



Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud
ISSN: 2307-2113
Editorial Ciencias Médicas

Medina González, Viena; Del Río López, Yasneidy; Lobelle
Fernández, Gretel; Castillo Carratalá, Amanda Talía
Propuesta de acciones orientada a la gestión del conocimiento y de la información en el desarrollo local
Revista Cubana de Información en Ciencias de la
Salud, vol. 30, núm. 2, e1286, 2019, Abril-Junio
Editorial Ciencias Médicas

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377665578006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEH
redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

Propuesta de acciones orientada a la gestión del conocimiento y de la información en el desarrollo local

Proposal of actions aimed at knowledge and information management for local
development

Viena Medina González^{1*}

Yasneidy Del Río López¹

Gretel Lobelle Fernández¹

Amanda Talía Castillo Carratalá¹

Universidad de La Habana. Facultad de Comunicación. La Habana, Cuba.

* Autor para la correspondencia. Correo electrónico: viena@fcom.uh.cu

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo realizar una propuesta de acciones orientada a la gestión del conocimiento a nivel comunitario para preponderar la importancia de la información y del conocimiento en el logro de las transformaciones sociales y la adecuada toma de decisiones. Se sistematizaron los aspectos teóricos relacionados con la gestión del conocimiento en el desarrollo local y de esta forma se constató la relevancia de dicho proceso en el contexto comunitario, más allá del espacio de las organizaciones. Igualmente se abordó la gestión de información como proceso asociado a la gestión del conocimiento y los elementos que identifican dicha gestión en el trabajo local. Se realizó un estudio de tipo descriptivo basado en el análisis documental y de contenido, donde se tuvieron en cuenta modelos, propuestas y experiencias de gestión del conocimiento en el desarrollo local, además de aquellos estudios donde se considera la gestión de información como esencial en los proyectos de desarrollo. La información y el conocimiento son recursos estratégicos para

la solución de problemas y para la toma de decisiones a nivel comunitario. Los elementos señalados pueden constituir una base para el proceso de la gestión del conocimiento orientado a lograr transformaciones y beneficios locales. se puntualizan elementos a tener en cuenta para poder realizar este tipo de gestión en el contexto objeto de estudio.

Palabras clave: Gestión del conocimiento; gestión de información; desarrollo local.

ABSTRACT

The purpose of the study was to propose actions aimed at knowledge management at community level to highlight the importance of information and knowledge in social transformations and appropriate decision taking. Systematization was performed of theoretical notions related to knowledge management in social development, thus determining the relevance of such a process in the community context, beyond the scope of organizations. Information management was likewise addressed as a process associated to knowledge management and the elements identifying said management in local work. A descriptive study was conducted which was based on document and content analysis, and took into account knowledge management models, proposals and experiences in local development, alongside studies considering information management as essential in development projects. A presentation is provided of the elements to be born in mind on implementing this type of management in the study context. Information and knowledge are strategic resources in problem solving and decision taking at community level. The elements pointed out may serve as a basis for the process of knowledge management aimed at achieving local transformations and obtaining local benefits.

Key words: Knowledge management; information management; local development.

Recibido: 30/07/2018

Aprobado: 28/mayo/2019

INTRODUCCIÓN

Hoy día el desarrollo local (DL) es un tema que se viene fortaleciendo, principalmente en países en desarrollo. El hecho de que las propias personas se involucren en el progreso de su comunidad demuestra cómo el sentido de pertenencia, la motivación, las propias capacidades y el conocimiento de esos actores es clave para el progreso económico, social y cultural de su comunidad.

En este caso también es válido enmarcar la información y el conocimiento como recursos estratégicos para lograr el desarrollo de las comunidades. De ahí que el uso y manejo de ambos esté enfocado al funcionamiento eficiente de los procesos informativos y de comunicación, la efectiva toma de decisiones y la socialización del conocimiento, además del logro de los procesos de transparencia e intercambio entre los actores involucrados.

La necesidad que tienen las personas de estar informadas para solucionar sus problemáticas diarias se ha convertido en un factor determinante a la hora de sentirse partícipes de un proceso, y dueñas de aquellas acciones que pueden transformar el futuro de la sociedad. Esto, unido a la sensación de incertidumbre en relación con sentirse informados o no, según el tipo de información con la que se cuenta y las capacidades para su adecuado uso.

En el caso del conocimiento, es importante identificar las capacidades y las competencias de las propias personas de la comunidad y de aquellas entidades (gobierno, universidad, organizaciones) que pueden favorecer la existencia de espacios para la compartición del conocimiento y la socialización de experiencias, además de identificar los vacíos de conocimientos existentes en la comunidad.

De manera general, la gestión de este conocimiento y de la información se convierte en la base para tomar decisiones y solucionar problemas, una vez que se pueden gestionar los recursos de información necesarios y se identifica, desarrolla y difunde el conocimiento pertinente para el logro de transformaciones sociales, a la vez que pueden desplegarse estrategias locales orientadas a la unificación de los diferentes actores involucrados en el proceso de desarrollo.

