

Gestión del conocimiento manifiesto en acción social efectiva: el caso de las organizaciones de la sociedad civil

Lucía Patricia Carrillo Velázquez, Universidad Nacional Autónoma de México, México

Resumen: Se plantea un modelo teórico metodológico de gestión del conocimiento que es manifiesto en acción social efectiva para el estudio de las organizaciones. El modelo se construye en el marco de un proyecto de investigación-docencia interdisciplinaria, desde la perspectiva de la complejidad de los sistemas organizacionales y de la epistemología constructivista. Se fundamenta en los conceptos de acción social efectiva, entendido como la manifestación de algún estadio del proceso constructivo en la dimensión contextual de las organizaciones y sociedad de las organizaciones, que se concibe como el entorno amplio con el cual interaccionan las organizaciones de la sociedad civil. Propone cuatro ejes analíticos, ASE: Acción Social Efectiva; Necesidades sociales apremiantes de grupos en situación de exclusión; IDI: Innovación Democrática Institucional y DOA: Desarrollo Organizacional y Asociativo. Aborda la necesidad de establecer cinco dimensiones para el análisis: conceptos fundamentales, un sistema de categorías analíticas, la metodología organizacional, la estrategia de gestión del conocimiento y el diseño de un recurso tecnológico interactivo.

Palabras clave: acción social efectiva (ASE), innovación democrática institucional (IDI), desarrollo organizacional y asociativo (DOA), gestión del conocimiento, organizaciones de la sociedad civil

Abstract: This paper sets forth a theoretical methodological model of knowledge management expressed as effective social action for the purpose of the study of organizations. This model has been constructed within a framework of an interdisciplinary research-teaching project using the perspective of the complexity of organization systems and constructivist epistemology. It is based on the concept of effective social action, understood as the expression of a stage of the constructive process in the contextual dimension of organizations and the society they are embedded in. This is conceived as a broad milieu within which civil society organizations interact. It posits four analytical lines: effective social action (ASE by its acronym in Spanish, standing for Acción Social Efectiva); pressing needs of socially excluded groups; institutional democratic innovation, (IDI by its acronym in Spanish, standing for Innovación Democrática Institucional); and organization and associative development, (DOA by its acronym in Spanish, standing for Desarrollo Organizacional y Asociativo). It approaches the need to establish five dimensions for the analysis: key concepts, a system of analytical categories, organizational methodology, a knowledge management strategy, and the design of a interactive technological resource.

Keywords: Effective Social Action, Institutional Democratic Innovation, Organization and Associative Development, Knowledge Management, Civil Society Organizations

Se propone un recurso teórico-metodológico para realizar estudios interdisciplinarios de manera simultánea al proceso mismo de formación de investigadores para desarrollar capacidades y aptitudes en la perspectiva compleja, el enfoque interdisciplinario y para la innovación organizacional y tecnológica en el campo de las ciencias sociales así como evaluación y asesoría para el diseño de estructuras y funcionamiento de diferentes tipos de organizaciones. La investigación se realiza en el marco de dos proyectos multidisciplinarios, de ciencia básica apoyado por la Secretaría de Educación Pública y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, en la modalidad posdoctoral (Carrillo, 2012) y para el mejoramiento de la enseñanza en la educación superior financiado por la Universidad Nacional Autónoma de México (Carrillo, 2013).

La estrategia organizativa del proyecto consiste en la vinculación entre académicos, tecnólogos, gobierno, empresa y la sociedad civil organizada para el estudio y práctica de la gestión del conocimiento organizacional y la investigación-docencia interdisciplinaria. El estudio atiende la inconsis-



tencia en la estructura disciplinaria de las organizaciones de educación superior frente a la necesidad de estudios interdisciplinarios para atender y comprender fenómenos de transformación social resultantes de la interdependencia entre el capitalismo académico, la revolución tecno científica y la competencia tecnologicada internacional.

