las personas que conforman una organización salen de ella. Este aspecto se agudiza en las organizaciones sociales por los insuficientes procesos de sistematización y de recuperación de los aprendizajes.

También desata el interés, la evidencia de que mucha de la información producida por los proyectos permanece en los escritorios y no es compartida inclusive entre los mismos integrantes de la organización. Se han hecho evidentes la repetición de procesos, de errores y de malas prácticas debidas al poco intercambio entre las y los miembros de un mismo equipo, así como las islas producidas por la acumulación de información y conocimiento en pocas personas, desperdiciando las buenas prácticas y las experiencias exitosas. De la misma manera se manifiesta en las redes y movimientos sociales que podrían obtener mucho más impacto y producir más y mejores resultados si sus espacios de gestión de conocimiento fueran de mayor calidad. Estas razones, entre otras han despertado un interés en el tema de la gestión del conocimiento desde la sociedad civil y sus organizaciones.

El papel de las tecnologías digitales de información y comunicación

La evidencia de que el conocimiento se constituye en una mercancía por sí mismo, además muy valiosa y rentable y que el conocimiento tácito complementa de una manera fundamental al conocimiento explícito – tradicionalmente identificado como conocimiento verdadero – se une al surgimiento de las tecnologías de información y comunicación basadas en plataformas digitales. Estas últimas constituyen un factor adicional que facilita y agiliza procesos claves como la construcción colectiva, la gestión de información y el intercambio de conocimiento.

<p>Las plataformas digitales, especialmente la Internet, vienen a fortalecer los procesos productivos en general y en particular los procesos que tienen como resultado productos de conocimiento. Son además, herramientas fundamentales para el proceso de transformación del conocimiento tácito en conocimiento explícito y para el intercambio de conocimiento.</p>
--

Las plataformas digitales han jugado un papel fundamental en los procesos de gestión del conocimiento, no solo porque han permitido desarrollar los espacios para la interacción entre las personas y el conocimiento tácito y explícito que parte de sus vivencias - sin importar en qué parte del globo se encuentran las mismas - sino que también el espacio digital se ha convertido en el espacio de producción, es aquí donde al intercambiarse conocimiento e información se desarrollan los nuevos productos de conocimiento.

Sin embargo, es substancial posicionar desde el principio que los procesos de conocimiento y por consiguiente los espacios para la gestión del conocimiento no implican necesariamente utilización de estas tecnologías digitales. El intercambio de conocimiento puede ser muy valioso en espacios no digitales y la región latinoamericana tiene muchas experiencias que es fundamental rescatar para darle sentido y contexto a este término que nace originalmente en otras regiones.

Algunos aportes desde Latinoamérica

Uno de los más importantes conceptos de la Escuela de la Educación Popular Latinoamericana (Freire y otros) es el de la 'horizontalización', 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 edad entre otras. Este es uno de los aspectos claves de la gestión del conocimiento y también uno de los más retadores, porque cuestiona las relaciones de poder de los grupos donde las condiciones de género, edad, así como la condición socioeconómica o el puesto que se ostenta en una empresa (jefe,-empleado, dueño-trabajador) determinan el valor de las personas y por tanto el de su conocimiento.

Indica José de Souza Silva, que a través de la historia el intercambio, que en este caso puede indicarse como el intercambio de conocimiento se ha dado de forma inequitativa, lo cual se encuentra vinculado con las relaciones de poder. A través de las décadas las diversas sociedades se han visto afectadas por cambios en los sistemas de producción, en la actualidad este aspecto se encuentra vinculado a las transformaciones generadas a partir del auge de las TIC.

'Horizontalizar' los espacios de intercambio de conocimiento, es un aspecto fundamental en los procesos de gestión del conocimiento y quienes trabajan en estos procesos tienen mucho que aprender de las propuestas originales de la región latinoamericana.