Con la presente investigación se pretende abordar la importancia del estudio y la puesta en práctica de la gestión del conocimiento (GC) en el contexto local, apoyado en elementos de la gestión de la información (GI) y con el objetivo de propiciar transformaciones locales, obtención de beneficios sociales y una eficiente toma de decisiones. Se puntualizan elementos considerados relevantes en dicho contexto, según la importancia de la información y el conocimiento para el cumplimiento de los objetivos trazados en los

proyectos de desarrollo. Como resultado del estudio se proponen acciones para la gestión del conocimiento en el desarrollo local a partir del análisis de modelos y propuestas relacionadas, además de puntualizar elementos a tener en cuenta para la puesta en práctica de dicha gestión.

Aspectos teóricos sobre la gestión del conocimiento, la gestión de información y el desarrollo local

Desarrollo local

El desarrollo local es un modelo de desarrollo económico y social que surge en la década de los 80 como respuesta a la creciente globalización y la extensión de una estructura socioeconómica basada en el modelo neoliberal, lo que trajo como consecuencia que aparecieran profundas desigualdades entre los países más industrializados y los países del tercer mundo; incluso, dentro de los países desarrollados provocó un fuerte contraste entre las regiones hiperindustrializadas y las atrasadas económicamente.⁽¹⁻²⁾

En sus inicios la planificación del DL se realizaba de forma vertical, desde el gobierno hacia la ciudadanía, y las instituciones gubernamentales planificaban los mecanismos de producción y determinaban las acciones a seguir por los actores locales.^(1,3,4) Con la evolución del concepto se prestó atención al papel determinante de los habitantes del territorio, lo que provocó que una parte importante de los esfuerzos estuvieran encaminados a fomentar la participación ciudadana basada en la comunicación gobierno-ciudadanía.^(5,6,7,8,9)

Según *Cárdenas*,⁽¹⁰⁾ el DL es un proceso construido diferenciadamente, estructurador de nuevas formas de organización social, complejo, dinámico y multidimensional, que implica procesos sociales que van desde lo psico-socio-cultural, político, social, ambiental, territorial hasta lo económico-productivo.

Para *León y Sorhegui*⁽¹¹⁾ el DL es el resultado de la multiplicidad de acciones del conjunto de actores (económicos, sociales, políticos, culturales, tecnológicos y otros) que operan y toman decisiones en el territorio o, que sin estar localizados en el territorio, inciden en él.

García⁽¹⁾ plantea que lo más importante del DL reside en la metodología de acción social necesaria para movilizar el potencial de iniciativas que cada territorio posee, y promover estrategias de participación, de asociación y de cooperación mediante las cuales se pueden

alcanzar elevadas cotas de cohesión social, que en sí misma se podría convertir en un nuevo factor de competitividad o de innovación.

Entre los objetivos principales del DL están el crecimiento económico y de empleo, la educación y la formación de la población, el desarrollo cultural, la nutrición, la higiene y el cuidado y preservación del medioambiente,^(1,2,3,4,12,13) así como garantizar las políticas de participación ciudadana y los derechos civiles.⁽⁶⁾

De manera general, las acciones orientadas al DL requieren de un enfoque participativo donde los actores económicos, las instituciones públicas y la población trabajan en coordinación para garantizar la transformación positiva de la comunidad y participan de forma organizada en la toma de decisiones. Dichas dinámicas involucran a los ciudadanos, sus conocimientos y experiencias de vida, lo que favorece la inclusión social. De esta forma los procesos sociales se integran al progreso de las iniciativas económicas, basados en la necesidad de la articulación de los diversos actores involucrados en los proyectos, las alianzas, el intercambio y la solidaridad.^(14,15,16,17,18,19)

Gestión del conocimiento en el contexto local

Referente al tema del manejo de la información y el conocimiento, una gran parte de la bibliografía consultada^(20,21,22,23,24,25,26,27,28) lo contextualiza en el ámbito de las organizaciones. No obstante, también es significativa la literatura que aborda el tema del conocimiento y su gestión en el ámbito comunitario desde varios enfoques: gestión de la inteligencia social,⁽²⁹⁾ GC universitario e innovación en pos del DL,^(30,31,32,33,34) GC y DL,^(35,36,37,38,39,40) y modelos de GC relacionados con el DL.^(41,42,43,44)

Exponentes del tema^(45,46,47,48) consideran el conocimiento como la capacidad que desarrollan las personas para efectuar una acción o tomar una decisión, basada en información. Quiñones⁽⁴⁹⁾ plantea que la potenciación del conocimiento como recurso social suele tomarse como un elemento esencial para el DL, lo cual evidencia su importancia para la toma de decisiones y la gestión de la gobernabilidad.

Si la importancia del desarrollo se apoya como base en este activo se promueve una integración de comunidades donde se aprende de las experiencias de cada lugar, lo cual les permite compararse y proyectarse en el desarrollo y el camino a tomar para encontrar un mejor futuro.⁽⁵⁰⁾

La necesidad de crear y transmitir el conocimiento a nivel comunitario se concreta en el proceso de GC, a partir de su identificación, adquisición, desarrollo, compartición/distribución, uso, retención y medición.^(51,52)

En la investigación desarrollada por *Monaghi*,⁽⁵³⁾ se hace alusión a una perspectiva de cuatro pasos para la puesta en práctica de la GC en países en desarrollo.

