

# La importancia de las redes sociales y su análisis

## The Importance of Social Networks and its Analysis

Gabriel Valerio Ureña y Ana Catalina Treviño González

### RESUMEN

El estudio de patrones de colaboración mediante el análisis de redes sociales permite identificar agentes y grupos que son clave en la generación y transferencia de conocimiento en una organización. Una de las líneas de investigación de la Cátedra de Administración de Conocimiento-CEMEX es el estudio de las características de estas redes de colaboración en grupos geográficamente dispersos.

### PALABRAS CLAVE

Redes sociales, análisis de redes sociales, administración del conocimiento

### ABSTRACT

The study of collaboration patterns through social network analysis allows the identification of key agents and groups for knowledge creation and flow along the organization. One of the research tracks of the ITESM-CEMEX Knowledge Management Chair is the analysis of these collaboration networks between geographically distributed groups.

### KEYWORDS

Social networks, social network analysis, knowledge management

Las redes sociales han existido desde hace mucho tiempo; sin embargo, debido a los adelantos tecnológicos como la computadora y el Internet, éstas han evolucionado de las antiguas tribus a las modernas redes sociales en línea. Las redes sociales siguen existiendo tanto en el plano presencial como en su modalidad en línea. Morris (2006) explica que, como "animales tribales", siempre hemos tenido necesidad de compensar la competitividad con la cooperación. Según este autor, con el impulso de triunfar se ha heredado también el impulso de cooperar como parte misma de la naturaleza humana.

La noción de una red implica *nodos* y *vínculos*. Los nodos pueden ser individuos, equipos e incluso organizaciones; por su parte, los vínculos son mecanismos de conexión y de coordinación. Las redes sociales son importantes en los diferentes ámbitos de interacción humana (Cross & Parker, 2004).

Según Anklam (2005), las conexiones y la colaboración agregan valor (capital social) ya que al conectar varias personas se originan nuevas formas para la creación y el flujo de conocimiento. El *networking* da a las organizaciones el poder ser flexibles y aumentar su capacidad de respuesta de forma innovadora. Las personas y grupos independientes actúan como nodos, ligándose entre sí, para trabajar en pro de un objetivo común.

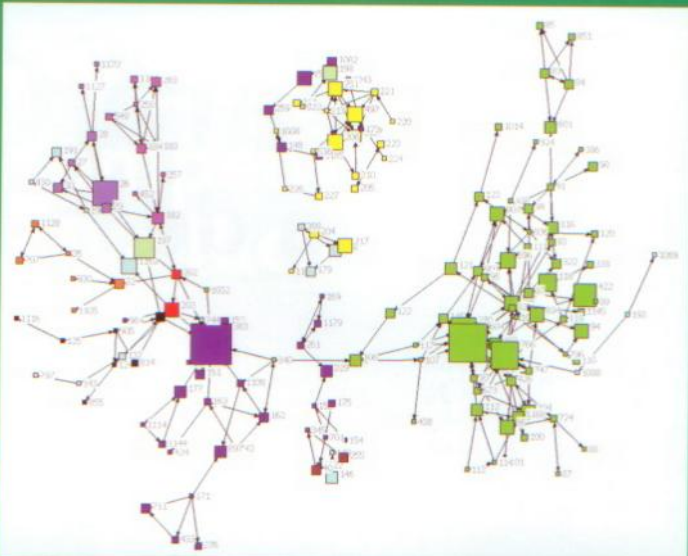
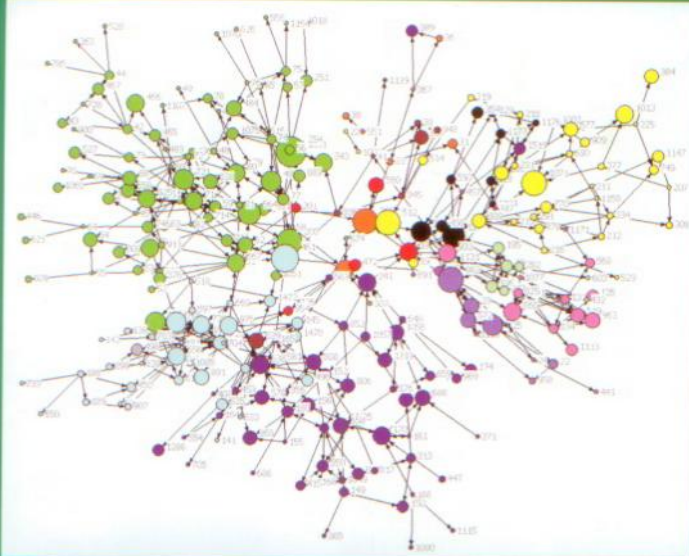
En las redes sociales se identifican patrones de interacción tales como relaciones de amistad, de comunicación, reconocimiento y de colaboración (Pe-

