

“El conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y saber hacer, que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción”

T. Davenport y L. Prusak, Working Knowledge

Gestión del Conocimiento

Al ser un fenómeno “intrínseco” al ser humano, el conocimiento no puede ser comprado como un recurso material sino que se debe gestionar y administrar diferenciadamente; estos recursos no se consumen con su uso sino que aumentan en relación directa a su utilización.

Enfoques del conocimiento como el cognitivismo y el conexionismo parten de un mismo presupuesto: el mundo exterior está dado ante un observador, como si al experimentarlo aquel mundo éste fuera independiente de quien lo conoce. El enfoque enactivo (o constructivismo) considera la cognición como acción efectiva: el conocimiento del mundo no es objetivo y externo a nosotros sino que vivimos generando interpretaciones permanentes de todo aquello que nos rodea.

Será a partir del enfoque enactivo que entrarán en consideración el sentido común y el contexto como elementos determinantes de la cognición humana, atravesados a su vez simultáneamente por el lenguaje, el cuerpo y la historia social. Enactuar significaría la posibilidad de representar y actuar al mismo tiempo, algo así como ver y hacer simultáneamente. Gestionar el conocimiento desde este enfoque enactivo implica nuevos desafíos, y se deberán recurrir a nuevas herramientas para una gestión adecuada.

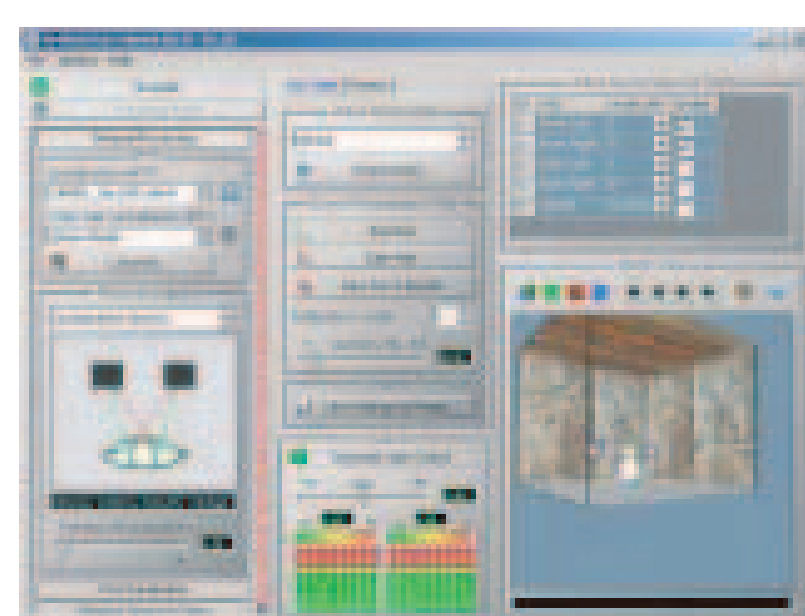
Interfaces

Según Bonsiepe (1998), la interface es aquello que une tres ámbitos: un usuario o agente social, un utensilio o artefacto, y una tarea a realizar. La interface hace “accesible el carácter instrumental de los objetos y el contenido comunicativo de la información. Transforma los objetos en productos, transforma la simple existencia física (...) en disponibilidad” (2). Justamente, “los artefactos son objetos que permiten la acción eficaz. La interface hace posible la acción eficaz” (3).

Las actuales interfaces permiten a los usuarios cargar, actualizar y obtener datos siempre de primera mano y actualizados. Los dispositivos o interfaces enactivas no solo reproducen los ambientes interactivos sino que permiten la manipulación del sistema. La principal característica de “los dispositivos enactivos de visualización de la información es la integración de representaciones dinámicas y acciones dentro del mismo ambiente” (4).

Este tipo de interfaces permite modificar la fuente de información en tiempo real, esto es, “actuar” a medida que se “re-presenta” una situación dada. O sea, a medida que se toma conocimiento de algo se lo puede actualizar, y retroalimentar así al sistema. De este modo se podrá estar siempre “al día”, contando con datos, información y conocimientos de “primera mano”.

Las interfaces enactivas no solo brindarán beneficios por actuar y tomar decisiones al instante sino que también se presentarán posibilidades para compartir la información y el conocimiento. Para ello, las organizaciones deberán invertir tiempo, dinero y esfuerzo en la obtención y desarrollo de sistemas con este tipo de interfaces. Las interfaces enactivas serán una de las herramientas que las organizaciones deberán implementar para gestionar correctamente el conocimiento.



