



## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CURSOS BASADOS EN LA WEB DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA. UN ESPACIO PARA COMPARTIR SABERES

EDUC- 018

Moreno Margely

margelymm@hotmail.com

Recibido: 09- 10- 2013	Aceptado: 08- 12- 2013
------------------------	------------------------

### Resumen

El estudio tiene como finalidad diseñar un modelo de gestión del conocimiento de cursos basados en la web (CBW), conducentes a estudios de postgrado en la Universidad Nacional Abierta. Los propósitos de esta investigación son: a) Determinar los elementos necesarios del diseño instruccional para un CBW; b) Seleccionar los criterios requeridos para gestionar el conocimiento en un CBW; c) Elaborar un modelo de gestión de conocimiento en CBW. Teóricamente, se fundamenta en el enfoque sociocultural de Vigostky y el paradigma del aprendizaje colaborativo. La investigación se clasifica como descriptiva, el diseño es de campo con apoyo documental. Se estableció que los elementos de un DI para un CBW propio de un sistema educativo a distancia son: los objetivos, tanto procedimentales como actitudinales, el contenido conceptual, las estrategias de enseñanza, de evaluación y la ambientación del aula virtual. En relación a los criterios necesarios para gestionar el conocimiento se tienen: la gestión académica administrativa, el perfil de los asesores, las características y expectativas de los discentes, la selección de los medios instruccionales y el acompañamiento. A partir de lo anterior, se configura un modelo de gestión del conocimiento en CBW, para compartir saberes entre los actores involucrados, que contribuya a fortalecer el aprendizaje bajo esta modalidad educativa en estudios de postgrado.

**Palabras clave:** gestión del conocimiento, aprendizaje, cursos basados en web, intercambio de saberes.



## **MANAGEMENT OF KNOWLEDGE IN COURSES BASED ON THE WEB OF THE UNIVERSITY NATIONAL OPEN. A SPACE FOR SHARE KNOWLEDGE**

### **Abstract**

The purpose of the study is to design a knowledge management model of web-based courses (CBW), leading to postgraduate studies at the National Open University. The purposes of this investigation are: a) To determine the necessary elements of the instructional design for a CBW; b) Select the criteria required to manage knowledge in a CBW; c) Develop a knowledge management model in CBW. Theoretically, it is based on the sociocultural approach of Vigostky and the paradigm of collaborative learning. The research is classified as descriptive, the design is field with documentary support. It was established that the elements of an ID for a CBW belonging to a distance education system are: the objectives, both procedural and attitudinal, the conceptual content, the teaching strategies, the evaluation and the setting of the virtual classroom. In relation to the criteria necessary to manage knowledge, we have: the academic administrative management, the profile of the advisors, the characteristics and expectations of the students, the selection of the instructional media and the accompaniment. Based on the above, a knowledge management model is set up in CBW, to share knowledge among the actors involved, which contributes to strengthening learning under this educational modality in postgraduate studies.

**Key words:** knowledge management, learning, web-based courses, exchange of knowledge.

### **Introducción**

El hombre como ser social, desde la prehistoria hasta nuestros días, ha propiciado cambios en procura de mejorar su calidad de vida. En este sentido, éstos han impactado en todos los niveles de la sociedad: político, salud, tecnológico, económico, cultural, entre otros, y en consecuencia, en el educativo.



El auge sufrido por las tecnologías de información y comunicación ha impulsado nuevas maneras de relacionarse, pues ha roto las barreras de tiempo y espacio. Hoy día, se puede enviar grandes cúmulos de información a sitios cercanos y/o remotos con una rapidez extraordinaria. En este sentido, la educación ha tenido que asumir el compromiso de incorporarlas a los procesos de aprendizaje, dadas las bondades que ofrece, pues éstas forman parte de la cotidianidad de nuestras vidas. Así, novedosas teorías han surgido de investigaciones realizadas en la praxis educativa con la finalidad de ofrecer respuestas cónsonas con la realidad circundante y generar más conocimiento.