En este trabajo se aborda la necesidad del enfoque interdisciplinario para estudiar y transformar a las organizaciones de la sociedad en México, particularmente aquellas que emergen de la sociedad civil por su capacidad para incidir en la transformación social. Se describe el resultado de un primer nivel de análisis en el cual se observan algunos problemas para realizar estudios interdisciplinarios y para fomentar la capacidad de acción social de las organizaciones de la sociedad civil. Se expone la propuesta de un modelo conceptual de gestión del conocimiento, que se construyó en un segundo nivel de análisis y de cuya aplicación se espera, en próximos estudios empíricos, observar su utilidad como un recurso teórico-metodológico para quienes realizan investigación interdisciplinaria y desempeñan actividades profesionales en la dimensión de las organizaciones de la sociedad civil.

La necesidad de transformación social y organizacional en México

La influencia de las organizaciones es observada en la cotidianeidad de la dinámica social porque definen y modelan el funcionamiento de los individuos y grupos; sus características dinámicas hacen que su estructura y funcionamiento evolucione de acuerdo a las necesidades sociales de los diferentes contextos socio-históricos y por su relevancia como estructura social ha sido objeto de estudio en diversos campos disciplinarios (Carrillo, 2014c.). En México, puede clasificarse en tres categorías básicas a las organizaciones de la estructura institucional actual: de la Sociedad Civil, Públicas y de Negocios.

En lo general,

el funcionamiento de esta estructura ha propiciado un avance económico en contraste con rezagos en la política de desarrollo social evidentes en pobreza y rezago social, observable en 53.3 millones de personas en situación de pobreza, 11.5 millones en pobreza extrema con carencias de ingreso mínimo y de servicios fundamentales como salud, seguridad social y alimentación; desigualdad entre hombres y mujeres, entre zonas urbanas y rurales o población indígena y no indígena así como insuficiente institucionalidad para transformar las estructuras organizativas y funcionales.

Ante este contexto, es ineludible cambiar los enfoques tradicionales que separan políticas económicas y sociales para generar una política de desarrollo social con enfoque de derechos, crear procesos y recursos para la exigibilidad de derechos por la vía legal, transformar la posición del gobierno de beneficiario y receptor de bienes y servicios a un titular de derechos y transparentar la relación entre el Estado-Ciudadano.

En adición, el crecimiento actual y la evolución vertiginosa de la sociedad diversifican y multiplican las necesidades sociales, reducen la capacidad de las actuales formas organizativas para su satisfacción y propician la emergencia de Organizaciones de la Sociedad capaces de incidir en el desarrollo social y transformar o complementar a aquellos diseños organizativos, formales e institucionales que no satisfacen las necesidades sociales para las que fueron creadas, por ello, es indispensable la reflexión, el diálogo y la acción social efectiva y multidisciplinaria entre académicos, sociedad civil y gobierno, de entre otros actores de la sociedad. (Carrillo, 2014a.).

La participación de la sociedad civil organizada como alternativa de transformación social

Para cambiar los enfoques tradicionales de la actual estructura y funcionamiento institucional en México es fundamental la participación social de la sociedad civil en los procesos para resolver problemas, construir soluciones comunes, vincular voluntades diferentes en una sola acción compartida, colaborar en el diseño, implementación, evaluación y seguimiento de las políticas públicas así como para institucionalizar, planear, ejecutar y evaluar los programas para el desarrollo social.

Es necesario desarrollar y fortalecer la capacidad organizativa y de acción social efectiva de la sociedad civil para fortalecer la ciudadanía social complementaria a la ciudadanía política para ge-

nerar un potencial crecimiento de los procesos participativos y una política de nueva generación en la cual el desarrollo social promueve la participación social de los ciudadanos y su incidencia en el desarrollo de las comunidades.

Propiciar la capacidad de acción social efectiva de la sociedad civil, un problema de investigación interdisciplinaria

En un primer nivel de análisis e interpretación se organizó un coloquio para el diálogo y reflexión entre académicos, profesionistas, funcionarios públicos y organizaciones de la sociedad civil reunidos con el objetivo de unir perspectivas y actividades para ayudar a fortalecer y valorar el grado de efectividad de la acción social efectiva (ASE) que realiza la sociedad civil organizada (Carrillo, 2014b.).