Comprender el valor del conocimiento tácito lleva adicionalmente a otras reflexiones fundamentales como son la importancia y el valor del conocimiento local y del conocimiento popular – esto también ha sido posicionado en Latinoamérica por algunas escuelas y movimientos sociales. Este conocimiento, está por lo general, sustentado en el conocimiento tácito y se engrandece a partir del intercambio y de la interacción entre las personas en las comunidades. Comprender la importancia del conocimiento implícito o el conocimiento vivencial, desde el tema de la gestión del conocimiento

provee de una importancia clave al conocimiento local, ancestral y autóctono, que al intercambiarse en espacios horizontales con el conocimiento académico y el conocimiento explícito puede generar opciones muy valiosas de innovación social y de propuestas de desarrollo factibles, sostenibles y novedosas. El reto principal del gestor del conocimiento consiste en establecer las condiciones para la interacción entre estos dos tipos de conocimiento en espacios de equidad, donde se pueda construir propuestas en colectivo intercambiando los diversos conocimientos, sin que uno tenga más valor que el otro y lograr de este modo la construcción de propuestas y soluciones colectivas.

No solamente quien tiene el conocimiento académico o quien se supone maneja una temática es quien debe hacer llegar el conocimiento-información, sino un complemento entre ambas partes, de este quien tiene el conocimiento y con quien lo comparte, llegan a enriquecer el contenido de la discusión a partir del conocimiento compartido entre lo vivencial y el conocimiento 'académico'. La idea del intercambiar los conocimientos ofrece la posibilidad del aprendizaje entre ambas poblaciones involucradas, lo que genera un crecimiento en el conocimiento de quien 'enseña' para con quien 'aprende', claro que en modelo de intercambio de conocimientos, la idea es crear un espacio donde los aportes de todos los individuos involucrados posean un valor importante, dejando la idea individuo como receptor, sino de comunicación recíproca.

Diversas comprensiones del concepto

Hay diversas formas de comprender el término gestión del conocimiento y en la experiencia latinoamericana este término se maneja de distintas maneras. En este artículo se explicitan algunas de estas formas de entender el concepto.

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. Hay altísimas inversiones tecnológicas que están orientadas a cumplir con el objetivo de convertir la mayor parte del conocimiento en explícito.

Para esta generación, una gestión de conocimiento exitosa es la que se enfoca en capturar, codificar, administrar y distribuir el conocimiento por medio de la utilización de plataformas digitales.

Un segundo grupo parte de la idea de que el conocimiento no se puede gestionar, que este 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. Pero se considera imposible gestionar el conocimiento. Se propone desde este grupo que el conocimiento no se puede transferir, solo se puede compartir por medio del intercambio y que cuando se habla de

gestión del conocimiento, en realidad se está hablando de crear, facilitar y administrar los espacios y los mecanismos idóneos que garanticen un excelente ambiente para el intercambio de conocimiento. Dice también este acercamiento, que el conocimiento existe en las personas que participan y que crece en cada uno de los y las participantes a partir de los procesos de intercambio.

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 de poder que se den entre sus integrantes y de los objetivos de intercambio que se quieran lograr. Como el objetivo principal de este acercamiento es el intercambio de conocimientos, es posible llegar a puntos de saturación una vez intercambiado el conocimiento existente en ese espacio y ese momento entre los integrantes del grupo, por eso frecuentemente se trata de espacios puntuales dispersos en el tiempo (como los talleres, las conferencias, los foros entre otros).

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, enfoque con el que hemos trabajado desde Sulá Batsú – Bellanet LAC, parte de la premisa de que existe un conocimiento base en el grupo social. Este conocimiento base es el insumo para la generación de nuevos conocimientos, las personas al intercambiar e interactuar tienen 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 conocimientos de las personas participantes. El objetivo de la gestión del conocimiento se traslada del intercambio de conocimientos a la construcción colectiva.

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.

Partiendo de lo expuesto anteriormente, se entiende que:

Gestión de información: es el área de la gestión que se enfoca en la producción, captura, organización y disseminación de los recursos de información (conocimiento explícito).

Intercambio de conocimiento: Son las herramientas y procesos que se enfocan en interconectar los conocimientos de los participantes.

Gestión de conocimiento: es el área de la gestión que se enfoca en diseñar y poner en funcionamiento espacios, mecanismos y procesos para construir conocimiento colectivo.

