

# Limitaciones de los estudios descriptivo-explicativos en el análisis de la gestión del conocimiento

Dr.C. Enrique González Suárez

*El objetivo del artículo es describir las características y señalar algunas limitaciones de los conocimientos descriptivos-explicativos, al abordar el estudio de la Gestión del Conocimiento. Se muestran algunos modelos de gestión del conocimiento como ejemplos de conocimientos descriptivos explicativos. Se concluye que a pesar de ser el conocimiento descriptivo-explicativo una base para la investigación científica de la Gestión del Conocimiento, el carácter complejo de este fenómeno requiere pasar al conocimiento empírico como una etapa superior de tránsito, que incluye el conocimiento descriptivo explicativo, pero de una forma transformada; posibilitándose así el paso a una forma de conocimiento superior que permite la investigación compleja de este fenómeno: el conocimiento activo-transformador.*

**Palabras clave:** *gestión del conocimiento, conocimiento descriptivo explicativo, aprendizaje y habilidades.*

## RESUMEN

## ABSTRACT

*The purpose of this article is both to describe the characteristics and point out some constraints of descriptive-explanatory knowledge when addressing the study of Knowledge Management. Some knowledge management models are shown as examples of descriptive-explanatory knowledge. It is concluded that, despite descriptive-explanatory knowledge is a foundation for scientific research on Knowledge Management, the complex nature of this phenomenon requires moving to empirical knowledge as a higher stage of transit, which includes descriptive-explanatory knowledge but in a transformed way; thus making it possible to move to a higher knowledge form allowing complex research on this phenomenon: active-transforming knowledge.*

**Keywords:** *knowledge management, descriptive-explanatory knowledge, learning and skills.*

## Introducción

La revisión de la bibliografía sobre Gestión del Conocimiento evidencia la primacía del conocimiento descriptivo-explicativo al abordar este tema, a pesar de la cantidad de factores interrelacionados (complex) que se identifican en este proceso y, por tanto, hacen insuficiente este tipo de conocimiento.

Esta contradicción constituye una de las barreras cognoscitivas, que se requiere superar para analizar la esencia de los fenómenos que

tienen lugar en los procesos de gestión del conocimiento.

El carácter de las necesidades de conocimiento de la sociedad, y las particularidades de la organización de los conocimientos que predominan en la etapa actual del desarrollo de la ciencia y la tecnología, aparecen conceptualizados en el artículo «Una nueva propuesta para el estudio de la gestión del conocimiento»[1]. Aquí solamente queremos destacar que, en principio, a cada tipo de

estimulación social corresponde un tipo de conocimiento dado. ¿Corresponde el conocimiento descriptivo explicativo a la demanda social del conocimiento referido al proceso de gestión del conocimiento como tiene lugar actualmente?, ¿se adecua el conocimiento descriptivo explicativo a la organización de los conocimientos predominantes en la etapa actual del desarrollo de la ciencia y la tecnología?, ¿es posible garantizar con el conocimiento descriptivo explicativo una valoración

adecuada de los elementos esenciales de la gestión del conocimiento según sus requerimientos actuales y futuros?, ¿en qué grado posibilita el conocimiento descriptivo explicativo el esclarecimiento de las acciones a ejecutar, su dirección, regulación y corrección en función de los objetivos que se tracen para diseñar y ejecutar el proceso de gestión del conocimiento?

En el presente artículo se intentará esclarecer algunas de las limitaciones del conocimiento descriptivo explicativo que conducen a dar una respuesta negativa a estas preguntas. Con este objetivo se expondrán las características fundamentales que los metodólogos identifican en el tipo de conocimiento descriptivo-explicativo, y se mostrarán ejemplos de algunos modelos descriptivos de gestión del conocimiento donde se evidencian características del conocimiento descriptivo explicativo.

## Identificación del conocimiento descriptivo-explicativo

Las formas puras del conocimiento descriptivo-explicativo pueden ser identificadas solamente mediante la idealización. En estas formas idealizadas debe fijarse la descripción que refleja el producto de lo que es posible observar directamente, es decir, lo que comúnmente se denomina reflejo superficial de los fenómenos y no su esencia. Por esto, en base a los datos de las descripciones no hay fundamentos para hacer juicios sobre la naturaleza de los fenómenos. Las representaciones que se fijan en un texto en mayor o menor grado corresponden a las formaciones materiales que muchos autores denominan «modelo»[2]. El material cuya estructura compone un modelo interno, subjetivo, psíquico, se sustituye por un material externo de sistema de signos (modelo sígnico). En un proceso inverso, al leer el texto, este sistema de signos cumple una función señal, actualizando, en el que lee el texto, las formaciones correspondientes a la señal en cuestión, o sea, a los modelos significantes [2], cuyos contenidos garantizan la comprensión del texto, la realización en acciones prácticas de las indicaciones que ellos contienen y otros.

## Limitación del saber por la acumulación del conocimiento descriptivo explicativo

El estudio de la gestión del conocimiento en base al conocimiento descriptivo explicativo

está alcanzando un nivel de acumulación tal, de este tipo de modelo de conocimiento, que dificulta la tendencia a la sistematización; generalización del conocimiento.

En la generalización y sistematización del conocimiento descriptivo explicativo juega un papel importante la comparación lógica.