Este estudio tiene como objetivo el diseño de un modelo de Gestión del Conocimiento (GC) en Cursos basados en la Web (CBW) de la Universidad Nacional Abierta, espacio que permite el compartir de saberes entre sujetos de diversas disciplinas para impulsar vías alternativas de progreso para el desarrollo nacional. Seguidamente, se presenta de manera resumida, el diagnóstico de la situación, los fundamentos teóricos, la metodología utilizada y la elaboración de la propuesta.

### **Diagnóstico de la Situación**

En la sociedad ocurren constantes cambios que influyen en la realidad cotidiana de los países, las organizaciones, las empresas y por ende, en las personas, como eje sobre el cual giran todas las anteriores. Las relaciones sociales que se originan en aquellos y el auge de las tecnologías de información y Comunicación (TIC) son agentes promotores de dichas transformaciones; por tanto se requiere renovar la praxis, sus métodos y técnicas, que impulsen reformas en la gestión organizacional, o la creación de novedosas estrategias que conlleven a superar los obstáculos que aparecen en entornos sujetos a la incertidumbre. Esto solo puede ser posible a través de la educación, la cual se concibe como la generadora de la capacitación y formación de los ciudadanos, con la finalidad de convertirlos en agentes de cambio para forjar el progreso socio-económico de la nación.



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CURSOS BASADOS EN LA WEB DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA. UN ESPACIO PARA COMPARTIR SABERES

En este sentido, uno de los retos que tienen las instituciones educativas es fijarse en los sucesos que ocurren en el ambiente, para planificar sus recursos y ejecutar políticas, teorías y prácticas cónsonas con la realidad; así como también, sobre la base de su experiencia, creencias y valores, develar nuevas concepciones que aplicadas al contexto, conduzcan al logro de los objetivos propuestos. El conocimiento obtenido a partir de la investigación lograda en la praxis formativa ofrece la oportunidad de reacomodar no solo la estructura, sino también los procesos, las normas, las creencias y los valores; todo ello genera un aprendizaje organizativo en los actores internos, que al ser transmitido, promueve mejoras a la institución. Lo anterior se conoce como Gestión del Conocimiento (GC), término que fue acuñado en los años ochenta en el área empresarial y que adquirió auge durante la década siguiente. Éste se sustentaba en las capacidades que se generan al trabajar en equipo, lo cual crea un valor intangible capaz de beneficiar a la organización hacia adentro y hacia afuera. En este proceso, se crea un conocimiento tácito (personal) y explícito (formal), que permite transformar a la institución con el fin de subsanar las necesidades sentidas en la sociedad en pro de la mejora continua.

La Universidad Nacional Abierta (UNA) como institución pública con cobertura nacional, ha funcionado desde su creación, en Septiembre de 1977, bajo la modalidad exclusiva a distancia; por tanto, es considerada la pionera. Las características en este sistema de estudio, son totalmente diferentes a universidades con modalidad presencial, pues funciona con una estructura y unos procesos académicos administrativos propios de su naturaleza. Emergió como alternativa que permite la democratización y la masificación de la educación, fuente de capacitación permanente, por cuanto representa una oportunidad de dar respuestas a una parte de la población que no puede asistir a clases presenciales por diferentes motivos: laborales, familiares, geográficos, entre otros. Hoy día, las universidades presenciales están apostando a la educación a distancia como alternativa para dar respuesta a la demanda actual de la población estudiantil.



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CURSOS BASADOS EN LA WEB DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA. UN ESPACIO PARA COMPARTIR SABERES

Los Cursos basados en la Web (CBW) conducentes a estudios de postgrado en el Programa de Maestría en Administración de Negocios de la UNA, constituyen una oportunidad para que los profesionales se formen en áreas requeridas para el desarrollo regional y nacional. Estos cursos tienen como soporte tecnológico a internet, desde un punto de vista formativo o instruccional. Ante la variedad de recursos que la red de redes ofrece cada día, conviene estar en revisión regularmente para preferir los que más se adapten a los planes de curso propuestos y actualizarlos, en consecuencia. Ello amerita una GC particular para cumplir con el rol correspondiente, es decir, formar un talento humano competente en su área de estudio.