Durante el coloquio, y como resultado de este primer nivel de análisis, se expuso la siguiente problemática de investigación, cuya multiplicidad de factores hace explícita la complejidad e interdisciplinaria necesarias para su estudio y comprensión:

1. construir un lenguaje común basado en conceptos fundamentales, recursos teóricos, metodológicos e instrumentales para identificar, analizar, comprender, valorar y compartir el conocimiento acerca de las actividades y la efectividad de las actividades que realiza la sociedad civil organizada;
2. resolver incongruencias, inconsistencias y debilidades del marco económico, jurídico, legal y administrativo que regula los recursos y la actividad social, fiscal y contable de las organizaciones conformadas por la sociedad civil porque las ubica en una situación vulnerable en términos de transparencia y legitimidad, les limita la asignación de recursos y demerita su capacidad de ASE ya que dispersa el cumplimiento profesional y oportuno con múltiples y diversos requerimientos y de gestión ante las múltiples y diferentes instituciones y
3. promover la investigación científica y tecnológica aparejadas con la formación de profesionistas e investigadores especializados, para el desempeño organizacional efectivo y para el estudio con perspectivas compleja e interdisciplinaria de las organizaciones conformadas por la sociedad civil, respectivamente. Especialmente en el campo de la administración y basados en un enfoque de derechos humanos. A su vez, este enfoque se planteó como un vasto campo de acción dirigida a la sociedad en general, enfatizando en las escuelas de todos los niveles y en la administración pública.

La propuesta de un modelo conceptual: teórico, metodológico e interdisciplinario para apoyar el estudio y operación de las organizaciones

En el segundo nivel de análisis e interpretación del material empírico de base, se construyó un modelo conceptual de gestión del conocimiento (MoC-GC) manifiesto en acción social efectiva para atender la problemática observada. El MoC-GC es un recurso conceptual, teórico y metodológico para apoyar el estudio y comprensión de la estructura y el funcionamiento de las organizaciones, su relación interdependiente con los grupos de la población en situación de exclusión, con otras organizaciones de toda índole y con las instituciones.

Cabe puntualizar que el modelo se entiende como una representación genérica y simplificada de la concepción de proceso(s) o fenómeno(s) de la realidad que se estudian en términos de un sistema, mismo que resulta de la abstracción de esa realidad, con la finalidad de analizar su naturaleza, para desarrollar y comprender las hipótesis o supuestos que tienen por objetivo construir y fundamentar tesis y teorías explicativas y metodológicas para la interpretación pertinente y comprensión válida de la sociedad actual. (Carrillo, 2008 y García, 2000)

Con esta perspectiva el MoC-GC fundamenta y propone cinco dimensiones indispensables para el estudio y operación de organizaciones integradas por la sociedad civil (Carrillo, 2014b.):

Tabla 1: Modelo Conceptual de Gestión del Conocimiento Manifiesto en Acción Social Efectiva. Dimensiones para el estudio de las organizaciones

<i>Dimensión</i>	<i>Descripción</i>
Conceptual	Definir a los actores y su función en la actividad organizada a partir de la comprensión de los conceptos de Población en situación de exclusión; DOA, desarrollo organizacional y asociativo; IDI, innovación democrática institucional y ASE, acción social efectiva.
Analítica	Identificar o construir los criterios de análisis para caracterizar, valorar y evaluar la ASE.
Metodológica	Ejecutar un proceso de tres niveles de análisis e interpretación para el diagnóstico y diseño de la estructura funcional organizativa de la sociedad civil: análisis e interpretación del material empírico de base; construcción de modelos interpretativos de la realidad y validez de teorías y métodos, ciencia y metodología básica, para explicar la realidad.
Estratégica	Instrumentar un funcionamiento organizacional basado en procesos de gestión del conocimiento para crear, valorar, evaluar y comunicar la acción social efectiva a partir de su representación, visualización y difusión.
Interactiva	Vincular a la investigación, la operación organizacional y la acción social efectiva para una operación ubicua sobre la base de una plataforma tecnológica diseñada por la propia organización, que entendemos como una organización de la sociedad civil digital (OSCD)

Fuente: elaboración propia, 2015.

