

Alberto Santana



LAS COMUNIDADES DE CONOCIMIENTO COMO SISTEMAS
DE MEDIACIÓN EN LA EJECUCIÓN (GESTIÓN) DE LOS
TRABAJOS ESPECIALES DE POSGRADO

Resumen

Se discute críticamente la participación de las Comunidades de Conocimiento como Sistemas de Mediación que faciliten la gestión de diferencias y discrepancias en la ejecución de Trabajos Especiales de Grado en Instituciones de Educación Superior, la importancia de sus aplicaciones y la evaluación del papel que juega la confianza como su aglutinante.

Palabras Clave: sociedad de conocimiento, trabajo especial de grado, comunidades de conocimiento, mediación, confianza, sistemas.

Abstract

In this paper we critically discuss about the knowledge society participation as a mediation system to facilitate the management of differences and discrepancies concerning the execution of University Postgraduate Specialties Research Works, the importance of their applications and the evaluation of the role that plays the confidence as an agglutinating factor.

Key words: knowledge society, postgraduate specialties research, knowledge community, mediation, confidence, system.

Las sociedades del conocimiento y su expresión en comunidades de transferencia de conocimiento se caracterizan porque, existe entre sus miembros, la capacidad de identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con el fin de crear y aplicar los conocimientos para el desarrollo humano.

Ya en 1969 Peter Drucker¹ señalaba que la sociedad del conocimiento, como etapa posterior a la de la información, era más bien un ideal o una etapa evolutiva hacia la que se dirige la humanidad, a través del surgimiento de oportunidades que representan los medios de comunicación y la humanización de las sociedades actuales.

La gestión del conocimiento consistirá entonces en la generación administración y combinación de sinergias entre datos, información, sistemas de información, y la capacidad creativa e innovadora del factor humano de las organizaciones. Fundamentalmente puede referirse como mecanismos a través de los cuales las comunidades crean nuevo conocimiento, lo evalúan, lo transfieren y lo incorporan a sus tareas, convirtiéndolo en el día a día de su actuación, por lo que este proceso de alguna manera se manifiesta como identificar, estructurar y sobre todo utilizar la información para obtener un resultado.

En sus esfuerzos por caracterizar el capital intelectual como un componente fundamental del patrimonio de las instituciones educativas, se le ha planteado a las universidades, la necesidad de conceptualizar las actividades de investigación como activación del conocimiento entendido este, como el proceso mediante el cual la información y los conocimientos se intercambian entre individuos en una unidad de trabajo a través del uso de un sistema común de símbolos, signos o

¹ Drucker, P., *The Age of Discontinuity*, Nueva York, Harper and Row, 1969.

conductas y a los tutores y tesistas como activadores del conocimiento, en el entendido que conforman claves tecnológicas individuales que están fuertemente conectadas tanto a sus colegas internos como a fuentes externas de información al generar Activos de Conocimiento, es decir, al identificar, estructurar, y sobre todo, utilizar la información para obtener como resultado la elaboración de trabajos de grado de especialización, maestrías.

Por otra parte las Comunidades de Conocimiento surgen como instancias naturales para explicitar tácitos por la vía de establecer la documentación de las mejores prácticas y la revisión permanente del histórico de prácticas, que en el caso de la elaboración de trabajos de grado implica que los tesistas, los tutores y los evaluadores compartan experiencias y criterios para estandarizar metodologías y armonizar criterios de evaluación.

En la comunidad de conocimiento que conforman los tesistas, los tutores y los evaluadores de los trabajos especiales de grado del Programa de Especialidad en Gerencia de Proyectos de los Estudios de Posgrado de la Universidad Católica Andrés Bello orientados por esta línea de pensamiento, se plantearon la elaboración de una guía que recogiera las mejores prácticas en la ejecución de los diferentes roles y responsabilidades de los integrantes de la comunidad, tal como se describen en el Instructivo Integrado para la Ejecución de Trabajos Especiales de Grado, que transcribimos a continuación en atención a que estas actividades constituyen los insumos de actuación que referimos en este artículo.

Del Trabajo Especial de Grado

La tutoría del Trabajo Especial de Grado involucra la interacción de al menos cuatro actores: el tutelado, el tutor, el leedor y el coordinador².