Vinculado con la manifestación del modelo psíquico en el texto, con la transformación del modelo significante interno («conocimiento tácito») en modelo sígnico externo (o sea, con una de las formas de remodificación) surgen dos posibilidades:

1. Por influencia de los sistemas de modelos sígnicos es posible actualizar los modelos significantes (conocimientos) que les corresponden al sistema dado, y por el prisma de este sistema tener idea sobre la situación real de un hecho.

2. Al trabajar con el texto, la actualización desplegada del modelo, en particular de algunos de sus elementos que tienden a las formaciones basales (figurativas), no tiene lugar; y el rol dominante en el análisis del contenido del texto lo toman los ingredientes lógicos del modelo.

Hay sujetos que analizan los sistemas de conceptos a nivel de sus equivalentes sígnicos. El significado de los ingredientes figurativos de los modelos internos («conocimientos tácitos») se reducen a un mínimo: se limitan a la solución de tareas reproductivas y la influencia de la intuición creadora es mínima. El trabajo fundamental se rige por las características verbales de los conceptos y se subordina a las leyes de la lógica formal. El efecto de tal trabajo está limitado porque la generalización lógico-formal no abarca el desarrollo de los fenómenos y, por tanto, los juicios carecen de dialéctica; la cual requiere de la participación de la intuición.

Por otra parte, se debe señalar el insuficiente estudio de las condiciones históricas concretas de las distintas etapas del mecanismo de desarrollo de la gestión del conocimiento como niveles estructurales de su organización, y escalones funcionales del desarrollo ulterior para encontrar las bases de la sistematización y generalización del conocimiento referido a este proceso, así como para identificar su eslabón central.

## Características del conocimiento descriptivo explicativo

En la producción de este tipo de conocimiento el investigador no influye en el curso del

fenómeno que se estudia. Lo que hace es registrarlo, describirlo (mediante modelos figurativos, sígnicos o ambos). Es por eso que se afirma que emplea el método contemplativo de obtención del conocimiento. Los conocimientos que se obtienen son concretos y constituyen modelos sincréticos (indivisibles) de los objetos y fenómenos.

En la medida que se enriquece este conocimiento, en que se transforma a partir de la posición en que se lleva a cabo la descripción, es decir, desde la posición del que describe; el sincretismo se hace cada vez más relativo.

La tendencia a la descripción de los fenómenos está vinculada al desarrollo desigual del conocimiento en las distintas ramas del saber, lo que posibilita transferir el conocimiento sobre una rama del saber a otra que esté menos desarrollada. Esta circunstancia está en la base de las construcciones filosóficas que generan teorías que no se corresponden completamente al fenómeno estudiado.

En la Gestión del Conocimiento, los conocimientos descriptivo-explicativos, desarrollándose directamente desde la práctica, del sentido común, de la experiencia cotidiana, de la literatura, etcétera; se diferencian e integran esta experiencia, la sistematizan, lo que hace estos conocimientos accesibles a cada persona intelectualmente desarrollada; algo que es indispensable para la actividad de los miembros de una sociedad. De esta manera emerge un cuadro de la realidad relativamente vivo y en cierto sentido integral. No obstante, los conocimientos descriptivo-explicativos adquiridos por una persona no cambian en esencia su comunicación con el entorno, no le da al ser humano agudeza, profundidad de pensamiento, ni tampoco ventajas en la comprensión de su entorno.

Sin embargo, para la ciencia, el conocimiento descriptivo explicativo tiene un gran valor; constituyen el fundamento de la ciencia ya que sin él es imposible el movimiento ulterior de esta. Con este tipo de conocimiento la experiencia vital alcanza su primera generalización.

Los metodólogos[4] señalan que las principales características del tipo de conocimiento descriptivo explicativo son:

1. Su nexa directo con la experiencia cotidiana, dominada fundamentalmente por la necesidad de comunicación. Satisfacción de demandas prácticas vinculadas al amor por el saber y a los problemas de la concepción del mundo.

Limitaciones de los estudios descriptivo-explicativos en el análisis de la gestión del conocimiento

2. El registro superficial de los fenómenos, por lo que la representación de la esencia de los fenómenos en la mayoría de los casos es arbitraria.
3. Estar limitada su profundidad a la experiencia directa.