Dentro de este último grupo, se comprenden los procesos de conocimiento como un producto social. Cada grupo tiene sus propios recursos de conocimiento, sus propios procesos de intercambio, sus propios procesos de construcción colectiva. Por lo consiguiente, la gestión de los espacios de intercambio de conocimiento y de construcción colectiva de conocimiento no pueden concebirse independientes del grupo social y del contexto en el cuál se desarrollan. Este es el arte de la gestión del conocimiento, las capacidades del gestor de conocimiento deben estar orientadas a comprender-leer este contexto y el momento social en que se está desarrollando el proceso, para posteriormente, basado en esa lectura crear las condiciones adecuadas para el intercambio y la construcción colectiva. Desde esta perspectiva, la gestión del conocimiento, es la gestión de los espacios de construcción colectiva que son particulares a cada grupo social, en un contexto y un tiempo determinado.

Entre las capacidades fundamentales de la persona gestora del conocimiento están:

- La lectura adecuada del contexto.
- Descubrir los conocimientos y las pasiones de los integrantes del grupo.
- La capacidad de “horizontalizar” los participantes a pesar de las relaciones de poder que pueden estar involucradas de tal forma que se garanticen las condiciones de equidad del intercambio y la construcción colectiva.
- Poder leer cuando se está llegando a un punto de saturación y estar preparado para agregar nuevos retos, conocimiento, información para salir del punto de saturación.
- La capacidad de sistematización y síntesis.
- La capacidad de improvisación frente a cualquier situación inesperada que el grupo presente.
- La lectura del grupo, detectar su nivel de entusiasmo, aburrimiento, frustración, disfrute.

Una gestión de conocimiento exitosa es la que crea las condiciones, espacios y mecanismos idóneos para la creación colectiva permanente, que parte del intercambio de conocimiento, ya sea en plataformas digitales, presenciales o la combinación de ambas.

Otros temas relacionados con el concepto:

Quedan muchos aspectos por discutir sobre este tema, esta es apenas una propuesta para iniciar el diálogo. Entre los temas relacionados que surgen de esta discusión se encuentran:

Conocimiento local – conocimiento académico (“experto”): como se mencionó anteriormente hay un gran potencial en los procesos de gestión de conocimiento, de conectar al conocimiento local con el conocimiento académico como una forma clave de desarrollar propuestas y acciones de desarrollo que saquen provecho real de ambos conocimientos. En este sentido, hay un reto fundamental en la horizontalización de los procesos de conocimiento, especialmente para que el mundo académico interactúe en

igualdad de condiciones (en términos de lenguaje, respeto y valorización) con las poblaciones locales que muchas veces en nuestra región no leen ni escriben pero que tienen un conocimiento valioso para la búsqueda de alternativas factibles para el desarrollo de la región.

De la sociedad del conocimiento a la de los saberes compartidos: Se retoma esta frase de la comunidad virtual Mística que permaneció activa del 2000 al 2006 y que discutió algunos de los temas planteados en este artículo. Este importante grupo de investigadores latinoamericanos propone que se deje de hablar de la sociedad del conocimiento, término que surge más bien del mundo empresarial que busca rentabilidad en la conexión de conocimientos a nivel global y que se comprenda la potencialidad que tiene el compartir los saberes para la búsqueda de soluciones colectivas. Esta idea de saberes compartidos parte de que todos y todas tenemos saberes que aportar a la construcción de un mundo más justo y equitativo y que hay que crear las condiciones para conectar estos saberes porque la construcción colectiva es fundamental para mundos mejores.

De la economía del conocimiento a la economía solidaria: Partiendo de la misma premisa indicada en el punto anterior, la economía del conocimiento se enfoca en buscar la rentabilidad de los procesos de conocimiento y de crear productos de conocimiento. La propuesta consiste en desarrollar una economía solidaria que aproveche y conecte el conocimiento colectivo para crear opciones productivas basadas en la cooperación, la solidaridad y la distribución de la riqueza y no en la acumulación. La gestión del conocimiento, entendida como la construcción de espacios y mecanismos idóneos de intercambio de conocimiento para la creación de conocimiento colectivo puede constituirse en un instrumento clave para la búsqueda de soluciones económicas alternativas.