Cada CBW es una experiencia única porque los participantes pertenecen a disciplinas diversas lo cual permite el compartir de saberes y posturas diferentes. Esto incita a reflexionar acerca de la incorporación de nuevas teorías y estrategias que faciliten el proceso de orientación de los facilitadores y de aprendizaje de los discentes. Asimismo, la interacción promovida en el entorno virtual de aprendizaje (EVA) por parte del asesor, abre la posibilidad de que los participantes expongan sus inquietudes, lo cual implicará la revisión continua de los procesos académicos administrativos, con la finalidad de renovar el conocimiento que se tiene de la modalidad a distancia.

Conviene destacar que los programas de postgrado UNA y/o las reformas a los mismos, serán producto de la gestión del conocimiento, del compartir lo aprendido en la praxis y la generación de discusiones que susciten las propuestas y acciones consecuentes, que favorezcan al mejoramiento de la educación y en efecto, de la sociedad en general.

En esta investigación se determinan algunos criterios que deben ser considerados para gestionar el conocimiento en los CBW de la Maestría en Administración de Negocios UNA, para lograr la consonancia entre sus objetivos y las demandas actuales del entorno. Seguidamente se plantean los propósitos de la investigación.



### **Objetivos de la investigación**

- Determinar los elementos necesarios del diseño instruccional (DI) para un CBW; -  
Seleccionar los criterios requeridos para gestionar el conocimiento en un CBW de  
postgrado UNA;
- Elaborar un modelo de gestión de conocimiento en CBW conducentes a estudios de  
Postgrado UNA.

### **Marco Teórico Referencial**

Este modelo de Gestión de Conocimiento (GC) de cursos basados en la web (CBW) conducentes a estudios de postgrado UNA, tiene como fundamento teórico el enfoque sociocultural de Vigostky (1989) y el paradigma del aprendizaje situado de [Brown, Collins y Duguid (1989)]. Asimismo, algunas consideraciones teóricas relacionados con la GC se presentan posteriormente. El enfoque Sociocultural de Vigostky (1989) se sustenta en explicar cómo se ubica la acción humana en ámbitos culturales, históricos e institucionales; mediada por herramientas como el lenguaje, de allí la importancia del análisis de los intercambios o prácticas discursivas que ocurren en los grupos o comunidades. [Díaz F. y Hernández, G., (2010)]. “Destaca el origen social del conocimiento y de los procesos que conforman las funciones psicológicas de orden superior (aquellas que nos hacen humanos), por lo que la intervención mediacional (semiótica) es significativa, en este caso. Desde esta perspectiva, el aprendizaje es un proceso de construcción social y de cambio conceptual mediante un proceso de intersubjetividad, confrontación y reflexión colaborativa sobre la práctica. (p.25)

Por otra parte, el paradigma del aprendizaje situado de [Brown, Collins y Duguid (1989)], que deviene del enfoque mencionado anteriormente, expone que se requieren determinados aspectos en la cognición cotidiana para que se produzca un aprendizaje: a) resolución de dificultades emergentes; b) utilización de los planes como recursos y limitaciones de la



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CURSOS BASADOS EN LA WEB DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA. UN ESPACIO PARA COMPARTIR SABERES

acción situada y c), consideración de los significados como objetos de negociación social en contextos concretos. Concluyen estos teóricos que: 1) la cognición supone una “conversación” con las situaciones; 2) el conocimiento supone una relación de acción práctica entre la mente y el mundo y, 3) el aprendizaje supone una iniciación cognitiva simultánea a ciertas actividades de cooperación y práctica múltiple. En otro orden de ideas McClintock, (1993), expresan que el concepto de gestión del conocimiento es amplio, pero el mismo permite precisarlo como:

“En relación a la Gestión del Conocimiento (GC), conviene mencionar que son numerosas las definiciones que existen del término conocimiento; no obstante, se mencionarán solo algunas de ellas.” (p.77-78).

