

Gestión del conocimiento en la educación a distancia
Knowledge management in distance education

Viviana Elizabeth Jiménez Chaves¹

Artículo Recibido: 05/06/2015

Aceptado para Publicación: 15/07/2015

Resumen: En este trabajo de revisión del estado del arte se presenta la gestión del conocimiento en la educación a distancia como medio para lograr mejor resultado en cuanto al aprendizaje y la gestión del capital humano en el ámbito universitario.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, educación a distancia, universidad.

Summary: This paper reviews the state of the art knowledge management in distance education as a means to achieve better results in learning and human capital management in universities is presented.

Keywords: Knowledge management, distance education, college

Introducción

En la actualidad la Gestión del conocimiento es un tema muy reciente pero muy necesario en las instituciones para detectar sus potencialidades en cuanto al capital humano con que se cuenta y que en muchas ocasiones no es potenciado como tal, por falta de este proceso.

La gestión del Conocimiento orienta al descubrimiento de la capacidad de actuar para producir resultados positivos permanentes mediante un conjunto de actividades que se establecen para ser desplegadas con el objetivo de utilizar, desarrollar y administrar los conocimientos de los actores disponibles en la organización.

Es importante resaltar que para implementar este proceso en una institución donde se oferta la educación virtual, se debe tener un objetivo preciso y trabajar en pos de llegar al mismo. La institución que no tiene definido que es lo que buscar con la educación a distancia, es posible que no se llegue a los resultados esperados y esto produce un estado de incertidumbre dentro de la institución.

¹Doctora en Ciencias de la Educación Investigadora categorizada en PRONII. Asunción-Paraguay. Email vmonges0212@gmail.com

A continuación presentamos a una gama de autores con los conceptos que tienen sobre gestión de conocimiento con el fin de actualizar la teoría dinámica y actual de este tema.

Gestión del conocimiento

En primer lugar se hace necesaria tener una idea clara de los términos gestión y conocimiento. En el diccionario de la Real Academia Española en su vigésimo tercera edición, distingue que el término gestión contiene dos significados, es la “acción y efecto de gestionar” y es la “acción y efecto de administrar”. De ambas definiciones pueden interpretarse como un conjunto de diligencias o trámites trazados con antelación para obtener un fin o resolver una cuestión de cualquier naturaleza.

En estas dos definiciones se encuentran evidenciadas las formas de controlar, dirigir o gerenciar, para lograr las metas de mejora institucional trazadas; es decir, corresponden a los itinerarios de actos administrativos. Atheortúa, F., y otros (2008). Este autor también toma la definición para advertir que la gestión es un concepto amplio configurado en dimensiones las cuales están comprendidas en etapas involucrando el planificar, hacer, verificar y actuar.

De acuerdo con (Osorio, M., 2003), “La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas.

Swan (2002) nos dice que el reto de la gestión del conocimiento es transformar el conocimiento tácito en un conocimiento explícito. El mismo autor nos describe el conocimiento tácito como "un conocimiento que no puede articularse con facilidad y que, por lo tanto, solo existe en las manos y en las mentes de las personas, para manifestarse después mediante acciones", y el conocimiento explícito como "el conocimiento capturado y codificado en manuales, normas y procedimientos y resulta sencillo de transmitir". Por lo tanto podríamos afirmar que el conocimiento tácito es el inherente a las personas, producto de su experiencia, sabiduría y creatividad, en cambio el conocimiento explícito es el que se representa por un lenguaje formal y sistemático.

Gestión del Conocimiento en la educación a distancia

El objetivo principal del proceso de gestión del conocimiento consiste en mejorar la calidad de las decisiones que se toman en las organizaciones. La educación a distancia, las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y la gestión del conocimiento han

provocado una evolución de la enseñanza que tiene como ejes relevantes, por un lado, el tiempo y espacio en el que se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje y, por otro lado, los nuevos roles que deben asumir tanto el profesor en su calidad de tutor y el estudiante como responsable de su aprendizaje.

La transformación institucional consiste, principalmente, en transitar de una organización estructurada para enseñar a una centrada en el aprendizaje, que aprende gestionando conocimiento, para convertirse en una organización que aprende. Las TICs han originado en las universidades una serie de cambios pedagógicos, metodológicos y de organización, lo que ha obligado al docente a asumir un nuevo desafío en su transcurrir profesional, para el cual debe estar preparado y que le exigen capacidades de liderazgo pedagógico, habilidades tecnológicas y competencias de gestión de nuevos modelos de gestión institucional.