La acción social efectiva y la gestión del conocimiento

El proceso fundamental del MoC-GC consiste en la ASE porque es entendida como el proceso que vincula de forma interdependiente a cada una de las organizaciones que son los actores fundamentales en una sociedad con participación de la sociedad civil organizada.

La perspectiva constructivista en el campo epistemológico sostiene que la acción, es una capacidad del individuo basada en su conocimiento, la acción social es la manifestación de esta capacidad ante el mundo real y la reacción de elementos de la realidad ante esa acción social resulta en la interacción, de cuyas constataciones e inferencias se retroalimenta el individuo, para transformar el conocimiento anterior y crear nuevo conocimiento. Con tal premisa esta perspectiva teórica explica este proceso como una construcción dinámica de conocimiento. Considerando al individuo integrante de la sociedad, su interacción con el mundo real implica incidir en el conocimiento y en la capacidad de acción de otros individuos, lo cual puede redundar en alguna forma de acción colectiva que parte del individuo en la dimensión social, esto es, que parte de la acción social.

Estas propuestas se sustentan fundamentalmente en el planteamiento constructivista de la teoría de la epistemología genética, que atendiendo a su objetivo de explicar la génesis del conocimiento (García, 2000, pp. 25) lo caracteriza como una totalidad relativa y lo propone como un proceso cuyos estadios tienen significado y sentido a partir del contexto social en el cual se desarrolla. El constructivismo también concibe al conocimiento a través de “comportamientos cognitivos” (García, 2000, pp. 25) como “un fenómeno social intersubjetivo, por lo cual conocer es establecer relaciones en una materia prima que es provista por la experiencia pero cuya organización depende del sujeto cognoscente” (García, 2000, pp. 43).

Por su parte, la disciplina emergente denominada Gestión del conocimiento (Wiig, 1997; Shariq, 1997; McAdam y McCreedy, 1999) propone elementos teóricos que fundamentan los procesos enfocados a mejorar la efectividad de las organizaciones, empleando y potenciando sus propios conocimientos organizacionales (Toffler, 1990; Reich, 1991; Quin, 1992; Druker, 1993).

Desde esta perspectiva disciplinaria, planteamos que la explicación y estudio de las necesidades y transformaciones sociales para comprender la ASE de grupos organizados requiere atender cuestionamientos acerca de los tipos de conocimiento y las diferentes formas de representarlo o manifestarlo, pero sobre todo, es necesario explicar cómo se realiza la interacción social, en la dimensión organizacional, cuáles son los efectos de esa interacción y cómo puede reproducirse cuándo los efectos de la interacción inciden en la solución de necesidades sociales.

Ante estos cuestionamientos planteamos el MoC-GC con base en el enfoque del conocimiento organizacional como recurso para mejorar y potenciar la efectividad de las organizaciones y

proponemos a la acción social efectiva (ASE) como la manifestación del conocimiento de una organización observada como una totalidad, misma que es necesario mejorar y potenciar en las organizaciones que emergen de la sociedad civil.

Criterios analíticos para el estudio de la ASE

La Gestión del conocimiento para potenciar la efectividad de las organizaciones, a partir del conocimiento que se manifiesta en la ASE, requiere de la dimensión estratégica del MoC-GC, esto es, de procesos para crear, valorar, evaluar y comunicar dicho conocimiento.