La Web 2.0 y la gestión de espacios de colectivo de conocimiento: Todo el tema de la gestión del conocimiento entendida como los procesos de intercambio para construir en colectivo se ven reforzados por las plataformas Web 2.0, que son justamente espacios donde la libertad de intercambio e interacción es uno de sus principios y donde se desarrollan ambientes propicios para la construcción colectiva. El tema de la gestión del conocimiento, especialmente para el mundo en desarrollo tiene una excelente oportunidad en estas plataformas que deberá aprovechar. El tema de la gestión del conocimiento se renueva y se reforma a partir de estas herramientas.

La propiedad colectiva del conocimiento: Otro de los temas indudablemente asociados con el de la gestión del conocimiento es el de la propiedad del conocimiento. Si el conocimiento se produce colectivamente, entonces ¿a quién pertenece? Existen fuertes movimientos que responden que el conocimiento es propiedad de la humanidad porque cualquier nuevo conocimiento se basa fundamentalmente en el que otros hayan producido. Así surgen todas las licencias de conocimiento abierto (copyleft, creative commons, entre otras) como opción a la propiedad privada de los productos de conocimiento. Indudablemente el tema de la propiedad del conocimiento está ligado al de la gestión del conocimiento si este se entiende como el desarrollo de espacios y mecanismos para la construcción colectiva.

Conclusiones

En la experiencia de trabajo de estos años en la región, la gestión de conocimiento se ve mezclada y se confunde frecuentemente con uso de TIC, sistematización, evaluación, capacitación y formación, creación de bases de datos, sistemas de información, foros electrónicos entre otros. Por este motivo es que se considera importante tener una discusión a nivel regional sobre la gestión del conocimiento y la práctica del mismo en Latinoamérica.

La región Latinoamericana tiene mucho que aportar a la construcción de este concepto y a su aplicación práctica. Toda la experiencia en el desarrollo de procesos de conocimiento colectivos que históricamente se ha desarrollado en la región, podría conectarse con la comprensión del tema de la gestión del conocimiento y enriquecer fuertemente lo que se ha construido hasta este momento a nivel global.

Como se ha mencionado, los procesos de conocimiento son procesos de construcción social, corresponde a la región latinoamericana y a sus diferentes contextos, poblaciones y grupos sociales, aprovechar los insumos que provienen de otras regiones sobre este tema y utilizarlos de acuerdo a sus visiones y necesidades, para a su vez enriquecerlos.

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.

Referencias

- Alianza para el Impacto. Disponible en: http://www.impactalliance.org/ev_en.php [Fecha de acceso: 27 de enero 2008].
- Burch, S (2007) *Compartir conocimientos para el desarrollo rural: retos, experiencias y método*. (Unpublished) Quito Ecuador, ALAI. Disponible en: <http://alainet.org/publica/compartir/> [29 de enero 2008].
- Centro de Estudios Bolivarianos – CEBEM. Disponible en <http://www.cebem.org/> [27 de enero 2008].
- Centro de Formación de la Economía Social R.L. Disponible en: <http://www.sulabatsu.com/proyectos.html#catalina> [25 enero 2008]
- Chun Wei Choo (1999) *La organización Inteligente. El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. México, Oxford University Press.
- Dixon, N (2001) *El conocimiento común. Cómo prosperan las compañías que comparten lo que saben*. México, Oxford University Press.
- Freire, P. *Educación Liberadora del Oprimido*. (Unpublished) Disponible en: <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/Freire.htm> [29 de enero 2008]
- Freire, P. *Educación Social*. (Unpublished) Disponible en: http://usuarios.lycos.es/marccioni/paulo_freire.htm [25 de enero 2008].

- García Jiménez, A. (2002) *Organización y Gestión del Conocimiento en la Comunicación*. España, Ediciones Trea S.L.
- Jackson, E. y Kassam, Y. (1998) *Knowledge Shared. Participatory Evaluation in Developmento Cooperation*. Canadá, Kumarian Press.
- McElroy, M. (2003) *Key Issues in the New Knowledge Management*. USA, Butterworth Heinemann.
- McElroy, M. (2003) *The New Knowledge Management. Complexity, Learning and Sustainable Innovation*. USA, Butterworth Heinemann.
- Nonaka, I (1994) A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science* Vol.5(1)
- Souza, J (2001) *¿Una época de cambios o un cambio de época? Elementos de referencia para interpretar las contradicciones del momento actual* (Unpublished) Año 3, N ° 25 Ecuador. Instituto Científico de Culturas Indígenas. Disponible en: <http://icci.nativeweb.org/boletin/25/souza.html> [29 de enero 2008].
- Yeung, A., D. Ulrich, S. Nason y M. Glinow (1999) *Las Capacidades de Aprendizaje en la Organización*. México, Oxford University Press.