La gestión del conocimiento suele ser aún un tema confuso para los profesionales que trabajan en el área de educación a distancia. Para ello es necesario que las organizaciones educativas comprendan el valor que tiene la transferencia del conocimiento entre sus académicos, con lo que se logra optimizar recursos y mejorar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Una de las ventajas que incorpora las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del conocimiento y la Educación a Distancia es la posibilidad de interacción y comunicación entre las personas de manera sincrónica y asincrónica. En la primera, se imita una sala de aula, en el que el aprendizaje y la comunicación son realizados en tiempo real, a través de medios como el Chat, Spark, Skype y otros.

Según Hidalgo, L, (2011) la gestión del conocimiento es un constitutivo necesario de la movilización y dinamización de las organizaciones escolares y sus actores, mandos medios, directivos, profesores, alumnos y familias para realizar la transformación institucional que consiste, principalmente, en transitar de una organización estructurada para enseñar a una centrada en el aprendizaje, que aprende gestionando conocimiento.

Para la identificación de los modelos posibles de gestión del conocimiento para la educación en línea, se han debido considerar cuatro factores:

- Los objetivos de aprendizaje, es decir, los propósitos y expectativas que se pretende conseguir con relación al programa educativo que la institución ofrece.

- Los conocimientos previos que el estudiante puede expresar de manera consciente, de manera de poder dar respuesta a cuestionamientos del tipo: ¿qué sé sobre el tema?, ¿qué ignoro?, ¿qué puedo hacer para obtener la información?, entre otros.
- Los recursos personales del estudiante, de donde se adquiere conciencia de la disponibilidad individual de las capacidades que requiere para el estudio independiente y para el aprendizaje colaborativo, así como para mejorar y dominar nuevas y diferentes habilidades y estrategias de aprendizaje.
- El interés y la voluntad que el estudiante logra manifestar acerca de las motivaciones personales para comprometerse en el logro de objetivos particulares de aprendizaje, y vincularlos con objetivos familiares y sociales, es decir, con sus propias expectativas de participación en entornos más amplios de aplicación de conocimientos.

Además de estos cuatro factores, se destacó para el enfoque de la propuesta una concepción metodológica para el alcance de aprendizajes significativos, y por eso se ubicó el proceso de aprendizaje en función de la persona y de acuerdo con las necesidades que ésta pudiera declarar frente de otras personas. Así entonces, la comunicación personalizada debía encontrar relación con las necesidades de cada estudiante y con sus posibilidades de encontrar referentes con otros estudiantes y con la propuesta de la institución sobre los objetivos de aprendizaje, de tal forma que pudieran crearse ambientes de desarrollo y de aprendizaje en común, pues de acuerdo con Vygotsky, “la importancia que se le asigna al compartir con otros abre las puertas para generar estrategias de enseñanza-aprendizaje centradas en el crecimiento colectivo”.

Finalmente, se consideró que para evitar que un curso en línea pudiera convertirse en sólo una página con información digital, debía establecerse una estructura didáctica que observara:

La introducción que motive y contextualice al estudiante para involucrarse en las actividades.

El propósito educativo que permita centrar y especificar los alcances del trabajo.

La recuperación de conocimientos previos.

El material de aprendizaje.

El desarrollo del tema.

Las actividades de aprendizaje que indujeran a una actuación propositiva:

- a) Sobre el aprendizaje y la apropiación de nuevos conocimientos.
- b) Sobre la integración de objetivos y metas de aprendizaje.
- c) Sobre la evaluación de los conocimientos a través de la explicitación de las maneras de aplicar y entender estos conocimientos en contextos cotidianos y de ambientes profesionales.

La evaluación como componente del aprendizaje y la acreditación como satisfactor de expectativas.

Modelos de gestión del conocimiento para la Educación en línea

a. Modelo de relación estudiante-texto didáctico

En este modelo la información predominante es de carácter teórico, y se desarrolla de manera descriptiva y expositiva. Considera formatos de presentación en manuales, procedimientos y trámites, así como en políticas institucionales y documentos no sujetos a discusión ni modificación.

Los textos en línea se complementan con ejercicios de autoevaluación. La estrategia didáctica toma como referente el uso de tutoriales en un sitio web, donde el estudiante administra la gestión de su aprendizaje y establece los tiempos y espacios más convenientes según sus intereses. La instrucción desarrolla contenidos que van de la exposición sencilla a la compleja, relacionando los objetivos de aprendizaje con la práctica laboral, o con escenarios de aplicación inmediata.

Este tipo de modelos de educación en línea resultan adecuados para realizar actividades de aprendizaje que requieran desarrollar procesos educativos de memorización y de ordenación.