Inicio de la Tutoría

Al iniciar la ejecución del trabajo especial de grado el tutelado dispone de un anteproyecto, el cual fue desarrollado y completado por él mismo, durante el Seminario de Trabajo Especial de Grado. Este documento significa que el tutelado ha determinado la naturaleza de la investigación y ha visualizado, conceptualizado y definido un problema de investigación con el detalle suficiente para asegurar su desarrollo y completación en un lapso de 12 semanas, contadas a partir de la reunión de inicio con el tutor. Los aspectos de motivación, capital intelectual

² Velazco, Jorge. *Guía trabajo especial de grado recopilación*. UCAB, Caracas 2006, pp. 65-67.

y relacional en el contexto del proyecto, disponibilidad y acceso a las fuentes de información y la factibilidad de desarrollo dentro del límite de tiempo han sido debidamente considerados.

Desarrollo y completación de la tutoría

A partir de este momento, el tutelado tiene la responsabilidad de desarrollar y completar el Trabajo Especial de Grado en un plazo de 12 semanas.

El tutor tiene la responsabilidad de asegurar la calidad académica y aprobar la presentación del trabajo.

Durante el desarrollo del Trabajo Especial de Grado, el tutor tiene la responsabilidad de orientar y asesorar al tutelado. Esta orientación y asesoría puede incluir, pero no está limitada a:

- La evaluación y recomendaciones de los enfoques y maneras de abordaje.
- La evaluación y recomendaciones para asegurar la consistencia y coherencia metodológica, conceptual y temática del trabajo.
- La evaluación y recomendaciones para la documentación y soporte del trabajo.
- La facilitación de asesorías metodológicas y temáticas por terceros.
- La facilitación y recomendaciones de fuentes de información y referencias bibliográficas.
- Las recomendaciones de forma y estilo, y observaciones para el cumplimiento de normas y procedimientos.

Esta orientación y asesoría no releva al tutelado de sus responsabilidades, dedicación y esfuerzo, aportes y contribuciones requeridas para enfocar y abordar apropiadamente el problema de investigación, velar por la consistencia y coherencia metodológica, conceptual y temática del trabajo, y asegurar la más completa documentación y soporte de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones. Esta orientación y asesoría no puede ser nunca sustituto de carencias graves en estos aspectos por parte del tutelado.

El tutor tiene la responsabilidad de:

- Supervisar el programa de hitos y productos y evaluar el progreso del trabajo, de acuerdo con el esquema de medición mutuamente acordado en la reunión de inicio.
- Supervisar las asesorías temáticas y metodológicas prestadas por terceros.

- Leer, evaluar y comentar de manera oportuna y apropiada todos los borradores parciales o completos que el tutelado someta para su consideración, de acuerdo con las pautas mutuamente acordadas en la reunión de inicio.
- Incorporar oportunamente al leedor para asegurar tiempos apropiados para las lecturas y para las incorporaciones de todos los cambios requeridos como producto de las observaciones, objeciones y recomendaciones mutuamente acordadas.

El leedor tiene la responsabilidad de:

- Leer el Trabajo Especial de Grado o sus borradores, parciales o completos, y formular al tutor todas las observaciones, objeciones y recomendaciones que juzgue necesarias para contribuir con el objetivo de asegurar la calidad académica del Trabajo Especial de Grado.

El tutor y el leedor tienen la responsabilidad de:

- Definir conjuntamente todos los cambios requeridos en el trabajo especial de grado como producto de las observaciones, objeciones y recomendaciones acordadas.

La tutoría se completa una vez que el tutor aprueba la presentación del Trabajo Especial de Grado. En este momento, el tutor y el leedor tienen la responsabilidad de evaluar y calificar el trabajo.

Para el desempeño armónico de estos roles y el manejo adecuado de discrepancias y diferencias que pudiesen presentarse la Mediación es un elemento crítico en la Comunidad de Conocimiento de elaboración de trabajos de grado por lo que a continuación analizamos sus características y aplicaciones.

La Mediación

La mediación representa una de las habilidades académicas más demandantes en los ambientes de Investigación, y constituye un espacio para la búsqueda de acuerdos, con la participación efectiva de un tercero en su búsqueda y concreción.