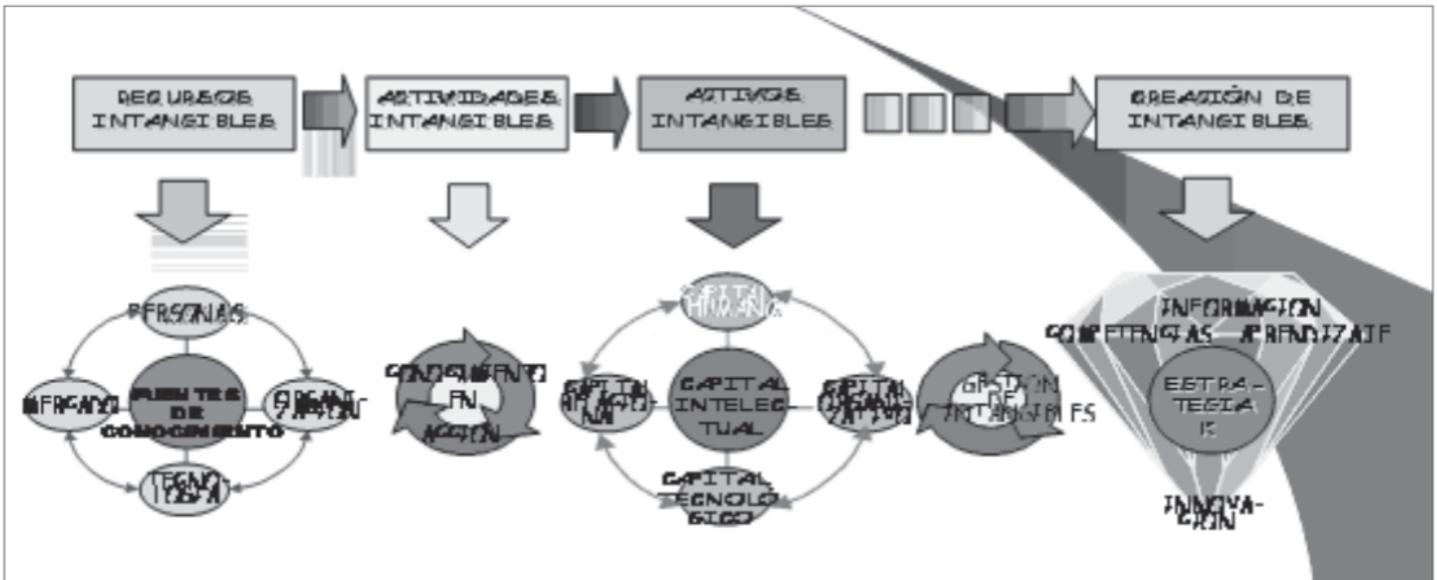
Desde el punto de vista del conocimiento descriptivo explicativo la gestión del conocimiento suele definirse, de modo general, como el esfuerzo de una organización por

conseguir, organizar, distribuir y compartir los conocimientos entre sus miembros.

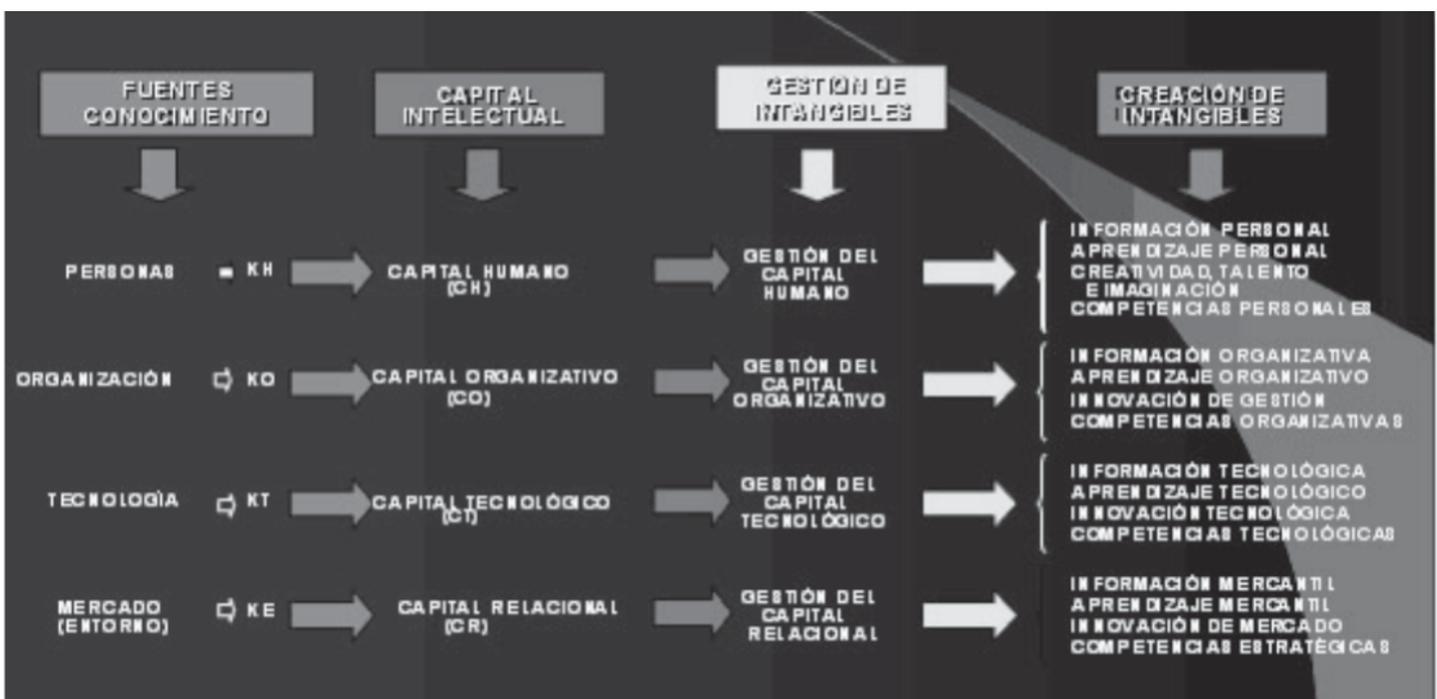
Ejemplos de algunos modelos descriptivos de gestión del conocimiento

Actualmente es frecuente que el análisis teórico general de la experiencia práctica de la gestión del conocimiento y su generalización, se presente de manera transformada en forma de modelos.