El proceso de memorización implica codificar, almacenar y reintegrar un conjunto de datos, además de retenerlos, conservarlos y recordarlos. Sus técnicas de aprendizaje en línea requieren codificar, reconocer, reconstruir y actualizar conocimientos; asimismo, desplegar

b. Modelo de relación estudiante texto didáctico-docente

En este modelo la información tiende a ser organizada como textos de consulta en línea, aunque se incorporan actividades de reflexión y de generación de propuestas y de conceptos a través de la vinculación de diferentes fuentes de información. Se permite la transformación del contenido de los textos a través de sugerencias supervisadas por docentes, y la estrategia didáctica se fundamenta en la interacción del estudiante con un docente que realiza actividades de asesoría, tutoría o consultoría, y con el texto didáctico.

El proceso de aprendizaje requiere la vinculación del estudiante con el docente y con el texto didáctico en línea. La instrucción presenta los contenidos de lo sencillo a lo complejo, y permite profundizar en algunos temas con el docente.

Este modelo resulta favorable para las actividades de aprendizaje que consideran procesos educativos de clasificación y de análisis de conocimientos, donde se cumple con otro nivel de comprensión de los contenidos didácticos.

c. Modelo de relación estudiante-material didáctico-docentes-estudiantes

En este modelo de gestión del conocimiento en educación en línea, los contenidos se organizan como textos que propician la reflexión, el análisis, la crítica y el debate. Se presentan diferentes enfoques de información sobre un mismo objeto de estudio, y se induce a la comprensión de conceptos. Generalmente los contenidos se organizan por módulos o temas.

La estrategia didáctica se basa en la interacción del estudiante con un grupo de aprendizaje temático, así como del texto didáctico en línea. El peso mayor de las actividades de aprendizaje recae en los grupos de aprendizaje, y las actividades se diseñan bajo entornos de trabajo colaborativo, a partir del análisis y reflexión de contenidos particulares. La instrucción es dinámica, pues se realiza a partir de las líneas y acciones propuestas por los equipos de trabajo; el conocimiento se comparte entre los equipos a través de los foros electrónicos de discusión. Finalmente se presentan autoevaluaciones que permiten a cada estudiante identificar el grado en que se obtienen los objetivos de aprendizaje.

e. Modelo de relación estudiante-comunidad virtual de aprendizaje

En este modelo los contenidos son desarrollados por los participantes a partir de experiencias y solución de problemas que se exponen públicamente.

Se tiende a la formulación de nuevos conceptos y a la propuesta de nuevas estrategias para enfrentar problemas de caso. Destaca la innovación de soluciones y la incorporación de problemas vigentes o no experimentados.

Puede seguirse la definición que para comunidades virtuales proporciona Rheingold (en Silvio 2000), como agregaciones sociales que emergen de la red cuando un número suficiente de personas entablan discusiones públicas durante un tiempo lo suficientemente largo, con suficiente sentimiento humano, para formar redes de relaciones personales en el ciberespacio.

La institución se encarga de apoyar eventualmente las discusiones con el acceso a fuentes de información, o documentos de política institucional de divulgación limitada, así como a proyectos y avances de investigación. Además, la institución adquiere el compromiso de introducir estrategias para mantener activa a la comunidad de aprendizaje.

Acerca del tiempo de estudio, los temas se desarrollan de acuerdo con el interés que provoquen en los participantes, y no tienen una duración predeterminada.

Los temas se agotan de acuerdo con el criterio de la comunidad de aprendizaje, pero los integrantes de la comunidad establecen ligas con la institución y entre sí para identificarse, por eso no existe un calendario de actividades y no existe una regulación cronológica.

Acerca de los reconocimientos institucionales, no se adquiere ningún reconocimiento oficial, pero se crean vínculos emocionales y de identificación institucional.

Los actores de aprendizaje se constituyen en una comunidad de aprendizaje. Para la interacción de aprendizaje se plantean temas generales de discusión que se van agotando.

Los mismos participantes proponen nuevos temas a partir de sus experiencias o problemáticas.

f. Modelo de relación estudiante docentes- estudiantes con eventos presenciales

Según el carácter y objetivos de los contenidos, éstos se organizan para su presentación en formatos impresos y electrónicos, y para su abordaje en puesta en línea o para interacción presencial entre el estudiante, los docentes y el conjunto de estudiantes. El criterio para normar este carácter y objetivo de los contenidos generalmente se plantea desde la planeación curricular.