La aparición de discrepancias y diferencias que se traduzcan en explicaciones que no sean aceptadas como representaciones de los eventos que se adecúen a los criterios de coherencia del que los recibe para convertirlos en explicaciones, genera conflictos como una realidad interactiva inevitable, que proponen a las Comunidades de Conocimiento, desempeñar un rol de terceros, que de ser aceptados por las partes, deberán mediar en la búsqueda de acuerdos y en la resolución efectiva de las diferencias.

Se propone entonces que la mediación es un tipo de negociación en cuanto se suceden, en forma secuencial y planificada, acciones encaminadas a la resolución de conflictos de intereses entre las partes, en la que existe una situación de interdependencia y la necesidad de lograr un acuerdo satisfactorio, que les permita prolongar la relación dentro de un clima de confianza y armonía.

El acuerdo logrado en la mediación es siempre el producto del proceso negociador, no resulta de una decisión unilateral por parte del mediador por lo que en consecuencia el acuerdo surge de una acción voluntaria, que en ningún caso es producto de una decisión de carácter impositivo, por lo que, el desarrollo del proceso permite que las partes asuman el control, se comprometan con la situación y establezcan una relación cooperativa, lo que proporciona altas posibilidades de consenso y el cumplimiento de lo acordado.

La Mediación es definida entonces como "la función de un tercero neutral que ayuda a llegar a acuerdos que aceptan voluntariamente dos o mas partes en conflicto o como el proceso mediante el cual dos o más partes en conflicto, solicitan voluntariamente la intervención de un tercero neutral, quien someterá a consideración de estas, fórmulas específicas de arreglo"³.

También puede referirse como un proceso mediante el cual una tercera persona facilita la identificación de desacuerdos, la expresión de necesidades que el acuerdo debe satisfacer, la generación de posibles soluciones y la toma de la decisión final, por lo que "la mediación es voluntaria y confidencial y se lleva a cabo en una sala donde se encuentran las partes con una tercera persona neutral que tiene la preparación necesaria para asistirlos en el proceso de negociación pero que no tiene poder para decidir los acuerdos"⁴.

Estas definiciones resaltan el requerimiento de acuerdos y la disposición de las partes de aceptar la participación de un tercero en la búsqueda de soluciones aceptables para ambos, en los ambientes Educativos y de Investigación, la existencia de estos espacios relacionales representan opciones de armonía y acuerdo que permitan la coordinación consensuada de coordinaciones que la Ontología del lenguaje plantea como uso del lenguaje. Echeverría nos propone que⁵ "el lenguaje en cuanto a fenómeno, es lo que un observador ve cuando ve una coordinación consensual de la coordinación de acciones cuando

3 Daniel, Dana. *La Automedicación. Cómo pasar del Conflicto al Acuerdo*. MTI Publications Kansas EEUU, 1998, p. 105

4 Sparvieri, Elena. *Principios y Técnicas de Mediación. Un método de resolución de Conflictos*. Biblos Buenos Aires, 1995, p. 15.

5 Echeverría R. *Ontología del lenguaje*. Dolmen Santiago de Chile, 1994, p. 49.

los miembros participantes de una acción coordinan la forma en que coordinaran juntos la acción”.

Proponemos entonces que las Comunidades de Conocimientos asuman con propiedad que su intervención en la resolución de diferencias no logradas por la negociación directa de las partes, Tutor, Tesista, Jurados Evaluadores; pero que requieren de la búsqueda de acuerdos por la condición de interdependencia de los participantes y por la necesidad de mantener sus interacciones dentro de un clima de respeto y armonía, por lo que el rol de las comunidades de conocimiento no deberá ser en ningún caso la de un árbitro o la de un juez y en consecuencia debe evitar las soluciones satisfactorias sólo para una de las partes del arbitraje o de las soluciones suma cero, donde la ganancia que obtiene una de las partes es a costa de la otra.

Las Comunidades de Conocimientos en su rol de terceros imparciales, deben facilitar la búsqueda de acuerdos que eviten que las partes se sitúen en posturas intransigentes que paralicen el logro de soluciones efectivas, favoreciendo por el contrario, la creación de valor y el surgimiento de opciones creativas.