- *Creación de conocimiento*: nuevas soluciones, ideas y conceptos.
- *Almacenamiento de conocimiento*: Guardar en documentos, repositorios, bases de datos, como una fuente de aprendizaje futura y de acceso.
- *Aplicación del conocimiento*: Eficiencia en productos y servicios. Ventajas competitivas.
- *Compartir conocimiento*: interacción y comunicación entre las personas.

Referente a las concepciones teóricas sobre la GC orientadas al DL, se destaca el criterio de *Núñez, Montalvo y Pérez*,⁽³²⁾ quienes señalan que la GC consiste en colaborar en la identificación de problemas locales que requieran del conocimiento para su solución y contribuir a identificar las organizaciones o personas que pueden aportarlo para luego construir los nexos, las redes y los flujos de conocimiento que permitan la asimilación, la evaluación, el procesamiento y el uso de dicho recurso.

Por su parte, *Sánchez y Dueñas*⁽⁵⁴⁾ puntualizan que a nivel local la GC se define como un proceso complejo de generación, proveimiento, administración y circulación de las informaciones, datos, saberes y valores necesarios para garantizar la toma de decisiones locales, con el objetivo de promover la elevación de la calidad de vida de la población sobre la base del desarrollo sustentable equitativo y caracterizado por una creciente participación ciudadana.

Otro de los aspectos determinantes para el DL es la innovación,^(1,2,4,8,13,14,55,56) la cual también se deriva del eficiente uso de la información y su conversión en conocimiento. Al respecto, *Albuquerque*⁽⁴⁾ plantea que la innovación es un proceso social y territorial de carácter acumulativo e interactivo, en el cual los usuarios y los productores de conocimiento interactúan y aprenden mutuamente uno del otro.

Igualmente, son importantes las relaciones que se establecen entre organizaciones, instituciones, gobierno, empresas, grupos sociales, líderes comunitarios, escuelas y universidad, lo cual permitirá la obtención de resultados a partir de lo que pueda aportar cada actor en cuestión sobre las competencias y los nuevos saberes.

Núñez, Montalvo y Pérez⁽³²⁾ señalan que es importante aprovechar los recursos propios y externos, además de tener que producirse una relación entre estrategias de conocimiento, prioridades del desarrollo y bienestar humano resultante. En este caso sería entendible el avance de una sociedad del conocimiento, hacia una sociedad inteligente que busca solución a sus problemas a través del conocimiento socialmente distribuido.

Estos elementos están muy relacionados con las transformaciones sociales de una comunidad a partir de aquellas habilidades que adquieren diferentes grupos sociales para crear, compartir y socializar el conocimiento, lo cual también trae consigo cambios en las formas de actuar y en la manera en que una localidad desarrolla sus actividades, apoyadas en el fomento de relaciones sociales mediadas por la confianza y el intercambio entre los actores clave del territorio.

Gestión de información en el contexto local

Varios autores plantean que la información es un recurso importante para el DL.^(1,2,3,4,5,6,7,8,9,14,15,16,17,18) Según esta perspectiva, es un elemento de apoyo para la gestión de proyectos de DL y, a la vez, establece un vínculo entre el gobierno, la ciudadanía y demás actores. Para lograr su uso efectivo en este contexto, es necesario poner en práctica su adecuada gestión.^(2,3,8,9,15,18)

Para Vélez, Llantén y de Salazar⁽³⁾ la información es un elemento fundamental para el empoderamiento de las comunidades, la participación y la toma de decisiones. Estos autores identifican dos tipos de información para la toma de decisiones en el DL: información institucional (proveniente de las instancias gubernamentales y otras) y la información referencial (experiencia personal, conocimiento y percepción de los individuos o grupos).

Fernández, Belloso y Delgado⁽⁸⁾ coinciden en que el uso de la información es un elemento vital para la participación ciudadana, ya que permite que las comunidades contribuyan activamente en el diseño de las agendas para su desarrollo y bienestar. Para estos autores, la información en el DL tiene las siguientes funciones:

- Posibilitar el aprendizaje y adquisición de conocimientos y generar información para los procesos de cambio.

- Conducir el desarrollo endógeno y la participación ciudadana.
- Instruir y organizar a las comunidades.
- Facilitar la transparencia y el control social.
- Como recurso para la gestión de proyectos en la comunidad.

Para garantizar la participación de los ciudadanos en el DL, ellos deben tener acceso a la información relacionada con la gestión de los recursos locales. Esta le permite conocer sobre las condiciones de la localidad, interactuar entre sí, aportar ideas para la solución de los problemas, definir y formular sus necesidades y expectativas, y participar activamente en la construcción y ejecución de proyectos.

Según Vélez, Llantén y de Salazar,⁽³⁾ los elementos determinantes para el uso de la información por parte de decisores comunitarios son: gobernanza o gobernabilidad; calidad de la información (oportuna, actualizada y confiable); acceso a la información; cultura informacional y sentido de pertenencia por parte de los actores comunitarios; estrategias para la inclusión de toda la comunidad; contraste entre la información que manejan las instituciones con las que maneja la comunidad y levantamiento de datos del territorio.