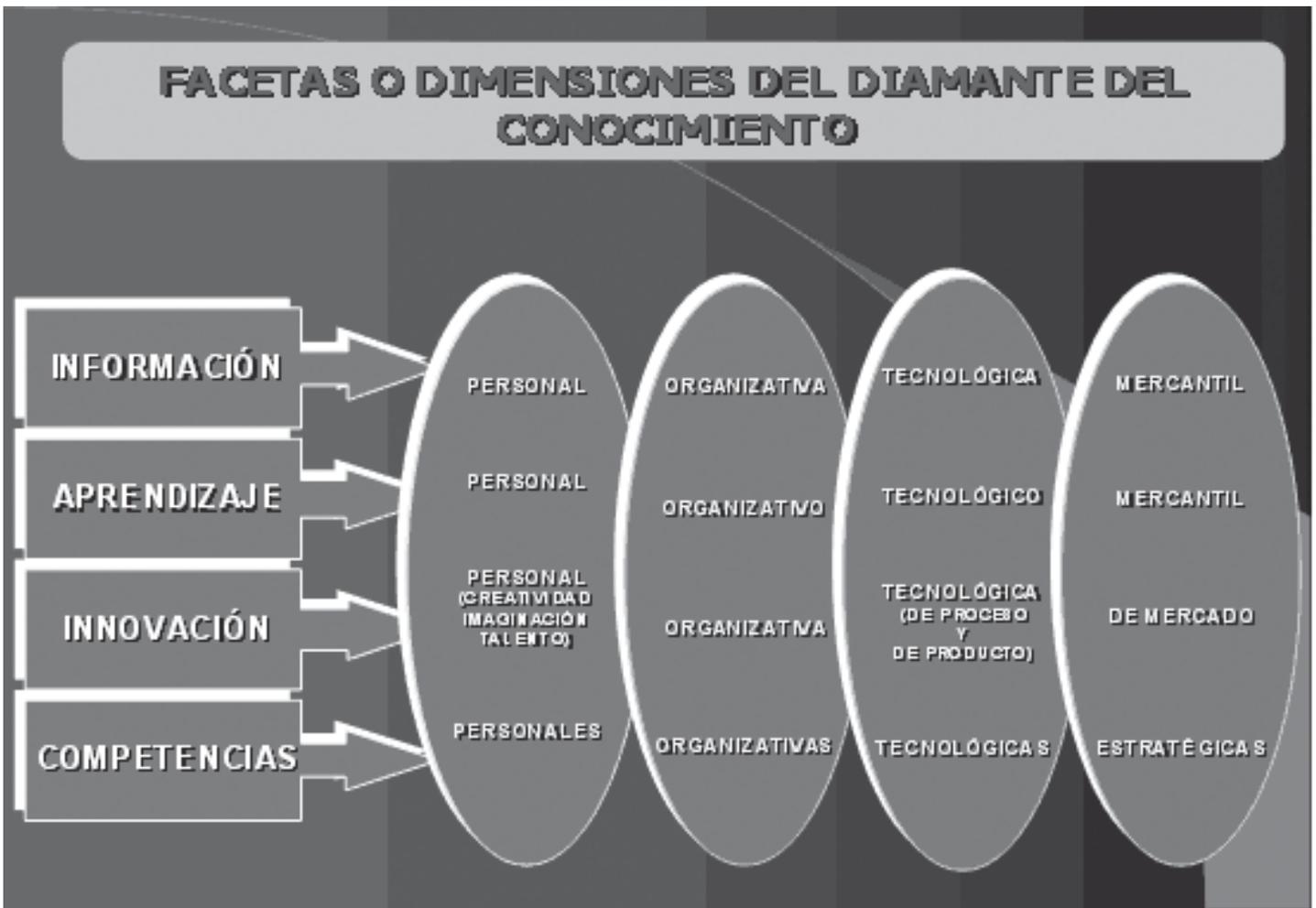
Teniendo en cuenta el concepto de modelo en su sentido más amplio, se pueden diferenciar dos clases de modelos: los que se originan a nivel de la interacción social en forma de conciencia social y aquellos que tienen lugar en forma de productos de la cultura; los cuales constituyen el resultado de las interacciones externas e internas de la comunidad humana. A esta última clase de modelos es a la que se hará referencia a continuación.



Esquema 1. Modelo conceptual de creación, medición y gestión de intangibles del Dr. C. Eduardo Bueno Campos.



Esquema 2. Eduardo Bueno establece las relaciones lógico-semánticas.



Esquema 3. Eduardo Bueno identifica las dimensiones del diamante del conocimiento.

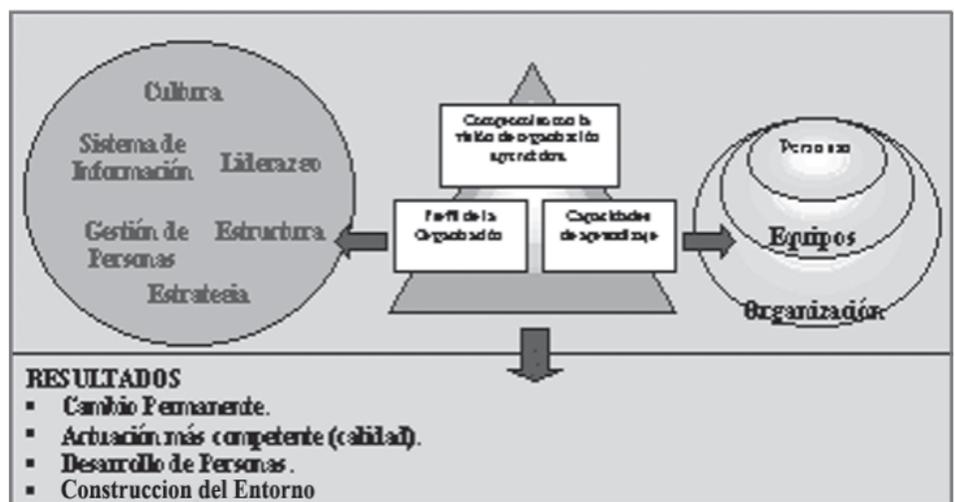
El modelo de gestión del conocimiento de KPMG Consulting[5] pretende esclarecer los factores que condicionan la capacidad de aprendizaje de una organización y los resultados que se esperan del mismo.