La mediación propone la autocomposición por las partes, por lo que las comunidades de conocimiento deberán actuar como redes comunitarias y organizacionales que amplíen las posibilidades de colaboración y coordinación de sus componentes, garantizando el respeto a la pluralidad y la aceptación del otro, legitimando su derecho a discrepar y fomentando la identificación y uso de intereses y propósitos compartidos, aumentando la capacidad de gestión y participación por el logro de consenso como aglutinante del sistema.

Entendemos en consecuencia la autocomposición como el ejercicio del diálogo (pensar conjuntamente sobre un problema y sus posibles soluciones) Dora Fried propone que las potencialidades del diálogo facilitan los diálogos mediadores y posibilitadores, como un nuevo paradigma. Al respecto señala: “Los teóricos y profesionales que aplican el construccionismo social sistémico han contribuido de diversas maneras al nuevo paradigma. Centradas en torno a los diálogos transformadores las practicas sistémicas de la resolución alternativa de conflictos utilizan modelos no lineales que privilegian la creatividad, el aprendizaje, la oportunidad y las posibilidades emergentes por sobre la discusión el poder o la competencia o la negociación centrada sólo en intereses”⁶.

6 Schnitman, D. *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*, Ediciones Garnica SA, Buenos Aires, 2000, p. 15.

Proponemos entonces a las Comunidades de Conocimiento como el entorno natural para el ejercicio de la mediación y a la condición interactuante y de permanente afectación recíproca de sus integrantes, como un sistema, por lo que se requiere que sean tratados como una totalidad, en que se reconozcan las partes que lo integran, las relaciones existentes, y sobre todo, cómo estructurar estas relaciones de manera efectiva y eficiente al ejecutar trabajos especiales de posgrado.

Las Comunidades de Conocimiento como sistemas de mediación

La noción de sistema tiene una fuerte implicación en las Comunidades de Conocimientos como redes de mediación de las unidades de Investigación que conforman los tutores metodológicos y temáticos los tesisistas y los Jurados Evaluadores, que proponemos como un conjunto de partes relacionadas entre sí, esto implica que entendamos la mediación como el conjunto que conforman las partes, el mediador y el entorno de investigación por lo que al aplicar la teoría de sistemas a la mediación, nos interesara enmarcarla en una noción de totalidad donde los atributos constantes de sus componentes importan menos que los problemas de relación, de estructuras y de interdependencia de sus componentes.

Estimamos necesario la revisión de las explicaciones como aglutinantes sistémicos de la búsqueda de acuerdos como recurso de mediación, desde la perspectiva de la Ontología del Lenguaje.

La diferencia de posiciones que tienen su origen en la reformulación de la experiencia por explicar, que una de las partes por lo general oferta a la otra y que, necesariamente pierde su condición de explicación al no ser aceptada dificulta necesariamente la coordinación consensuada de coordinaciones que requiere la consecución de un acuerdo.

Esto plantea una visión sistémica de la mediación, que es el que escucha, tutor o evaluador una proposición explícita y el criterio que usa para aceptarla o rechazarla, lo que determina si es o no una explicación de los eventos analizados y en estudio.

La interdependencia e interconexión entre los componentes del sistema se verifica en el hecho de que "es el criterio de aceptación que el observador aplica en su escuchar lo que determina las reformulaciones de la praxis del vivir que constituyen las explicaciones para él"⁷.

Para la Ontología del Lenguaje, entonces, aceptar una reformulación de la experiencia como explicación, no es algo independiente del

⁷ Maturana, H. *La Objetividad un argumento para Obligar*. Dolmen, Santiago de Chile, 1997, p. 24.

observador, sino por el contrario algo que satisface algún criterio de coherencia explícita o implícita. Las Comunidades de Conocimiento deben tener presente entonces que es la adecuación con el criterio de coherencia de las partes lo que permite el acuerdo y no necesariamente la exactitud o precisión de las representaciones al reformular los eventos por explicar.

De todo esto se desprende que requiramos revisar e influir en los ajustes o cambios de los criterios de coherencia y que estos sólo son posibles en ambientes de confianza que permitan la revisión de dominios de coherencia, en el entendido que “en el camino explicativo de la objetividad entre paréntesis no hay verdad absoluta ni verdad relativa sino muchas verdades diferentes en muchos dominios distintos”⁸.