Igualmente se destacan otros elementos informacionales que se asocian a dicho contexto y forman parte de la GI, como es el caso de las políticas de información. Peña y Primera⁽⁵⁾ plantean que estas se estructuran en forma de normativas, principios o planes de acción vinculados a las necesidades de información de la comunidad, las características particulares de la localidad, los intereses de los sectores productivos y la gestión interna. Definen la generación, la transferencia, la organización, la disponibilidad, la difusión y el acceso a la información, para garantizar una mayor eficiencia de los productos y servicios de información.

Los elementos fundamentales para formular estas políticas son: el usuario, las teorías sobre el comportamiento informacional humano, la visión ecológica de la información y el contexto.⁽¹⁷⁾

Otro de los aspectos son las necesidades de información.⁽⁹⁾ Moore⁽¹⁹⁾ plantea un modelo para la identificación de necesidades sociales de información, presentado en seis dimensiones:

- *Función*: Por qué las personas necesitan información.
- *Forma*: Qué tipo de información se necesita y en qué contexto está enmarcada.

- *Grupos*: Sobre qué trata la información necesitada, teniendo en cuenta las actividades desarrolladas por los usuarios.
- *Agentes*: Quienes generan la actividad informacional. Se dividen en tres categorías: usuarios, proveedores e intermediarios de la información.
- *Usuarios*: Se refiere a cómo las necesidades de información difieren entre los grupos de personas.
- *Mecanismos*: Cuáles mecanismos pueden ser usados para conocer las necesidades.

Por medio de estas dimensiones se pueden identificar los roles informacionales predominantes en el escenario social: proveedores, intermediarios (procesadores de información) y usuarios.

Por otra parte, es necesario el diseño, la implementación y el desarrollo de sistemas de información, y a partir de esto, elaborar productos y servicios informacionales, una vez identificadas las necesidades de información de los actores locales.^(4,8)

En este sentido, *Rodríguez*⁽⁹⁾ plantea que una estructura informacional que apoye el DL se debe concebir a partir de procesos informacionales que se desarrollen de manera articulada en los sistemas de información territoriales, y que permitan garantizar la calidad de información.

La vinculación entre la población local, las instituciones públicas, las entidades económicas, los coordinadores de proyectos y otros actores, tiene lugar a través de la estructuración de flujos de información,^(4,8,9) donde se destacan las redes y las alianzas, además del proceso de retroalimentación.

Rodríguez⁽⁹⁾ plantea, además, la importancia de otros componentes de la GI en el DL como: las estrategias de información, la cultura informacional y las competencias informacionales. También es válido destacar el monitoreo y la vigilancia tecnológica. Según *García*,⁽¹⁾ el DL requiere metodologías muy particulares y científicamente innovadoras, con un enfoque propio, basado en la obtención de información sobre el medio local. Asimismo, *Vázquez*⁽¹³⁾ y *Albuquerque*⁽⁴⁾ afirman que los elementos que impulsan el DL son la investigación y la creación de productos a partir de un estudio del mercado.

Después del análisis de lo planteado por los diversos autores, se puede señalar que los elementos informacionales presentes en la gestión del DL y que, a su vez, tributan a un proceso de GI son: información relevante, calidad de la información, políticas de información, alfabetización informacional, monitoreo y vigilancia tecnológica, ciclo de vida

de la información, necesidades de información, sistemas de información, procesos informacionales, gestión documental, flujos de información, roles informacionales, productos y servicios de información, estrategias de información y cultura informacional. Esta investigación tuvo como objetivo realizar una propuesta de acciones orientada a la gestión del conocimiento a nivel comunitario para preponderar la importancia de la información y del conocimiento en el logro de las transformaciones sociales y la adecuada toma de decisiones.

MÉTODOS

Se realizó un análisis documental y de contenido de investigaciones que presentan modelos y experiencias vinculadas al tema. Primeramente se revisó el Modelo de Triple Hélice⁽⁶⁾ como uno de los más abordados en la literatura sobre relación universidad-industria-gobierno. Igualmente, se analizaron otros estudios sobre gestión del conocimiento para el desarrollo,⁽⁵⁷⁾ el sistema local de innovación,⁽⁵⁸⁾ las experiencias prácticas de desarrollo local en Argentina,⁽⁵⁹⁾ los procesos de gestión del conocimiento y la salud,⁽⁶⁰⁾ las perspectivas basadas en el conocimiento y la innovación,^(34,35,43,44) la estrategia para la gestión del aprendizaje en la red de actores,⁽⁶¹⁾ las relaciones con la gestión del riesgo de desastres⁽³⁷⁾ y los factores clave para la implantación de sistemas de gestión del conocimiento.⁽⁵¹⁾ El análisis realizado permitió establecer convergencias entre las diversas perspectivas de análisis y determinar los aspectos a tener en cuenta para la propuesta. Se destacaron las relaciones entre los actores involucrados y la importancia de difundir el conocimiento.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Propuesta de elementos y acciones para la gestión del conocimiento en el desarrollo local

Después del análisis de la literatura presentada se concretó la propuesta, basada en un conjunto de elementos considerados necesarios, desde una visión informacional, para afrontar la GC en el contexto local:

-*Sistemas de información*: Herramientas que apoyan la GI y la gestión de proyectos sociales, por medio de la organización y el procesamiento de las fuentes de información necesarias para la toma de decisiones.