Entre otras cuestiones, el modelo se caracteriza por la interacción de todos sus elementos. Es así que la estructura organizativa, la cultura, el liderazgo, los mecanismos de aprendizaje, las actitudes de las personas, la capacidad de trabajo en equipo, etcétera, se consideran conectados entre sí; según se muestra a continuación:

Tejedor y Aguirre explican este modelo del modo siguiente:

«Los factores que configuran la capacidad de aprender de una empresa han sido estructurados en tres bloques atendiendo a su naturaleza:

1.- Compromiso firme y consciente de toda la empresa, en especial de sus líderes, con el aprendizaje generativo, continuo, consciente y a todos los niveles.



Esquema 4. Modelo de Gestión del Conocimiento de KPMG  
Fuente: Tejedor y Aguirre (1998)

El primer requisito para el éxito de una iniciativa de gestión del conocimiento es reconocer explícitamente que el aprendizaje es un proceso que debe ser gestionado, y comprometerse con todo tipo de recursos.

2.- Comportamientos y mecanismos de aprendizaje a todos los niveles. La organización como ente no humano, sólo puede aprender en la medida en que las personas y equipos que la conforman sean capaces de aprender y deseen hacerlo.

Disponer de personas y equipos preparados es condición necesaria; pero no suficiente para tener una organización capaz de generar y utilizar el conocimiento mejor que las demás. Para lograr que la organización aprenda es necesario desarrollar mecanismos de creación, captación, almacenamiento, transmisión e interpretación del conocimiento; permitiendo el aprovechamiento y utilización del aprendizaje que se da en el nivel de las personas y equipos.

Los comportamientos, actitudes, habilidades, herramientas, mecanismos y sistemas de aprendizaje que el modelo considera son:

- La responsabilidad personal sobre el futuro (proactividad de las personas).
- La habilidad de cuestionar los supuestos (modelos mentales).
- La visión sistémica (ser capaz de analizar las interrelaciones existentes dentro del sistema, entender los problemas de forma no lineal y ver las relaciones causa-efecto a lo largo del tiempo).
- La capacidad de trabajo en equipo.
- Los procesos de elaboración de visiones compartidas.
- La capacidad de aprender de la experiencia.
- El desarrollo de la creatividad.
- La generación de una memoria organizacional.
- Desarrollo de mecanismos de aprendizaje de los errores.
- Mecanismos de captación de conocimiento exterior.
- Desarrollo de mecanismos de transmisión y difusión del conocimiento.

Si se consigue que las personas aprendan; pero no convierten ese conocimiento en activo útil para la organización, no se puede hablar de aprendizaje organizacional. La empresa inteligente practica la comunicación a través de diversos mecanismos: reuniones, informes,

programas de formación internos, visitas, programas de rotación de puestos, creación de equipos multidisciplinares, entre otros.

3.- Desarrollo de las infraestructuras que condicionan el funcionamiento de la empresa y el comportamiento de las personas y grupos que la integran, para favorecer el aprendizaje y el cambio permanente.

No debemos olvidar que las condiciones organizativas pueden actuar como obstáculos al aprendizaje organizacional, bloqueando las posibilidades de desarrollo personal, de comunicación, de relación con el entorno, de creación, etcétera.

Las características de las organizaciones tradicionales que dificultan el aprendizaje son:

- Estructuras burocráticas.
- Liderazgo autoritario y/o paternalista.
- Aislamiento del entorno.
- Autocomplacencia.
- Cultura de ocultación de errores.
- Búsqueda de homogeneidad.
- Orientación a corto plazo.
- Planificación rígida y continuista.
- Individualismo.

En definitiva, la forma de ser de la organización no es neutra y requiere cumplir una serie de condiciones para que las actitudes, comportamiento y procesos de aprendizaje descritos puedan desarrollarse.

El modelo considera los elementos de gestión que afectan directamente a la forma de ser de una organización: cultura, estilo de liderazgo, estrategia, estructura, gestión de las personas y sistemas de información y comunicación.

El modelo refleja los resultados que debería producir ese aprendizaje:

- ☐ La posibilidad de evolucionar permanentemente (flexibilidad).
- ☐ Una mejora en la calidad de sus resultados.
- ☐ La empresa se hace más consciente de su integración en sistemas más amplios y produce una implicación mayor con su entorno y desarrollo.
- ☐ El desarrollo de las personas que participan en el futuro de la empresa». [6]

Uno de los modelos al que se hace frecuente referencia ha sido diseñado por *Nonaka y Takeuchi*, quienes categorizan el conocimiento en elementos discretos. Estos autores conciben la *gestión del conocimiento como un proceso de creación del mismo*. Los procesos de transformación son asumidos para ser socializados, externalizados, internalizados y normalizados. Según algunos especialistas el modelo implica un enfoque mecánico para la categorización del conocimiento el cual es excesivamente simplista, en contraposición a que el proceso de transferencia de conocimiento es más complicado en las organizaciones.

