Entropía del conocimiento en las Instituciones de Educación Superior

Sonia Padilla

S. Padilla

Universidad Iberoamericana, Prolongación Paseo de la Reforma 880, Alvaro Obregon, Lomas De santa Fe, 01219 Ciudad de México, D.F., México

M.Ramos, P. Solares.(eds.) Ciencias de la Tecnología de la Información -©ECORFAN, México D.F., 2015.

Abstract

Facing a post-industrial society (of services and knowledge) [Bell] we realize that the value of the institutions lies in the knowledge they possess, which lies largely on the experience of each of its members, the faces irreparable losses when either leaves the institution

This situation is even more delicate in universities since it is these that promote the evolution of society it must, for this reason that the theme of Knowledge Management as a strategic initiative for any academic institution is, and binding to be implemented.

6 Introducción

De cara a una sociedad post-industrial (de servicios y conocimiento) [Bell] nos percatamos de que el valor de las instituciones radica en el conocimiento que poseen, el cual reside en buena medida en la experiencia de cada uno de sus miembros, lo que la enfrenta a pérdidas irreparables cuando cualquiera de ellos abandona la institución. Por otro lado, el mismo conocimiento se ve disminuido al generarse y manipularse por pequeños grupos de interés que de forma natural se asocian dentro de la institución, provocando que dicho conocimiento tenga poco impacto y difusión.

Esta situación es aún mas delicada en las universidades ya que son estas las que promueven la evolución de la sociedad a la que se deben, por esa razón es que se trata el tema de la Administración del Conocimiento como una iniciativa estratégica para cualquier institución académica, y obligatoria de llevarse a la práctica.

Es bien sabido que las Instituciones de Educación Superior son, por excelencia, generadoras de conocimiento, el cual es transmitido gradualmente a la sociedad, donde se aplica y paulatinamente se logra evolucionar, a fin de obtener soluciones a problemas reales, y con ello producir nuevo conocimiento.

El fenómeno de pérdida que sufren las Instituciones de Educación Superior con la generación y uso del conocimiento, tiene que ver con la falta de un modelo formal que incluya reglas, restricciones, incentivos, procesos y métricas en la producción y explotación del conocimiento.

Lo cual termina traduciéndose en un alto nivel de pérdida o entropía [20] del conocimiento, esto es, al no contar con medios que conduzcan la forma en la que el conocimiento fluye a través de la institución, métricas que indiquen el impacto que cada objeto de conocimiento genera en la comunidad universitaria y sus correspondientes aportaciones al proceso de crecimiento y mejora continua de la institución, ésta es incapaz de saber con claridad cual es su acervo de conocimiento y por ende difícilmente puede explotarlo y/o mejorarlo. Esto implica que, hoy en día, las universidades, especialmente las de países con economías emergentes, sufran de una gran merma en el proceso de generación y aprovechamiento del conocimiento.

Si lo que no se puede medir, no se puede controlar, y por lo tanto no se puede mejorar; entonces tenemos que la evolución de las universidades como generadoras de conocimiento queda a la deriva y se basa únicamente en las aptitudes e iniciativas personales de algunos de sus integrantes, quienes en la mayoría de las veces realizan grandes esfuerzos, en términos de tiempo y recursos invertidos, para alcanzar los objetivos que se han propuesto con determinados proyectos, ya sean estos de investigación, docencia o difusión de conocimiento y cultura, pero no logran sumar esfuerzos que verdaderamente demuestren un impacto en la sociedad a la que se deben.

La tragedia en todo esto radica en dos puntos relevantes:

- Es altamente probable que una buena parte de la información que se requiere como insumo, para generar nuevo conocimiento, ya fue recopilada o desarrollada por algún otro miembro de la institución, pero al no existir procesos que permitan la reutilización de conocimiento y la colaboración entre pares, se tendrá por resultado la producción de grandes cantidades de retrabajo de los profesores, investigadores y alumnos.

- Los resultados de este esfuerzo pocas veces serán conocidos, o al menos disponibles, para la totalidad de la comunidad universitaria. Generalmente este nuevo conocimiento será valorado por acaso una porción mínima de la institución, cuando no lo sea sólo por su creador, y seguramente será difícil que la investigación impacte de forma directa a la comunidad universitaria y a la sociedad.

Por otra parte, es muy probable que, como consecuencia directa de la pobre difusión que se tiene de los resultados, estos queden aislados y no puedan convertirse en parte de otros proyectos más ambiciosos o integren un sistema complejo que eventualmente pudiese producir un alto impacto social.