A la ejecución estratégica de estos procesos, le denominamos acción social efectiva para el fortalecimiento organizacional (ASE-FO) de la cual depende otro tipo de ASE, la denominada acción social efectiva de transformación social (ASE-TS) que se definen de la siguiente forma:

Tabla 2: Modelo Conceptual de Gestión del Conocimiento Manifiesto en Acción Social Efectiva. Categorías analíticas para el estudio de la acción social efectiva de las organizaciones

<i>Acción Social Efectiva (clasificación)</i>	<i>Objetivos e incidencias</i>
ASE-FO: acción social efectiva para el fortalecimiento organizacional	Tiene la finalidad de fortalecer la capacidad interna organizacional para desarrollar el trabajo colaborativo y la operación profesional de forma efectiva y observable en altos niveles de desarrollo organizacional y asociativo (DOA).
ASE-TS: acción social efectiva para la transformación social	Depende de la ASE-FO, la realiza la misma organización en su conjunto en el exterior y su efectividad es observable en la satisfacción de las necesidades sociales apremiantes de la población en situación de exclusión y en altos niveles de innovación democrática institucional (IDI).

Fuente: elaboración propia, 2015.

La dimensión conceptual del modelo es esencial porque permite diferenciar el tipo de ASE que requiere crearse o potencializarse y por consiguiente facilitará la representación, visualización y comunicación de la ASE y sus efectos, diferenciando claramente el o los actores que se benefician con la actividad de la sociedad civil organizada.

En estos procesos es especialmente necesario establecer claramente la dimensión analítica del modelo porque definir criterios para identificar, representar y visibilizar la ASE es fundamental para valorar su alcance y evaluar el grado de efectividad, pero sobre todo para potenciar la capacidad de interacción, con la cual es posible comunicar y reproducir la ASE que incide en la solución de necesidades sociales apremiantes.

Finalmente, la dimensión interactiva basada en recursos tecnológicos sugiere el desarrollo tecnológico para crear una plataforma instrumental y operativa que facilite la representación, procesamiento, análisis, comunicación y visualización de todos los recursos basados en el conocimiento y la información así como la construcción de contextos virtuales de interacción que propician el acceso al conocimiento que potencia la capacidad y efectividad organizacional.

Las perspectiva de utilidad a manera de conclusión

En este trabajo se abordó la potencial capacidad de la sociedad civil organizada para incidir en la transformación social, y se expuso la consecuente necesidad de construir recursos teórico-metodológicos para apoyar el estudio y comprensión de las organizaciones conformadas por este sector de la sociedad, así como la formación profesional especializada en este ámbito organizacional. En el marco de una investigación apoyada por dos proyectos institucionales de corte nacional y para atender esta necesidad se construyó un modelo conceptual de gestión del conocimiento con base en la perspectiva compleja de los sistemas organizacionales.

El modelo resultante, que se describe, aspira consolidarse como un recurso teórico-metodológico en el campo de la ciencia básica que se propone para apoyar el estudio interdisciplinario de estas organizaciones en el campo de las ciencias sociales y para la formación especializada de profesionistas e investigadores; reformula el concepto de conocimiento organizacional en consistencia con los objetivos organizacionales para los cuales son creadas las organizaciones conformadas por la sociedad civil; propone y define al concepto Acción Social Efectiva (ASE) para diferenciar el concepto prevaleciente en el estudio de otro tipo de organizaciones y redonda en la integración de cinco dimensiones conceptual, analítica, estratégica, metodológica e interactiva.

Las perspectivas de utilidad se vislumbran dos áreas de actividad, de la Sociedad civil organizada como una forma de participación social ciudadana y de la Investigación y formación para la investigación interdisciplinaria. En la primera se espera fomentar un lenguaje común que propicie y facilite el diálogo multidisciplinario para comprender, valorar y evaluar la efectividad de su ASE; promover y fortalecer el desarrollo organizacional y asociativo para crear capacidades de transformación social en dos vías atender necesidades apremiantes de los grupos discriminados y propiciar la innovación de una democracia institucional para la participación social que complementa la participación política de la ciudadanía.