A diferencia del modelo anterior, el modelo de gestión del conocimiento de *Hedlund y Nonaka* identifica cuatro *portadores de conocimiento*, asumiendo que puedan ser segregados e identificados.

**Tabla 1. Categorización del conocimiento en elementos discretos según Naka y Tekeuchi.**

Procesos de transformación del conocimiento		A	
		Tácito	Explícito
Desde	Tácito	Socialización	Externalización
	Explícito	Internalización	Combinación

**Tabla 2. Modelo de Gestión del Conocimiento de Hedlund y Nonaka.**

CONOCIMIENTO	Portadores De Conocimiento			
	Individuo	Grupo	Organización	Dominio Interorganizacional
Articulado	Cálculo del conocimiento	Quality Control documentado de análisis de actuación	Organigrama	Patentes de proveedores
Tácito	Habilidades de negociación interculturales	Coordinación de equipo en un mundo complejo	Cultura corporativa	Actitudes de los clientes ante los productos y ante las expectativas

López Serradell y A. A. Juan Pérez[7] proponen, mediante el siguiente análisis, su modelo de gestión del conocimiento.

El modelo de proceso de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995), describe el ciclo de generación de conocimiento en las organizaciones mediante cuatro fases (ver figura 1):

(1) socialización –los empleados comparten experiencias e ideas, el conocimiento tácito individual se transforma en colectivo–,

(2) externalización –el conocimiento tácito colectivo se transforma en conocimiento explícito–,

(3) combinación –intercambio de conocimiento explícito vía documentos, correos electrónicos, informes, etcétera– y

(4) interiorización o aprendizaje –el conocimiento explícito colectivo se transforma en conocimiento tácito individual.

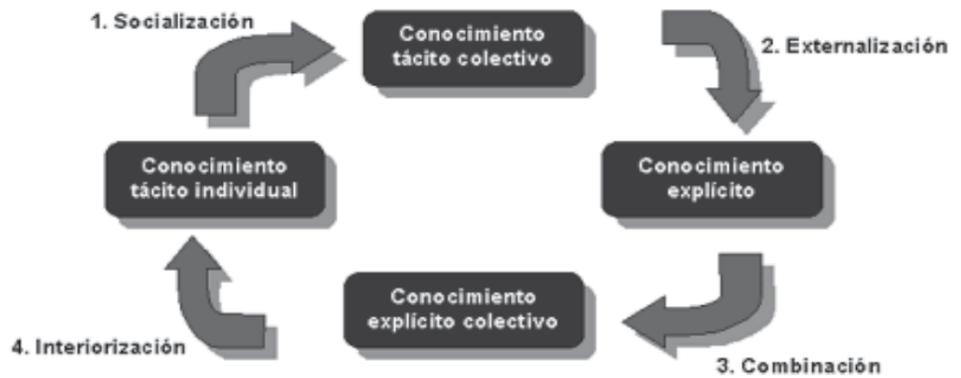
Por ello, todo modelo de gestión del conocimiento estará típicamente basado en la codificación del conocimiento explícito y en la difusión y socialización del conocimiento tácito. La codificación se fundamenta en almacenar conocimiento explícito en bases de datos o sistemas expertos, de manera que este pueda ser utilizado con posterioridad. Por su parte, la difusión y socialización del conocimiento tácito consiste en fomentar la comunicación entre los individuos que componen la organización, a fin de que se vuelva colectivo su conocimiento individual.

En esta línea, la compañía Arthur Andersen identificó en 1997 dos tipos de sistemas necesarios para que el conocimiento sea transferido y usado a fin de generar ventajas competitivas:

1. *Sharing networks*: serie de herramientas informáticas (foros de discusión, espacios de trabajo en grupo, etcétera) que permiten el acceso común a una comunidad virtual formada por personas con áreas de intereses afines.

2. *Knowledge space*: bases de datos documentales donde se almacenan, desde las prácticas más destacables, conocimientos sobre procesos basados en la experiencia hasta metodologías, informes, etcétera.

Arthur Andersen considera ambos sistemas, junto con el sistema de información EIS, el fomento de la formación continua, la cultura colaborativa y los sistemas de gestión de la relación con los clientes (CRM), como las piezas básicas en nuestro modelo de gestión del conocimiento en una organización moderna.



Esquema 5. Modelo de proceso de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995)

El modelo Boicot identifica cuatro formas de conocimiento a partir de que esté o no codificado o que se haya difundido o no, según se presenta en la tabla siguiente:

Tabla 1. Modelo Boicot que identifica cuatro formas de conocimiento

FORMAS DE CONOCIMIENTO		
Conocimiento Codificado	Conocimiento patentado	Conocimiento público
Conocimiento Descodificado	Conocimiento personal	Sentido común
	Conocimiento no difundido	Conocimiento difundido

En este modelo se denota por:

**Codificado** - conocimiento que puede prepararse inmediatamente para su transmisión.

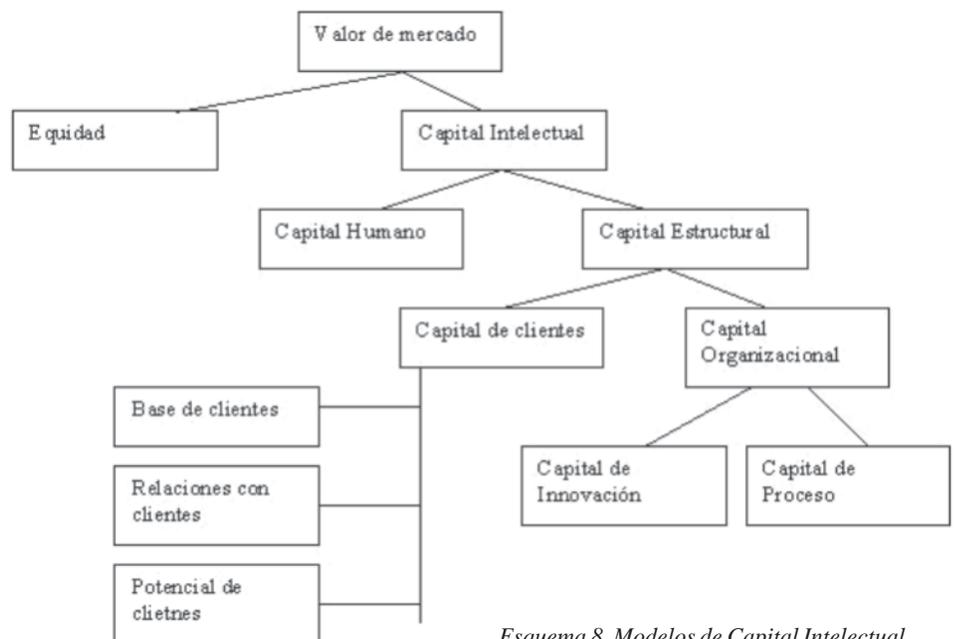
**Descodificado** - conocimiento que no puede ser preparado fácilmente para su transmisión.

**Difundido** - conocimiento compartido con facilidad.

**No difundido** - conocimiento que no puede ser compartido con facilidad.

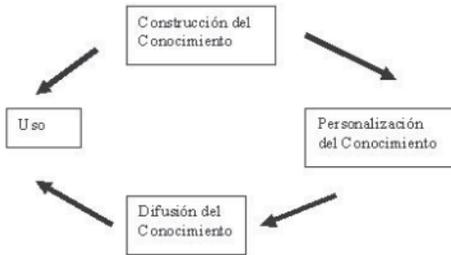
Especialistas consideran que en este modelo la limitación de codificado y descodificado son dos categorías distintas y discretas de conocimiento, que por lo general no son tan diferentes como pueden parecer. Además, hacen referencia a que el conocimiento difundido es más bien general, y no está muy claro si incluye conocimiento internalizado a la organización y/o compartido.

Los modelos de capital intelectual representan la gestión del conocimiento como un capital intelectual, ignorando los aspectos sociales y políticos de la misma. Por ese motivo, algunos autores consideran que estos modelos, en su esencia, son mecánicos y tratan el conocimiento como una cualidad similar a otras cualidades.



Esquema 8. Modelos de Capital Intelectual.

Los denominados *modelos de gestión de conocimiento construidos socialmente*, consideran el conocimiento intrínsecamente relacionado con el proceso social y de aprendizaje dentro de una organización. Estos modelos reflejan un enfoque más holístico en el proceso de creación de conocimiento.



Esquema 7. Modelos de Gestión de conocimiento construidos socialmente.

Este modelo, al enfatizar la construcción del conocimiento dentro de la organización, incluye la contribución social y científica. El conocimiento se objetiviza en la organización mediante programas explícitos y de intercambio social, al tiempo que se difunde el conocimiento asumido a través de la misma. Este conocimiento se considera como un uso económico con respecto a la producción de la organización.

El modelo concibe la construcción del conocimiento a través de la acumulación, difusión y uso. Generalmente lo que se critica de este modelo es la interpretación de la vía diferenciada de flujo del conocimiento.

Actualmente se desarrollan una serie de modelos organizacionales, en función de los objetivos organizacionales que requieren de un soporte tecnológico con software a la medida, que permita dejar registrados todos los datos de interés para que las organizaciones puedan realizar procesos, relaciones y

comportamientos que faciliten la proyección hacia los clientes.

En ese sentido se han concebido modelos relacionados al capital humano que contemplan que estén motivados, implicados, formados y satisfechos con la empresa, condición indispensable, ya que si a un empleado no se le valora con hechos, será reacio a compartir su conocimiento con la empresa y, si no se dan estos condicionantes, utilizarán sus conocimientos como arma para defender su posición y ventajas en el trabajo.

Paralelamente se fomenta el desarrollo de modelos de conocimiento que incluyen sistemas de comunicación que permiten compartir información (correo electrónico, Intranets, Groupware, Workflow), nuevas tecnologías de almacenamiento y gestión de datos (Data Warehouse, Data Mining), cultura empresarial, metodología de trabajo, etcétera.

En resumen, se dirigen al aprovechamiento de las tecnologías de la información para mejorar los procesos y métodos de organización, a partir de una visión de la organización orientada al cliente.

Igualmente los modelos actuales se vinculan a la propiedad intelectual de la organización en el mercado: la marca, licencias, posición, patentes, copyright, prestigio, entre otros que posibilitan introducir nuevos productos y servicios.

En definitiva, se está fomentando una política de crecimiento sobre la base de gestionar la información que proporciona el conocimiento existente en la organización, es decir, los activos intangibles contenidos en el capital intelectual de la misma. A partir de la gestión de la información que genera la organización se tiende a innovar, para identificar las necesidades de los clientes no cubiertas por

la competencia, crear nuevos servicios, buscar nuevos clientes, etcétera. Igualmente se gestiona la información y el conocimiento para desarrollar una fidelización de clientes en segmentos de mercado, o en determinados servicios y productos donde las organizaciones existentes o los competidores existentes no lo han conseguido.