Para [Andersen citado por Martín, E. (2001)], el conocimiento es una “información que tiene valor” (p.177). Este término implica que no toda información es valiosa y que puede serlo, para una institución, más no para otra. [Nonaka (1995) citado por Leal, N. (2009)] parte de la premisa que el conocimiento es una creencia justificada, a través de la búsqueda de la verdad, y desarrolla el enfoque y los esquemas que constituyen el pensamiento dominante sobre el tópico de la GC en la actualidad. (p. 12)

Pudiera resumirse entonces, que el conocimiento es un recurso que se posee y que permite no solo interpretar el entorno, sino también actuar en consecuencia.

La GC para Martín (2001) es “la capacidad creativa e innovadora de las instituciones, que se convierte en la principal palanca de apoyo para establecer con firmeza ventajas comparativas perdurables en el tiempo”. (p.178)

En el ámbito de la instituciones universitarias con modalidad a distancia, Leal (2009) menciona que la “GC, no sólo posibilitaría administrar mejor los bancos de información y contenidos, sino que facilitaría las condiciones para capitalizar el conocimiento producto de los procesos académicos de las tres funciones de la Universidad: docencia, investigación y



extensión, así como la posibilidad cierta de aumentar el talento de la comunidad educativa y la facilidad del apoyo a la toma de decisiones, a partir de la historia y la cultura de la propia institución.” (p.19). Agrega además, que este proceso pudiera desplegarse a través de tres elementos básicos: a) el enfoque que se adopte; b) los pasos a seguir y, c) las herramientas para facilitar esa implementación. Asimismo, señala algunas funciones de la GC: 1) reutilizar el conocimiento adquirido; 2) aplicar el conocimiento adquirido para solucionar problemas o abordar situaciones; 3) planificar, organizar y controlar el flujo de conocimientos producidos; 4) obtener mejores resultados; entre otras.

### **Materiales y Métodos**

La experiencia obtenida en las asesorías de CBW de la Maestría en Administración de Negocios UNA promueve esta investigación como senda para gestionar el conocimiento en una institución con modalidad educativa a distancia.

Esta investigación se plantea como de campo porque según Sevillano, M. (2005), “busca actuar en contextos reales educativos, lo que permite una generalización de los resultados a la población” (p.213); con apoyo bibliográfico, pues “...es un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio” según Bernal, C., (2006), y a un nivel descriptivo, dado que, “... se reseñan características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”. (p.110).

### **Propuesta de la investigación**

Tomando como referencia el enfoque sociocultural de Vigostky (1989) y el paradigma del aprendizaje situado de [Brown, Collins y Duguid (1989)], se concibe un modelo para la Gestión del Conocimiento (GC) en Cursos basados en la web (CBW) conducentes a estudios de postgrado UNA para propiciar espacios que conduzcan a compartir saberes.





## **Elementos necesarios del diseño instruccional (DI) para un CBW conducente a estudios de postgrado UNA**

El DI de un CBW se concibe a partir del Diseño Curricular del programa de maestría, pues éste contiene los fundamentos filosóficos y teóricos que ofrecen el soporte sobre el cual se erige la organización y planeación curricular del mismo.

A partir de él, el DI es planeado por un equipo integrado por especialistas en contenido y evaluadores que dan forma a cada una de las asignaturas del programa.

En este sentido, Dorrego (2007) concibe la instrucción “no sólo como un proceso, sino como un sistema que comprende un conjunto de procesos interrelacionados: análisis, diseño, producción, desarrollo (implementación) y evaluación”. (p.1) Además, la instrucción basada en la Web corresponde con una dimensión de *learning* y agrega [Tancredi, (2004)], “ que esta es la utilizada en las Universidades, pues se requiere que la instrucción responda, en buena medida, a lo especificado en los diseños curriculares de las carreras, dado que tienen como fin principal, lograr la formación profesional.” (p.33) [Wenger (1987) , citado por McClintock, (1993)] señala que, cuando se trata de sistemas instructivos, “la enseñanza y el aprendizaje se entienden como la comunicación planificada del conocimiento.” (p. 78).