Las Comunidades de Conocimiento deberán ayudar a las partes a reconocer la interdependencia de los procesos, desarrollando tales interdependencias y modelándolas, al plantearse el aprender a aprender como la habilidad para entender la utilidad limitada de una suposición, así como el desarrollo de un buen juicio para dejarla si surgen nuevas suposiciones mejores cuando es necesario.

La coordinación consensuada de acciones a diferencia de los actos de coordinación prescriptiva que demandan obediencia y sumisión de una de las partes, requiere que se establezca un proceso de comunicación asertiva donde el lenguaje hablado cree las condiciones para la búsqueda de criterios de coherencia compartidos.

Revisaremos a continuación, el papel que a la confianza –entendida como el producto de la generación de consenso entre las partes, que permite establecer una anticipación de no daño y que favorece y fortalece acuerdos y coordinaciones efectivas– le toca desempeñar en las comunidades de conocimiento como sistemas de mediación.

La confianza como aglutinante de los sistemas de mediación

La respuesta natural de los sistemas para garantizar su existencia es la confianza definida como el mecanismo de regulación que surge como contraparte de la imposición y en el que el poder se ejerce por la influencia, entendida esta, como el invitar a otro a que comparta nuestras creencias, conductas y afectos sin perder su individualidad.

La confianza como componente de los sistemas se plantea como la fuente de acciones transformadoras, de mejoras, cambios o innovaciones; que para la Ontología del Lenguaje surgen a partir de

⁸ Maturana, H. *Emociones y lenguaje en educación y política*. Dolmen, Santiago de Chile 1995, p. 45.

una declaración o juicio emitido por un observador sobre la mayor capacidad de generar mecanismos consensuados de regulación de una determinada entidad, persona o institución.

Pareciera existir una estrecha relación entre la confianza y la acción, por lo que las Comunidades de Conocimiento generarán acción en la medida en que construyen confianza entre sus integrantes, al respecto Echeverría señala: "Si la confianza tiene el efecto de disolver el miedo de permitirnos mirar hacia el futuro con una dosis mayor de optimismo, de reducir la incertidumbre y disminuir la complejidad, podemos reconocer que la confianza se transforma en un requisito fundamental para actuar"⁹.

El consenso será entonces, el referente básico del juicio de confianza, mientras mayor sea la capacidad de crear una percepción compartida, por parte de una entidad o persona, de su capacidad para generar mecanismos consensuados de regulación, más confianza podremos sostener que ella genera.

Se presenta entonces la confianza, como contrapartida del miedo, al conocimiento y al aprendizaje como contraparte de la incertidumbre y la ambigüedad; por lo que la imposición será entonces el aglutinante cuando la confianza es socavada en su función integradora.

Por el contrario, la presencia de confianza como aglutinante del sistema se expresa entonces como la anticipación del consenso e inclusión en la actuación, entre partes que han estado jugando un papel antagonico.

En conclusión

Las Sociedades de Conocimiento representan una fase ulterior a las de información fundamentalmente porque existe entre sus miembros la capacidad de identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con el fin de crear y aplicar los conocimientos para el desarrollo humano.

Una de sus manifestaciones, las Comunidades de Conocimiento a que hace referencia este artículo constituyen sistemas donde interactúan tutores, tesis y evaluadores que deben explicitar tácitos en el proceso de identificar el histórico de prácticas en la elaboración de trabajos de grado, documentando los conocimientos tácitos de cómo hacer, que acumulan sus integrantes.

⁹ Echeverría, R. *La empresa emergente la confianza y los desafíos de la transformación*. Garnica, Buenos Aires, 2001, p. 118.

De igual forma, deberán identificar y documentar las mejores prácticas, particularmente aquellas que permiten el tratamiento adecuado de las diferencias y de las discrepancias que inevitablemente se presentarán producto de las explicaciones, que como reformulación de los eventos por explicar, formulen los diferentes observadores desde diferentes criterios de coherencia que permitirán o no que sean aceptadas como explicaciones en los procesos de creación de consensos que conformen el aglutinante fundamental del sistema.

Estos consensos deberán ser el producto de bases sólidas de confianza donde se asuman conjunta y solidariamente sus respectivas responsabilidades (acciones corresponsables), que favorezcan la elaboración de trabajos especiales de grado a tiempo y a calidad y fundamentalmente a satisfacción de los participantes y de los estándares académicos de la Universidad.