Una representación aproximada de las variables implícitas y/o explícitas en los modelos anteriores se presenta en la tabla 2.

En resumen, en los modelos mostrados se identifican una serie de conceptos o variables, pero no se evidencia una articulación teórica que los fundamente suficientemente. Por otra parte, estos modelos se basan en conocimientos descriptivos explicativos, que son de gran importancia como punto de partida para el estudio científico de la Gestión del Conocimiento, pero presentan las limitaciones que se han señalado de este tipo de conocimiento.

## A modo de conclusión

En las formas idealizadas de los modelos de gestión del conocimiento basados en el conocimiento descriptivo explicativo se registra una concepción de lo que se ha observado por el autor o autores del modelo, a partir de la interpretación de lo que han observado; lo que generalmente tiene una carga significativa de subjetividad personal.

Los modelos descriptivos explicativos de gestión del conocimiento constituyen modelos subjetivos de la realidad objetiva, lo que hacen de esas descripciones un material que sirve de punto de partida tanto para el análisis ontológico (científico concreto) como epistemológico. Se afirma que constituyen un punto de partida por el carácter superficial de las descripciones, por las limitaciones de las

Tabla 2. Tabla comparativa de las variables implícitas y/o explícitas de los modelos descritos.

No.	VARIABLE	Bueno	KPMG	Nonaka Takeuchi	Hedlund Nonaka	Boicot	Capital Intelec.	Constr. Social
1.	Demanda social							X
2.	Recursos	X						X
3.	Sujeto	X	X		X	X	X	X
4.	Objetivos del sujeto			X				
5.	Tipos de conocimiento			X	X	X		
6.	Vías de conocimiento	X	X					X
7.	Modos de conocimiento	X	X					X
8.	Medios de conocimiento	X	X					X
9.	Métodos de conocimiento	X	X					
10.	Objetivos de conocimiento	X	X	X			X	X

descripciones con relación a la esencia de la gestión del conocimiento, a la que no se puede acceder mediante la observación directa y explicación de lo que se ha concebido a partir de la misma. Incluso, la constatación experimental del comportamiento de estos modelos no permiten llegar a la esencia de la gestión del conocimiento, a su mecanismo, ya que la experimentación basada en el conocimiento empírico no posibilita hacer transparente la «caja negra», es decir, descubrir el mecanismo que existe entre la facilitación del acceso al conocimiento y la creación de un nuevo conocimiento; su compartición y uso. Son múltiples los factores subjetivos y objetivos que condicionan este complejo proceso. Para que un modelo de gestión del conocimiento sea efectivo debe considerar estos factores en su complejidad y por lo tanto debe emerge de la investigación compleja que supera las limitaciones del conocimiento empírico.

## Referencias bibliográficas

1) González Suárez, Enrique. Una nueva propuesta para el estudio de la gestión del conocimiento. ACIMED (2007), 16(1). En este artículo se lee: Las demandas sociales constituyen un tipo de estimulación social del proceso de gestión del conocimiento determinado por el carácter de las necesidades sociales y en los diferentes niveles de los problemas: global, regional, societal, institucional,

sociopsicológico e individual. En cualquiera de estos niveles se puede distinguir necesidades sociales de diferente carácter: Problemas cotidianos, intereses cosmovisivos, tareas prácticas de dirección, y otras cuestiones que presentan una complejidad que crece permanentemente. Los modelos de orientación en la situación son representaciones basadas en determinada organización de los conocimientos predominantes en la etapa actual del desarrollo de la ciencia y la tecnología, que garantizan la valoración adecuada de los elementos esenciales de una situación según sus requerimientos actuales y futuros, y posibilitan el esclarecimiento de las acciones a ejecutar, su dirección, regulación y corrección en función de los objetivos fijados».

- 2) Ver: González Suárez Enrique. Conocimiento científico e información científica. ACIMED (2006), 14(6).
- 3) Los modelos significantes tienen una formación inferior constituida por modelos figurativos y otra superior conformada por modelos signícos. La interacción de estas dos formaciones constituyen los modelos significantes que a su vez forman parte de los modelos de orientación en la situación. Ver:

González Suárez, Enrique. y otros (2003). La Reunión de Conocimiento: método para gestionar el conocimiento organizacional. ACIMED,

- 4) Ver, por ejemplo, Ponomariov, Ya. A. (1983). Introducción metodológica a la Psicología. Moscú: Ed. Nauka. También se puede consultar la obra de varios autores titulada «Problemas de la metodología de la Ciencia» (1985). Novosibirsk: Ed. Nauka de la sección de Sibirk.
- 5) Tejedor y Aguirre (1998). Modelo de Gestión del Conocimiento de KPMG Consulting [en línea]. <http://www.gestiondelconocimiento.com>
- 6) Ibidem
- 7) López Serradell y A. A. Juan Pérez. La gestión del conocimiento en la nueva economía, FUOC, 2003.

Recibido: 7 de septiembre de 2009.  
Aprobado en su forma definitiva:  
24 de noviembre de 2009

---

**Dr.C. Enrique González Suárez**  
Facultad de Psicología  
Universidad de La Habana  
Correo electrónico:  
<carinet@ceniai.inf.cu>

---