El DI de un CBW, según [Tancredi, (2004)] “debe tratar de aprovechar las bondades que ofrece la Web como tecnología instruccional, por lo que será conveniente estudiar, desde la perspectiva de los actores inmersos en la situación de aprendizaje, lo siguiente:

*Lectoescritura* (macrodiseño instruccional): es el proceso de comunicación verbal que sostiene la formación bajo esta modalidad.

*Desarrollo del objeto del aprendizaje* (microdiseño instruccional): conlleva al diseño del contenido: el programa del curso, los objetivos instruccionales, las estrategias de



aprendizaje, de evaluación, y no solo los temas.” (p.83). En este aparte, la revisión de la Taxonomía de Bloom para efectos de la redacción de los objetivos a cubrir, así como también, las diversas metodologías para la promoción del uso de recursos web con fines formativos; requieren especial dedicación. En cuanto a las estrategias de evaluación es importante destacar que están comprendidas entre: actividades de cognición y aprendizaje, de aprendizaje estratégico, de simulación, de construcción e hibridación de saberes, de anclaje personal y situacional, de motivación e integración social, estudio de casos, entre otras.

*Prototipo del CBW:* corresponde a la ambientación del entorno virtual de aprendizaje (EVA), es decir, la representación bidimensional que muestra una estructura horizontal de enlaces de información general e interacción; mientras que la vertical, presenta los objetos de aprendizaje. Cada EVA debe tener la imagen institucional y una apariencia que cautive a los participantes, con el objeto de estimular el acceso continuo a la misma. La plataforma MOODLE, utilizada en los postgrados UNA, permite la configuración de diversos modelos instruccionales.

### **Criterios requeridos para gestionar el conocimiento en un CBW de postgrado UNA**

Anteriormente se refirió que la GC significa mejorar la capacidad de las personas para transmitir y comprender la información, utilizando la tecnología, para generar más conocimiento. En este sentido, el talento humano que labora en la organización debe estar comprometido con el rol que desempeña, pues esto permite el logro de los objetivos institucionales.

En este sentido, los CBW responden a un DI que fue tratado anteriormente, como todo un andamiaje estructural y procesual, tanto académico como administrativo, propio de la modalidad a distancia que corresponden a las instancias directivas de la Maestría en Administración de Negocios, en sus procesos de: planificación, ejecución, control y



evaluación del acto educativo, con miras a mantener la viabilidad del sistema.

En relación a lo administrativo, se puede destacar la necesidad de conocer los siguientes aspectos vinculados entre sí: ( a) talento humano, recursos tecnológicos y recursos financieros disponibles;(b) apertura de cursos de inducción a facilitadores y estudiantes; (c) apertura de cursos del programa por cada cohorte; (d) control de estudiantes inscritos; (e) órdenes de pagos por honorarios profesionales; (f) control de pagos de matrícula estudiantil; (g) evaluación del acompañamiento propiciado en el EVA; entre otros.

Por otra parte, en lo académico se requiere conocer acerca del acompañamiento ofrecido por los asesores o facilitadores a los discentes, actores protagónicos del CBW.

(a) Acompañamiento: es el proceso en el cual se promueve el compartir de saberes. El asesor se mantiene vinculado al estudiante, durante el tiempo estipulado para el curso, ofrecido a través de una interacción continua en el EVA a partir de las estrategias de enseñanza y evaluación propuestas en el DI del CBW. Este acompañamiento realizado regularmente, a través de foros de socialización, permite intercambiar saberes, tanto de contenido académico: relacionado a la temática, a los cronogramas de entrega de actividades evaluativas, las dudas y/o problemas que puedan surgir en torno a éstas; así como también, aspectos de la vida cotidiana, personal y grupal, como por ejemplo: expectativas, inquietudes, anécdotas, entre otros (cafetería virtual). (b) Asesores o facilitadores: representan un actor clave de la praxis educativa, por tanto, el conocimiento de su perfil profesional, de la experiencia en su área de formación y en la modalidad a distancia, en el manejo de los recursos web, de la disposición para actualizar sus conocimientos y para la investigación en el área, así como también, de realimentar a la gerencia con sus opiniones acerca de las situaciones de aprendizaje en cada CBW; son factores que conviene vigilar con el fin de renovar los programas de estudio y la praxis educativa.