-*Gestión de información*: Proceso estratégico, que a nivel local se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de información en función del desarrollo del territorio, lo que permite la identificación, el uso y el acceso de la información que se maneja para la toma de decisiones y el empoderamiento de los ciudadanos, y facilita la interacción entre los actores públicos y privados que participan en una determinada estrategia de desarrollo.⁽⁶²⁾

-*Gestión documental*: Proceso relacionado con el resguardo y la preservación de la evidencia de las acciones desarrolladas por una organización o comunidad, para asegurar su acceso y uso. En el caso de los territorios se considera vital para el proceso de rendición de cuenta del gobierno a los ciudadanos y para evidenciar el conocimiento que se genera en una comunidad o como parte de proyectos sociales.

-*Comunicación*: Importancia de las estrategias de comunicación para la articulación del gobierno con la comunidad y entre otros actores. Al respecto, se encuentra el concepto de comunicación para el desarrollo, enfocado en el fortalecimiento de los esfuerzos para desarrollar los derechos de opinión y expresión, así como el derecho de los ciudadanos al acceso a la información precisa y clara, además de participar en la solución de los problemas que les preocupan, en el que se considera el contexto local el determinante principal de las iniciativas para el desarrollo de capacidades.⁽⁶³⁾

-*Capital social*: Fuertes relaciones y redes sociales basadas en la confianza, los valores y las normas de intercambio. Activo imprescindible en los procesos de creación y compartición del conocimiento y en el acceso a los recursos de información. Juega un rol esencial en la articulación entre los actores involucrados en las acciones de DL.

-*Cultura y liderazgo*: Cambio de la cultura de la centralización a la descentralización en la comunidad y en la autonomía en la gestión de proyectos para el DL. Los ciudadanos

en el territorio deben sentirse parte de los procesos de toma de decisiones. El gobierno debe ser líder para poder gestionar los proyectos locales.

-Organizaciones de información: En el territorio se deben identificar las organizaciones de información, dígame bibliotecas públicas, centros de información y archivos, que gestionan fuentes de información y activos de conocimiento que pueden tributar al desarrollo de proyectos e investigaciones comunitarias.

-Tecnologías de la información y la comunicación (TICs): Su uso como herramientas de apoyo para el desarrollo de la GC y la GI en los territorios facilita el tratamiento, la difusión y el intercambio de la información y el conocimiento entre los actores.

A continuación se proponen acciones para la puesta en práctica de la gestión del conocimiento en el desarrollo local, donde se incluyen elementos asociados a la gestión de información (cuadro).

Para la aplicación de la propuesta, debe crearse un equipo de trabajo, identificar las prioridades y posteriormente establecer un ciclo de gestión fundamentado en la planificación, organización, control y dirección de las tareas. Algunos aspectos en los que podría orientarse la evaluación de dichas acciones serían: la comprobación de la erradicación o disminución de las debilidades y amenazas detectadas en el diagnóstico por medio de la DAFO, el cumplimiento de las responsabilidades de los actores involucrados, el logro de las transformaciones comunitarias por medio del uso del conocimiento, el aumento de la calidad de vida de los ciudadanos; el crecimiento de las capacidades informacionales y comunicativas; el cumplimiento de los mecanismos de transparencia y retroalimentación entre los diversos actores, el aumento de las alianzas y redes, la diversificación de los proyectos comunitarios, así como la difusión de las buenas prácticas y lecciones aprendidas en la comunidad.

Cuadro - Propuesta de acciones para el desarrollo de la gestión del conocimiento en el desarrollo local