En la Investigación y formación para la investigación interdisciplinaria espera ubicarse como un recurso básico en torno a conceptos fundamentales, teoría explicativa y modelos metodológicos. Específicamente en lo que se refiere a procesos de investigación-acción participativa, instrumentos de investigación y contextos de interacción multidisciplinaria para la construcción del conocimiento interdisciplinario, basados en el diseño y apropiación de innovación organizacional y tecnológica.

Agradecimientos

Se agradece el apoyo recibido de la Secretaría de Educación Pública y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología para realizar la investigación posdoctoral en ciencia básica “Evaluación del desempeño de las organizaciones del sector social desde la perspectiva de la administración” (Carrillo, 2012) en el marco del proyecto con registro 178941. A la Universidad Nacional Autónoma de México por el apoyo para realizar el proyecto “Investigación-docencia interdisciplinaria, gestión del conocimiento y tecnología” con registro PAPIME-PE304414 para el mejoramiento de la enseñanza así como a los alumnos en servicio social, becarios y tesisistas, pues nuestro diálogo académico y reflexivo es la base para la construcción del concepto ASE, acción social efectiva.

REFERENCIAS

- Carrillo Velázquez, L.P. (2008). *Sociedad del conocimiento. Academia, administración, complejidad y tecnología*. México: FCPyS, UNAM-SITESA.
- (2012). *Evaluación del desempeño de las organizaciones del sector social desde la perspectiva de la administración*. Proyecto de investigación posdoctoral. México: CEIICH, UNAM.
- (2013). *Investigación-docencia interdisciplinaria. Gestión del conocimiento y tecnología*. Proyecto institucional registro PAPIME PE301414. CEIICH-DGAPA, UNAM. México.
- (2014a). *Presentación del Coloquio: Organizaciones de la Sociedad Civil en México: Aportaciones, Incidencia y Evaluación del Desempeño Organizacional*. UNAM-INDESOL-Enclave. Distrito Federal, México. 24 de febrero de 2014. <http://ase.unam.mx>
- (2014b). *Memoria del Coloquio: Organizaciones de la Sociedad Civil en México: Aportaciones, Incidencia y Evaluación del Desempeño Organizacional*. UNAM. Distrito Federal, México. <http://ase.unam.mx>
- (2014c). La evolución de los enfoques administrativos ante la transformación de la sociedad y de sus organizaciones. El caso de las organizaciones no gubernamentales de la sociedad civil. En Blazquez N, y Koppen E. (coords.) *Jornadas de investigación*. CEIICH-UNAM. México. En publicación.
- Drucker, P. (1993). *Post-capitalist society*. Nueva York: Harper Collins.
- García, R. (2000^a). *El conocimiento en construcción, de las formulaciones de Jean Piaget a la teoría de sistemas complejos*. Barcelona: Gedisa.
- McAdam, R. y McCreedy, S. (1999). A critical review of knowledge management models. In *The Learning Organization*, 3(6), 91-101.
- Quin, J. B. (1992). *Intelligent enterprise: A knowledge and service based paradigm for industry*. Nueva York: The Free Press.
- Reich, R. B. (1991). *The word of nations*. Nueva York: Alfred A. Knopf.
- Shariq, Z.S. (1997). Knowledge Management: An emerging discipline. *Journal of the academy of management*, 1(1), pp. 75-82.
- Toffler, A. (1990). *Powershift: Knowledge, walth and violence at the edge of the 21st century*. Nueva York: Bantam Books.
- Wiig, K.M. (1997). Knowledge management: An introduction and perspective. *The Journal of Knowledge Management*, 1(1), pp. 6-14.

SOBRE LA AUTORA

Lucía Patricia Carrillo Velázquez: Posdoctorado en ciencia básica, doctora en ciencias de la administración, ingeniera en computación. Investigadora nivel I en el Sistema Nacional de Investigadores del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Profesora y tutora de Programas de doctorado en estudios latinoamericanos y ciencias de la administración así como de la maestría en educación media superior. Colaboradora en diversos consejos científicos y editoriales internacionales. Coordinadora de proyectos institucionales de la UNAM.