Further reading

- Alavi, M. y Leidner, D. (2001) Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, Vol. 25(1)
- Brown, J.S. y Duguid, P. (1991) Organizational Learning and Communities-of-Practice: Toward a Unified View of Working, Learning, and Innovation. *Organization Science*, Vol. 2(1)
- Brown, J.S. y Duguid, P.(1998) Organizing knowledge. *California Management Review* Vol. 40(3)
- Hendriks, P (2001) Many rivers to cross: from ICT to knowledge management systems. *Journal of Information Technology* Vol.16
- Roberts, J (2000) From know-how to show-how? Questioning the role of information and communication Technologies in Knowledge Transfer. *Technology Analysis & Strategic Management* Vol. 12(4)
- Wenger, E. (2001) *Comunidades de práctica. Aprendizaje, significado e identidad*. España, Ed. Paidós.

Abstract

This paper develops a conceptual discussion on knowledge management, which is based on the learnings achieved by Sulá Batsu and Bellanet through the experience of working during the past 4 years in Latin America and the Caribbean. It analyzes the complementarity between tacit knowledge and explicit knowledge and the value they both have. It discusses the difference between information management and knowledge management, whereby the latter is understood as the creation and facilitation of spaces, mechanisms and processes that are appropriate for sharing tacit knowledge and personal experiences. The paper also addresses the fact that knowledge management is not always related with the use of information and communication technologies, which is a widespread notion in the Latin American region. The article presents three ways of approaching the term knowledge management in the region. Finally, it singles out several key issues to open up a broad regional discussion on this topic.

En el documento se desarrolla una discusión conceptual sobre la gestión del conocimiento. Esta se basa en el aprendizaje producido por la experiencia de trabajo de los últimos 4 años de la cooperativa autogestionaria de profesionales Sulá Batsú y de Bellanet en Latinoamérica. Se analiza la complementareidad entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito y el valor de ambos. También se discute la diferencia entre gestión de la información y la gestión del conocimiento, entendida esta última como la conformación y conducción de espacios, mecanismos y procesos idóneos para el intercambio de conocimiento vivencial o conocimiento tácito. Se aborda también en el texto que la gestión del conocimiento no siempre está relacionada con el uso de tecnologías digitales de información y comunicación, idea que está muy expandida en la región latinoamericana. Se presenta también en el artículo tres formas de abordar el término gestión del conocimiento en la región. Finalmente se puntúan diversos temas relacionados para generar una extensa discusión regional sobre esta temática.

Sobre la autora

Kemly Camacho se ha dedicado a la investigación y el desarrollo de procesos de apropiación social e impacto de las tecnologías de información y comunicación en la región latinoamericana desde hace 8 años. Actualmente es presidenta y coordinadora de investigación y desarrollo de la cooperativa autogestionaria de profesionales Sulá Batsú, la cual se dedica a los procesos de investigación, acción y evaluación de los aspectos sociales de las TIC, la gestión de la información y el intercambio de conocimiento, especialmente en organizaciones, redes y empresas sociales. Kemly es coordinadora de la oficina regional latinoamericana de Bellanet, que se encuentra ubicada en la misma cooperativa. Su formación de base la conforman la Antropología y la Ingeniería en Computación, tiene una maestría en evaluación de programas y proyectos de desarrollo y actualmente es doctorando de la Universidad Abierta de Cataluña en su Programa de Sociedad de la Información y el Conocimiento. Kemly también es docente en la Universidad de Costa Rica. Kemly Camacho J: Cooperativa Sulá Batsú R.L, Costa Rica, San José, La Paulina, del Supermercado el a.m. p.m. 100 metros Norte y 175 Este. kemly@sulabatsu.com