rianes, Olmeda y Moya, 2008). La estructura que emerge de la interrelación se traduce en la existencia de una red.

Los actores de la red, de forma natural, toman roles particulares y tanto estos actores como la red en su conjunto pueden medirse de diferentes formas.

El análisis de redes sociales permite observar y evaluar de manera sistemática las características de relaciones entre los miembros de una red, las estructuras que emergen como consecuencia de dichas relaciones y el papel que juegan los individuos dentro de esa estructura social (Wasserman & Faust, 1998). Algunas de las medidas utilizadas para analizar las redes sociales son: A) grado, que se refiere al número de otros actores a los cuales un actor está directamente unido o es adyacente; B) cercanía, que se refiere al número de pasos que un agente debe realizar para relacionarse con el resto de agentes de la red, y C) intermediación, que se refiere al número de otros actores que deben pasar a través de un actor focal para comunicarse con el resto de los actores.

Una de las líneas de investigación que actualmente se desarrollan en la Cátedra de Investigación Administración de Conocimiento-CEMEX es el uso de herramientas de análisis de redes sociales en problemáticas puntuales de la administración del conocimiento. Por ejemplo, se han aplicado estos conceptos para la observación de las redes de colaboración de la empresa y la identificación de agentes y segmentos clave de la red para la transferencia de conocimiento a lo largo de la orga-



» Ejemplos de redes de colaboración en áreas de Producción y Mantenimiento de VPTC-CEMEX. El tamaño de los nodos corresponde a niveles de centralidad de los agentes en términos de reconocimiento por terceros como parte de la red de colaboración. El código de colores indica regiones distintas y el área a la que corresponden los agentes.

nización. Una aportación importante de este enfoque metodológico es que la identificación de dichos agentes y subestructuras de la red se basa en el reconocimiento mutuo de los miembros y no necesariamente en la estructura de la compañía y posición de los miembros.

Asimismo abre fuentes de información alternativas para la medición del valor aportado, el desarrollo de los miembros de la red, y las mejoras en la comunicación y colaboración. Analizar las redes sociales permite entender mejor la forma en que estas estructuras sociales generan valor en las organizaciones.

#### REFERENCIAS

Anklam, P. (2005) Social Network Analysis in the KM Toolkit. In M. Rao (Ed.). Knowledge Management Tools and Techniques. Burlington, MA: Elsevier Inc.

Cross, R. L. & Parker, A. (2004) The hidden power of social networks: Understanding how work really gets done in organizations. MA: Harvard Business School Press.

Morris, D. (2006) La naturaleza de la felicidad. Barcelona, España: Planeta.

Perianes, A. Olmeda, C. y Moya, F. (2008) Introducción al análisis de redes. El Profesional de la Información, Vol. 17 (6), pp. 664-669.

Wasserman, S. y Faust, K. (1994) Social network Analysis. Methods and Applications. Cambridge University Press.

El doctor Gabriel Valerio Ureña es consultor del Centro de Sistemas de Conocimiento, miembro de la Cátedra de Administración del Conocimiento/CEMEX y miembro de la Comunidad Iberoamericana de Sistemas de Conocimiento.

[gvalerio@itesm.mx](mailto:gvalerio@itesm.mx)



La MC. Ana Catalina Treviño González es consultora del Centro de Sistemas de Conocimiento, miembro de la Cátedra Administración del Conocimiento/CEMEX y forma parte de la Comunidad Iberoamericana de Sistemas de Conocimiento.

[actrevin@itesm.mx](mailto:actrevin@itesm.mx)