Procesos de la gestión del conocimiento	Acciones a desarrollar
Identificar	- Determinar el conocimiento que se necesita para las acciones de desarrollo (relación con la estrategia de DL). - Identificar el conocimiento del territorio (fuentes de información). - Identificar los actores (de la comunidad, municipio, provincia, nacional) que cuentan con el conocimiento que se necesita (expertos). - Identificar las relaciones sociales y redes de colaboración. - Identificar los recursos necesarios para gestionar conocimiento: tecnológicos, materiales, financieros. - Identificar sistemas o plataformas tecnológicas utilizados para gestionar y preservar la información que se maneja a nivel local (intranet, sitios web, centros de información/bibliotecas). - Usar técnicas y herramientas de apoyo: mapas de conocimiento, redes de expertos, encuestas, entrevistas, grupos de discusión, observación, entre otros.
Adquirir	- Seleccionar a los actores que se involucrarán en el proceso según sus competencias. - Adquirir los activos de conocimiento que apoyarán el proceso: artículos, patentes, libros, manuales. - Adquirir los recursos necesarios para gestionar conocimiento (infraestructura tecnológica, recursos materiales y financieros). - Fomentar relaciones, confianza, normas de intercambio y alianzas.
Desarrollar	- Crear espacios de creación y compartición del conocimiento (talleres, intercambio con expertos, conferencias, foro debate). - Realizar talleres de sensibilización sobre GI y GC para decisores y demás actores involucrados. - Crear redes de conocimiento y colaboración. - Fomentar la participación en eventos y cursos de superación. - Fomentar el trabajo en equipo. - Publicar las investigaciones y experiencias del territorio. - Crear y ejecutar programas de alfabetización informacional según las necesidades de capacitación de los actores.
Retener	- Crear sistemas para retener el conocimiento, las buenas prácticas, lecciones aprendidas y el <i>know how</i> de la comunidad: repositorio de información, sistema de gestión documental, base de datos, página web. - Crear manuales de buenas prácticas y guías metodológicas. - Documentar y preservar la información de los proyectos comunitarios, los gestionados por el gobierno y aquellos de colaboración entre entidades (manuales de proyectos y procedimientos, metodologías y métodos de trabajo, informes con experiencias y resultados). - Documentar los procesos de cooperación y alianzas. - Registrar el conocimiento generado en talleres, conferencias, cursos.
Compartir	- Compartir el resultado de los proyectos locales y los conocimientos adquiridos, por medio de seminarios, talleres, reuniones, sitios web, redes sociales. - Hacer un adecuado uso del proceso de comunicación para compartir experiencias (uso eficiente de los canales de comunicación y de la estrategia de comunicación). - Publicar las buenas prácticas y experiencias.
Utilizar	- Usar el conocimiento identificado y desarrollado en la comunidad en función de los proyectos locales, de investigación e innovación y para la toma de decisiones.
Medir	- Indicadores de calidad, impacto y beneficio que permitan medir el resultado del accionar de los demás procesos de la GC y su impacto en el DL.

CONSIDERACIONES FINALES

La información y el conocimiento son recursos estratégicos para la solución de problemas y para la toma de decisiones a nivel comunitario. Su adecuado uso y aprovechamiento resulta de vital importancia para el fortalecimiento y el desarrollo del territorio.

La GC es un proceso esencial para lograr transformaciones a nivel local. Favorece el proceso de innovación y se logra la solución de problemas a partir del uso del conocimiento tanto de la propia comunidad como del científico generado por universidades, centros de investigación u otras entidades.

La GI a nivel local posibilita la identificación de las necesidades informacionales relacionadas con aspectos económicos y sociales de la comunidad y el estudio del contexto local, con el apoyo a la planificación y a la organización de las acciones y el control de los recursos. Igualmente favorece el adecuado uso de la información, tanto en la toma de decisiones, como en los mecanismos de retroalimentación entre el gobierno, los ciudadanos y otros actores.

La propuesta realizada se basa en un enfoque sistémico e informacional. Los elementos señalados pueden constituir una base para el proceso de GC orientado a lograr transformaciones y beneficios locales. En las acciones que se proponen se puntualizan aspectos clave: relación que debe existir con la estrategia de DL, identificación de fuentes de información, relaciones sociales y redes de colaboración, activos de conocimiento, competencias informacionales, alianzas, información oportuna y veraz, espacios de retención y socialización de conocimiento, intercambio de buenas prácticas y proceso comunicativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García M. El desarrollo local en el marco de los procesos de globalización. En: García M. Perspectivas teóricas en Desarrollo Local. España: Netbiblio; 2007.
2. Pérez D, Núñez I, Font E. Globalización y desarrollo local, una propuesta metodológica de gestión de información y el conocimiento. Econ Des. 2016;154(2):107-19.
3. Vélez J, Llantén C, de Salazar L. Información para la toma de decisiones en la planeación del desarrollo local. Rev Fac Nac Salud Públ. 2004;22(1):16-21.

4. Albuquerque F. Desarrollo económico y territorio: Enfoques teóricos relevantes y reflexiones derivadas de la práctica. En: García M. Perspectivas teóricas en Desarrollo Local. España: Netbiblio; 2007.
5. Peña D, Primera NJ. Transitando hacia el desarrollo local por el camino de las políticas de información: caso municipio Maracaibo. Rev Cienc Soc. 2007;18(3):410-22.
6. Precedo A, Míguez A. La evolución del desarrollo local y la convergencia territorial. En: García M. Perspectivas teóricas en el desarrollo local. España: Netbiblio; 2007.
7. Villasante TR, López JA. El desarrollo social: Un desarrollo desde la ciudadanía. En: García M. Perspectivas teóricas del desarrollo local. España: Netbiblio; 2007.
8. Fernández N, Belloso N, Delgado F. Recursos informacionales, desarrollo endógeno y participación ciudadana en la gestión pública local. Rev Venez Gerenc. 2008;13(43):377-97.
9. Rodríguez Cruz Y. La gestión de información para el desarrollo local/territorial en Cuba: información, gobierno y ciudadanía. Alcance. Rev Cubana Inform Comunic. 2016; 5(11):35-54.
10. Cárdenas N. El desarrollo local, su conceptualización y procesos. Provincia. 2002;23(8):53-76.
11. León C, Sorhegui R. Repensar el desarrollo local en Cuba. Econ Des. 2007;142(2):150-71.
12. Blanes J, Pabón EA. Los proyectos y el desarrollo local. Guía para la formulación, gestión y sistematización de proyectos. Bolivia: Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios; 2004.
13. Vázquez A. Sobre la diversidad de las interpretaciones y la complejidad del concepto de desarrollo endógeno. En: García M. Perspectivas teóricas en el desarrollo local. España: Netbiblio; 2007.
14. Carrillo L. Metodología para la gestión de un proyecto de desarrollo local. Caso: Galipan. Especialización en tecnología e innovación. Caracas, Venezuela: Universidad Simón Bolívar; 2010.
15. Martínez CD, Carballo E, Fernández O. Propuesta de gestión de la información, el conocimiento y la innovación (GICI) en la formación de profesionales-desarrollo local. Universidad y Ciencias. 2012;1(1):114-27.
16. Szafran P. Información, comunicación y cultura en la gestión local: la experiencia municipal en un territorio de vulnerabilidad de la ciudad de Montevideo. Invest Bibliotecol. 2016;30(70):19-39.