Si estamos de acuerdo, estos dos hechos se convierten en un círculo vicioso, que al final del día divide a la institución en aldeas independientes y aisladas que acaso generan y comparten conocimiento, pero sólo al interior de cada aldea o comunidad independiente, perdiendo la capacidad de potenciar los hallazgos logrados con cada esfuerzo realizado.

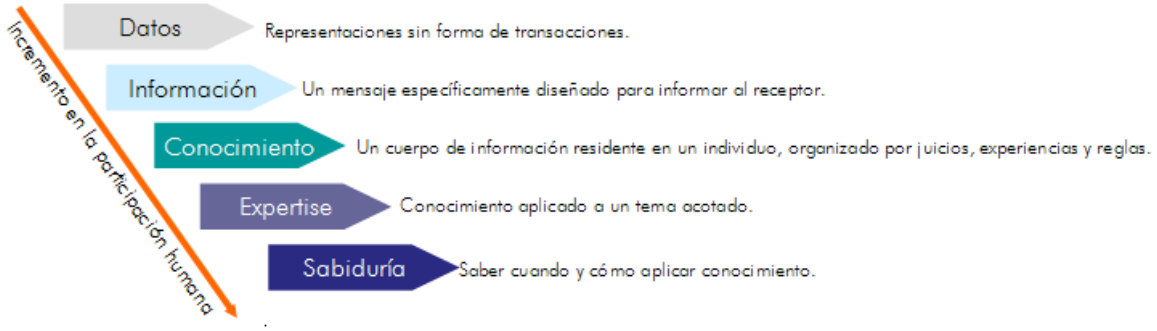
Entonces, ¿esto quiere decir que las grandes generadoras de conocimiento en el mundo están condenadas a sufrir pérdidas irreparables? Afortunadamente no es tan dramático, una buena respuesta a tan grave problema la encontramos en lo que hoy se conoce como la Administración del Conocimiento (Knowledge Manegement).

[20] Según la RAE la entropía se define como: Infor: Medida de la incertidumbre o pérdida existente ante un conjunto de mensajes, de los cuales se va a recibir uno solo. Fis - Medida del desorden de un sistema.

6.1 “Saber lo que sé y lo que necesito saber no puede ser un capricho”[21]

Con esta frase, de Larry Prusak, damos entrada a la definición del término central que venimos remarcando, el conocimiento, y su definición: “El conocimiento es la información que transforma algo o a alguien – ya sea en función de lograr acciones, o en función de que el individuo o la institución tenga la capacidad de adoptar una acción diferente o mas eficiente” [22], es decir que para que los datos evolucionen y se conviertan en información es necesario acompañarlos por un contexto, de esta forma: “azul” toma sentido cuando expresamos cosas como “la mesa es azul”, sin embargo para que esta información se transforme en conocimiento es necesario que un individuo se adueñe de ella y que la afecte con sus propios juicios y experiencias, con el fin de transformarla en acciones, mismas que finalmente arrojan conocimiento nuevo.

Figura 1 Transformación de datos a conocimiento



Una vez definido y acordado el concepto de conocimiento, podemos retomar el concepto de Administración del Conocimiento, definiéndolo como “el conjunto de procesos que dan suministro a los asuntos críticos de la adaptación, supervivencia y competencia de las organizaciones, involucrando esencialmente procesos que persiguen la sinergia de la capacidad de procesamiento de datos e información (TI), pero sobre todo la capacidad creativa e innovadora de los humanos”. Con la Administración del Conocimiento se busca mantener y acrecentar el valor de las instituciones que se enfrentan a una sociedad globalizada, exigente, con cambios estructurales drásticos y con un crecimiento discontinuo; donde finalmente y de manera gradual aceptamos que el “valor” de las mismas radica en su capital intelectual (valor intangible) y no en sus activos físicos (valor tangible).

Entonces la Administración del Conocimiento busca lograr la capacidad de atrapar el conocimiento y experiencia de los individuos que conforman a las Instituciones de Educación Superior como entidades únicas, y compartirlos en toda la organización, de forma que sus miembros se beneficien de ello y lo puedan aprovechar de manera explícita, además de crear nuevos conocimientos para la institución y para la sociedad que la apoya y patrocina.

Aunque la Administración del Conocimiento no es un concepto nuevo, sí podemos afirmar que en años recientes ha adquirido una naturaleza innovadora en su aplicación.