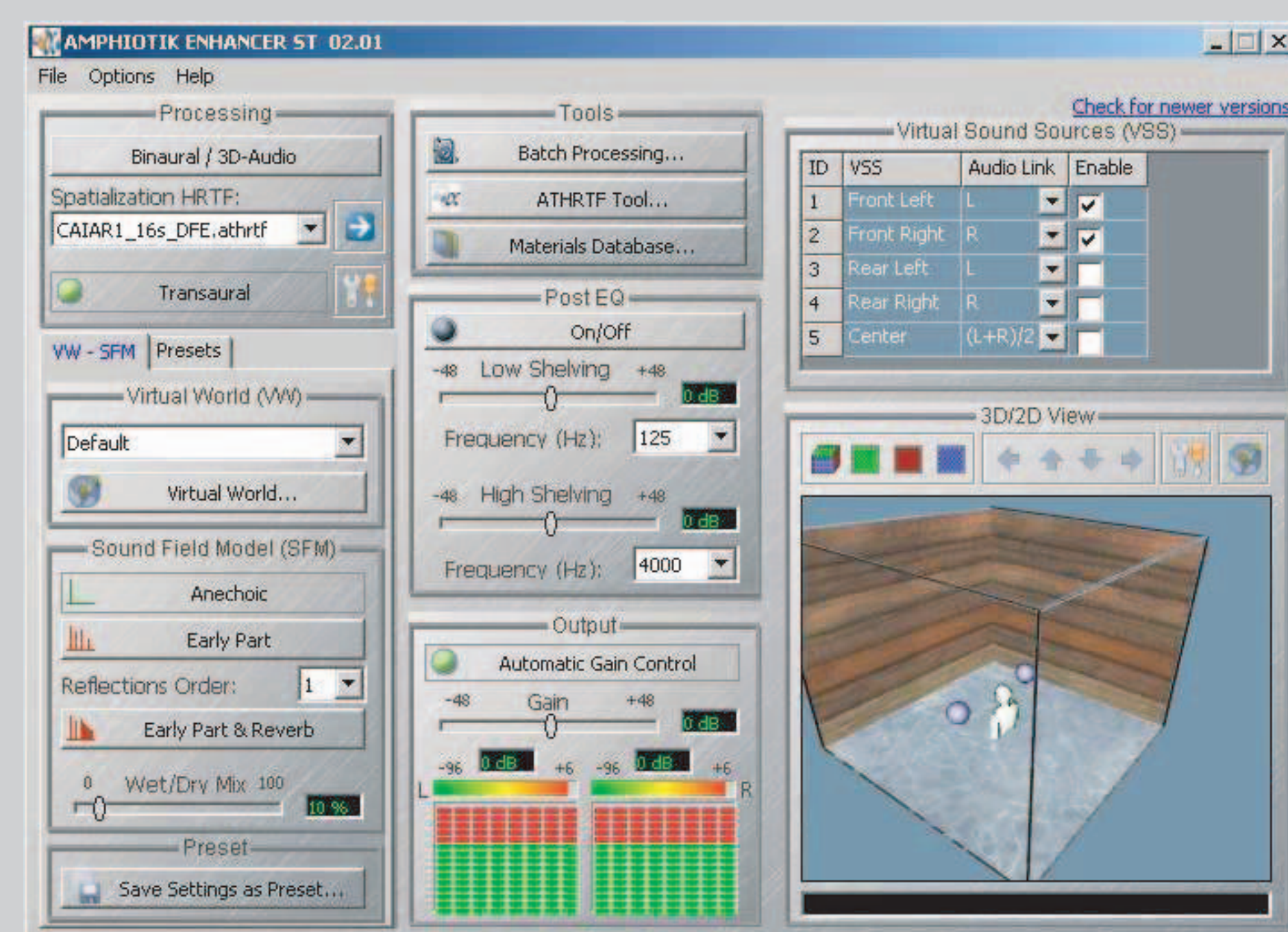
Toma de decisiones en la era de la información

El comportamiento de un sujeto implica siempre una toma de decisión. Sin ir más lejos, tanto la decisión como la acción son la esencia de la organización. “Una teoría general de la administración debe incluir principios de organización que aseguren una toma de decisión correcta, de la misma manera que debe incluir principios que aseguren una acción efectiva” (5).

El conocimiento organizacional sino es para actuar o tomar una decisión no tiene sentido. Pero más aún, la decisión o la acción sin conocimiento son ciegas, sin valor ni fundamento.

Dentro del ámbito organizacional queda clara, pues, la importancia de la acción efectiva. Entonces, si el conocimiento es acción efectiva (enfoque enactivo), y si la interface también persigue la realización de la acción efectiva, queda bien en claro como la interface facilita la generación y transmisión de conocimientos.

Las interfaces gráficas y digitales, principalmente las interfaces enactivas, ayudarán a los integrantes de una organización a desarrollar el conocimiento y a diseminar la información por todas las áreas, y de esta manera asistirán a todos a tomar decisiones más efectivas cuando así se les requiriese. Entonces, de acuerdo a la calidad y usabilidad de una interface enactiva se logrará aumentar la calidad de las decisiones tomadas en una organización, ya que tanto la interface como la información aumentan el potencial cognitivo en la organización. Un usuario, mediante una interface enactiva bien diseñada, podrá actuar más “eficazmente” y de este modo podrá asimilar correctamente el conocimiento generado.



Ejemplos de interfaces “enactivas” (aquellas que permiten modificar/actuar sobre el sistema en tiempo real).

Es para destacar que las interfaces enactivas se definen por la posibilidad que brindan a los usuarios de generar/difundir conocimiento en tiempo real (en detrimento de otras interfaces fijas en movimiento pero que no permiten “enactuar” en tiempo real).