17. Berrio C. Comportamiento informacional y políticas públicas de información: consideraciones teóricas alrededor del caso de DATASUS en Brasil. *Invest Bibliotecol.* 2016;30(69):19-41.
18. Quindemil EM, Zambrano DM, Rumbaut F. Las ciencias de la información y su incidencia en el desarrollo local, según la literatura publicada en la revista brasileña *TransInformacao* 2012-2016. *Rev Contribuc Cienc Soc*; 2017 [acceso: 18/12/2018]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/04/informacion-desarrollo-local.html>
19. Moore NA. Model of social information need. *J Inform Sci.* 2002;28(4):297-303.
20. Davenport T, Prusak L. Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben. Buenos Aires: Pearson Education; 2001.
21. Choo CW. La organización inteligente: El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones. México: Oxford University Press; 1999.
22. León Santos M. Propuesta de un modelo de medición de la gestión del conocimiento para organizaciones de Información [Tesis de Doctorado] Cuba: Universidad de La Habana; 2008.
23. Molina JL, Marsal Serra M. La Gestión del Conocimiento en las organizaciones. Buenos Aires: Editorial Libros en red; 2002.
24. Nonaka I, Takeuchi H. The knowledge-creating company. New York: Oxford University Press; 1995.
25. Pérez-Montoro Gutiérrez M. Gestión del conocimiento en las organizaciones. Fundamentos, metodología y praxis. España: Trea; 2008.
26. Ponjuán Dante G. Introducción a la Gestión del Conocimiento. La Habana: Editorial Félix Varela; 2006.
27. Ponjuán Dante G. Introducción a la Gestión de Información. La Habana: Editorial Félix Varela; 2012.
28. Rodríguez Cruz Y. Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas [Tesis de Doctorado]. Universidad de La Habana y Universidad de Granada; 2014.
29. Páez Urdaneta I. Gestión de la inteligencia. Aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades. Venezuela: Instituto de Estudios del Conocimiento de la Universidad Simón Bolívar; 1992.

30. Boffill Vega S. Gestión universitaria del conocimiento y la innovación para potenciar de manera sostenible el desarrollo local de Yaguajay. Sancti Spíritus, Cuba: TECNOGEST; 2011.
31. Vázquez Lugo M. Desarrollo local, Gestión del Conocimiento y salud. En: III Conferencia Científica Internacional de la UNISS. Sancti Spíritus, Cuba: YAYABOCIENCIA; 2015.
32. Núñez Jover J, Montalvo LF, Pérez Ones I. La gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación en la nueva universidad: una aproximación conceptual. La Habana: Editorial Félix Varela, 2006.
33. Contreras Cape JA. Universidad, sociedad y desarrollo local. Diál Sab: Invest Cienc Soc. 2011;35:59-82.
34. Casas Vilardell M. La Gestión del Conocimiento y la innovación hacia el desarrollo local sostenible: experiencia del proyecto piloto del municipio La Palma con la Universidad de Pinar del Río, Cuba. Brasil: Rev Tecnol Socied. 2011;7(12):1-4.
35. Castillo Arzola N, Santana Cruz JV, Molina Sanso FR. La gestión del conocimiento para el desarrollo local. Caso de estudio Florencia-Cuba. TRILOGÍA. Ciencia, Tecnología y Sociedad. 2014;6(11):91-103.
36. Garcés González CR. Las dimensiones de la gestión del conocimiento y los procesos de desarrollo local comunitario. Acta Universitaria. 2014;24(1):60-8.
37. Almaguer Riverón CD, Pierra Conde A. La gestión del conocimiento para la gestión de los riesgos de desastre desde la perspectiva del desarrollo local en el municipio de Moa: un proyecto en desarrollo. Rev Des Loc Sost. 2009;12(6):2-5.
38. Sánchez Zambrano K. Desarrollo local basado en conocimiento e innovación: Caso Agrópolis del Norte. J Technol Manag Innov. 2013;8:14.
39. Castillo Arzola N, Molina Sanso FR. Programa de gestión del conocimiento para el desarrollo. Retos de la Dirección. 2015;9(1):183-200.
40. Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC). Organización de Naciones Unidas: Knowledge Management for Development: Towards a practical approach for the Caribbean; 2010.
41. Jonjoubson L. An Integrated Knowledge Management model for community enterprises: A case study of a rural community enterprise in Thailand [Tesis de Doctorado]. Wellington: Universidad de Victoria; 2008.