[21] Larry Prusak, Institute for Knowledge Management

[22] Peter Drucker, padre de la Administración del Conocimiento.

Hoy en día contamos con innumerables tratados sobre “lo que es” y “cómo se define” la Administración del Conocimiento, pero en raras ocasiones se expresa el “cómo” podemos adquirir la habilidad de administrar el conocimiento para las universidades, en gran medida esto se debe a que no existen recetas prefabricadas, cada institución es única y de igual forma la administración de su conocimiento tiene que ser única, sobre todo en organizaciones tan innovadoras y visionarias como lo son las Instituciones de Educación Superior.

Figura 2 Fases de la Administración del Conocimiento

La Administración del Conocimiento se encarga de mantener y fomentar el ciclo de vida del conocimiento, el cual tiene 4 fases básicas:

- Adquirir: Obtener conocimiento externo
- Producir: Generar nuevo conocimiento
- Aprovechar: Explotar el conocimiento existente
- Mantener: Enriquecer, retroalimentar, borrar y republicar piezas de conocimiento

Uno de los elementos más importantes para ser capaces de desarrollar un modelo propio para la Administración del Conocimiento es conocer cómo funcionan las Instituciones de Educación Superior, es fundamental partir de la realidad que viven o de lo contrario cualquier esfuerzo que se realice será estéril.

El éxito de la Administración del Conocimiento reside en detectar con claridad el nivel de madurez de los procesos sustantivos, tanto académicos como administrativos, especialmente desde la perspectiva del conocimiento, para determinar con eficiencia la forma en que estos se habrán de conectar con los procesos propios de la Administración del Conocimiento. Este hecho dará por resultado que los procesos asociados se inserten de forma inteligente y casi natural en la ejecución de los procesos propios de la institución, logrando acoplar a estos últimos en los puntos donde el conocimiento de la institución se estaría produciendo o utilizando.

Una de las cualidades más relevantes que genera una iniciativa de esta naturaleza es el fomento de la transformación de la cultura de trabajo y de vida de cada uno de los individuos que participan en los procesos institucionales (académicos y administrativos).

Es por esta razón que cada componente del megaproceso de Administración del Conocimiento deberá ser diseñado con un proceso propio, que le permita una inserción natural en cada uno de los procesos centrarles que compongan las cadenas de valor de las Instituciones de Educación Superior y que además fomente el ciclo de vida del Conocimiento, a la par que le ayuda a mantener la vigencia de las piezas de conocimiento que se han producido y publicado.

6.2 Capitalización del conocimiento en las organizaciones

Partimos de la llamada pérdida o entropía del conocimiento, de mecanismos que evitan este fenómeno y de cómo se implantan estos mecanismos, ahora deseamos reflexionar un poco sobre lo que esto significa para las Instituciones de Educación Superior.

Como se mencionó las universidades son los centros de generación de conocimiento por excelencia y tratamos de hacer conciencia acerca de que tal generación no logra los alcances ni la influencia que debería tener dentro y fuera de la institución, es por ello que la Administración del Conocimiento se vuelve un tema relevante en cada institución.

Imaginemos ahora, una sociedad de conocimiento, en la que cada uno de sus miembros es capaz de buscar y validar otras piezas de conocimiento, y teniendo como punto de partida estas, pueda generar nuevo conocimiento que afecte positivamente a su entorno y que finalmente de forma metódica y natural sea capaz de colocar nuevas piezas de conocimiento en un repositorio universal. Esto hace que la Administración del Conocimiento adquiera mucho sentido y valor, sin embargo no es todo, ahora pensemos que estos individuos son capaces de asociarse en comunidades naturales de conocimiento (academias, cuerpos docentes, equipos de proyecto, etc.) y que pueden vivir este mismo proceso en cada una de ellas, donde además exista alguien (“coordinador del conocimiento”) que sea capaz de identificar el conocimiento que es válido para toda la comunidad y lo publique en un repositorio global. La Administración del Conocimiento comienza a adquirir dimensiones más importantes y a producir conocimiento mucho más relevante, estructurado y útil cada vez. Estas mismas comunidades, además serían capaces de comunicarse de manera natural entre sí, esto significaría para la institución que todo el conocimiento que está produciendo cada uno de sus miembros o comunidades tiene el potencial de ser accedido y evolucionado por cualquier otro individuo o comunidad perteneciente a la comunidad global.