(c) Discentes o participantes: la formación de ellos se constituye en la razón de ser de los CBW, por lo que conocer: sus profesiones, la experiencia en el área, las expectativas acerca del programa, sus habilidades para manejar plataformas virtuales y recursos web, las opiniones en relación a los CBW cursados; serán aspectos relevantes para impulsar cambios que conlleven a perfilar un talento humano con competencias, capaz de ser agentes transformadores de su entorno.

### **Modelo de gestión de conocimiento en CBW de la UNA: Un espacio para compartir saberes**

A partir de lo esbozado anteriormente, se configura un modelo de gestión del conocimiento en CBW de la UNA, basado en el continuum del flujo de información generado entre actores y procesos del hecho educativo, como vía para promover mejoras, innovaciones y/o creaciones en el sistema, que impulsen la satisfacción de las demandas del entorno, sujeto a incertidumbre y por ende, de la sociedad en general.

La figura 1 muestra la representación gráfica del modelo mencionado.



**Figura 1.** Gestión del Conocimiento en CBW de la UNA: un espacio para compartir saberes (Moreno, 2012).



## **Conclusiones**

La reflexión de los sujetos involucrados en un CBW de postgrado UNA desde su praxis y la intersubjetividad consecuente respecto a ella, conduce a estar monitoreando permanentemente el entorno cambiante, con la finalidad de crear, innovar o eliminar: teorías, métodos, estrategias, programas y planes educativos cónsonos con la realidad. En este orden de ideas, la investigación realizada a partir de la práctica y la constante transmisión de ese conocimiento, de manera sistemática, derivarán en acciones que conlleven a mantener un aprendizaje organizativo mediante el continuum del flujo de información en esta modalidad. Ello permitirá la formación de un talento humano que se constituya en agente de transformación social para el progreso de la nación, fin último de la educación.

## **Referencias Bibliográficas**

Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Díaz, F. y Hernández, G. (2010). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista México: Editorial MacGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Tercera edición.

Dorrego, E. (2007). Flexibilidad en el diseño instruccional y nuevas tecnologías de la información y comunicación, [en línea]. <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/2libroedutec99/4.2.htm>.

Leal, N. (2009). Gestión del conocimiento en Educación a Distancia. Revista UNA Investigación. Volumen I. Número 2.

Martín, E. (2001). Gestión de instituciones educativas inteligentes. Un manual para gestionar cualquier tipo de organización. España: McGraw Hill Interamericana de España, S.A.U. McClintock, R. (1993). Comunicación, tecnología y curriculum: la construcción del



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CURSOS BASADOS EN LA WEB DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA. UN ESPACIO PARA COMPARTIR SABERES

conocimiento escolar y el uso de ordenadores. España: Centro de Publicaciones del Ministerio de Educación y Ciencia, [en línea]. Recuperado el 30 de Julio de 2012, de [http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hgae7lZHXWEC&oi=fnd&pg=PA77&dq=Aprendizaje+situado&ots=aWd9F80yaf&sig=6\\_hUSMSwm6uka2cPM\\_3wIhVGaEI#v=onepage&q=Aprendizaje%20situado&f=false](http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hgae7lZHXWEC&oi=fnd&pg=PA77&dq=Aprendizaje+situado&ots=aWd9F80yaf&sig=6_hUSMSwm6uka2cPM_3wIhVGaEI#v=onepage&q=Aprendizaje%20situado&f=false)

Sevillano, M. (2005). Didáctica en el Siglo XXI. Ejes en el aprendizaje y enseñanza de calidad. España: McGraw Hill Interamericana.

Tancredi, B. (2004). Cursos basados en la web. Aspectos teórico-prácticos para la elaboración de cursos. Venezuela: Editorial Trillas.