42. Kok JA. Can models for knowledge management be successfully implemented to manage the diversity of indigenous knowledge? *South Afr J Inform Manag.* 2005;7(4):2.
43. Boffill Vega S. Modelo general para contribuir al desarrollo local basado en el conocimiento y la innovación. Caso Yaguajay [Tesis de Doctorado] Cuba: Universidad de Matanzas; 2010.
44. Reyes Fernández RM. Modelo de gestión del conocimiento y la innovación para el desarrollo local. Experiencia de la Filial Universitaria Municipal de Yaguajay [Tesis de Doctorado] Cuba: Universidad de La Habana; 2011.
45. Davenport T, Prusak L. *Working Knowledge: How organizations manage what they know.* Boston: Harvard Business School Press; 1998.
46. O'Dell CS, Grayson CJ. If only we knew what we know: Identification and transfer of internal best practices. *Calif Manag Rev.* 1998;40(3):154-74.
47. Sveiby KE. *The new organizational wealth.* San Francisco: Berrett-Koehler Publishers; 1997.
48. Nonaka I. A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organiz Sci.* 1994;5(1):14-37.
49. Quiñones Cárdenas G. Gobernabilidad, gestión del conocimiento y sociedades locales. Una mirada desde el proyecto social cubano. La Habana: IV Conferencia Internacional La Obra de Carlos Marx y los desafíos del siglo XXI; 2008.
50. Ruiz Cedeño SM. Modelo de negocio agroalimentario para el desarrollo local de la provincia de Manabí. En: Martínez Puche A (Ed.). *Profesionales y herramientas para el desarrollo local y sus sinergias territoriales. Evaluación y propuestas de futuro.* España: IX Coloquio Nacional de Desarrollo Local del GTDL-AGE; 2016.
51. Leyva Cruz JL. Modelo para diagnosticar los factores clave de la implantación de sistemas de gestión del conocimiento para el desarrollo local. Universidad de Camagüey, Cuba: Observatorio de la Economía Latinoamericana; 2013:178.
52. Probst G, Raub S, Romhardt K. *Administre el conocimiento.* México: Pearson Educación; 2001.
53. Monaghi T. The Relationship between knowledge management and social capital in developing countries (case study: Kurdistan province Industrial Towns). *J Scient Res Devel.* 2015;2(6):238-44.

54. Sánchez Santamaría A, Dueñas Bravo N. La gestión del conocimiento y la innovación en función del desarrollo local en el municipio piloto La Palma. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*; 2014: 201.
55. Paredes Villareal PJ. Desarrollo local: gestión, estrategia, elementos, características, dimensiones y agentes. Perú: Editorial Voxlocális; 2009.
56. González de la Fe T. El modelo de triple hélice de relaciones universidad, industria y gobierno: un análisis crítico. *ARBOR*. 2009;185(738):39-755.
57. Talisayon SD. Monitoring and evaluation in knowledge management for development. Germany: Information and Knowledge Management Working Paper No. 3; 2009.
58. Sánchez Zambrano K. Desarrollo local basado en conocimiento e innovación: Caso Agrópolis del Norte. *J Technol Manag Innov*. 2013;8:39.
59. Madoery O. El valor de la política en el desarrollo local. En: Vázquez Barquero A y Madoery O (comps.). *Transformaciones globales, instituciones y políticas de desarrollo local*. Argentina: Homo Sapiens; 2001. p. 200-28.
60. Sánchez N, Vázquez Lugo M, González Zamora M, Álvarez Aragón M, Rodríguez González D. Desarrollo local, gestión del conocimiento y salud en Colón. *Medisur*. 2016;14(2):224-31.
61. Rodríguez Fernández RM. Propuesta de estrategia para la gestión de aprendizaje en la red de actores del sector agropecuario. Municipio Mayarí, Cuba: [Tesis de Doctorado]. Universidad de La Habana y Universidad de Granada; 2010.
62. Vélez S. Diseño e implementación de sistemas de información territorial (SIT) para iniciativas de desarrollo económico local: guía metodológica. Washington D.C.: Fondo Multilateral de Inversiones; 2011.
63. Naciones Unidas. Comunicación para el desarrollo. Fortaleciendo la eficacia de las Naciones Unidas. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; 2011.

Conflicto de intereses

Las autoras declaran que no existe conflicto de intereses en el presente artículo.

Contribución de los autores

Viena Medina González, Yasneidy Del Río López y Gretel Lobelle Fernández diseñaron el estudio, analizaron la información y redactaron la primera versión del manuscrito. *Amanda Talía Carratalá* estuvo implicada en la recogida y análisis de la información. Todas las autoras revisaron la redacción del manuscrito y aprueban la versión finalmente remitida.