El proceso de interpretación implica atribuir un significado personal o grupal a los datos contenidos en un bloque de información. Conlleva razonar, argumentar, deducir, explicar y anticipar. Las actividades de aprendizaje para interpretar pueden ser justificar, inferir y transferir conocimientos. El proceso de evaluación significa valorar la comparación entre un producto, unos objetivos y un proceso, de ahí que implique procesos como examinar, criticar, estimar y juzgar.

Las actividades de aprendizaje en línea para evaluar se concentran en diagnosticar, verificar, regular, demostrar y valorar. Los actores de aprendizaje son los estudiantes y los docentes.

Para la interacción de aprendizaje se crean aulas virtuales con el criterio de la proximidad geográfica, para que eventualmente los estudiantes puedan realizar actividades presenciales

Beneficios de la gestión del conocimiento en la Educación Superior

Los productos o beneficios que las instituciones de educación superior logran mediante la buena gestión del conocimiento según Escurra, D. (2010) (p. 98) en su obra "Educación Superior. Tenciones y debates en torno a una transformación necesaria". Sostiene que se evidencian en primer lugar en la obtención de:

- Programas para la gestión de recursos humanos,
- Programas para la gestión de la información,
- Programas para la gestión financiera, para la planificación y para la toma de decisiones
- Programas de informatización, herramienta fundamental para el manejo adecuado del control y evaluación de los programas mencionados.
- Los métodos de formación del personal,
- Las estrategias para generar innovaciones,
- Las políticas de valorización del capital intelectual de la organización

En segundo lugar se ubican:

- Las metodologías para la formación y gestión de los recursos humanos para adquirir las competencias específicas,

Las técnicas para la reconversión de saberes.

En tercer lugar se encuentran las teorías de conocimiento aplicadas en la educación superior.

Conclusión

La Gestión del conocimiento implica un manejo adecuado de la información, saber qué hacer con ella una vez que se la tiene, crear sistemas de gestión de conocimiento es la base de una organización efectiva, eficiente y eficaz, es de vital importancia crear bases sólidas para que el conocimiento se desarrollado de forma individual y colectiva. En el caso de la educación virtual constituye todo un desafío pero no imposible de realizarlo, si el proceso es implementado de manera correcta es comprobado que aumenta la productividad de la institución, así como detecta el capital humano que posee la institución que en muchas ocasiones esta oculta.

La gestión del conocimiento puede ser vista tanto desde una óptica, operativa como la de seleccionar la calidad y utilidad de la información que nos rodea, como desde una óptica más epistemológica cual es identificar, potenciar y disponibilizar los talentos, habilidades, creencias y valores de cada persona a favor de la organización, creando un mejor clima organizacional y mejorando la calidad. En el mundo cambiante, versátil y moderno inherente a la sociedad del conocimiento las organizaciones, y en este caso las universidades, que no gestionan de manera eficiente el conocimiento quedarán relegadas.

Referencias

- Bueno, Eduardo et al. (2003). Gestión del conocimiento en universidades y organismos públicos de investigación Madrid. Dirección General de Investigaciones. Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Cacheiro, M.L. (2014) Educación y Tecnología: Estrategias Didácticas para la Integración de las Tic. UNED. (ebook)
- Diccionario Real Academia Española. (2012). 22ª. 22.
- Ezcurra, A, (2010). Educación Superior. Tensiones y debates en torno a una transformación necesaria, Eduvim, Villa María, cap. IV, pp.93-111
- J. Swan, M. Robertson y S. Newell. (2002) "Gestión del conocimiento: el Factor Humano". Editorial Thomson. Madrid, España. pp. 215-233. [Links]
- Hidalgo, B, L. (2011) El docente y la gestión del conocimiento en la educación superior a distancia. Documento electrónico disponible en: http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2740/1/lilliam_hidalgo_docente_gestion_del_conocimiento.pdf
- Osorio Núñez.(2003) Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez". Salvador Allende y Calle G. Plaza de la Revolución. Ciudad de La Habana, Cuba.
- Rheingold, H. (1993). The virtual community. Reading: Addison-Wesley.
- Silvio, J. (2000). La virtualización de la universidad. ¿Cómo podemos transformar la educación superior con la tecnología? Caracas: IESALC/UNESCO.
- Sallán, G, Rodríguez, J, Gómez, D. (2012) El modelo Acelera de creación y gestión del conocimiento en el ámbito educativo. España: Revista de educación. Número 357.
- Soto. E, Sauquet, A. et al. (2006). Gestión y Conocimiento en organizaciones que aprenden

Thomson. Ed... S.A de C. V .México

Sveiby. K.E (2000).Capital Intelectual. La nueva riqueza de las empresas. Como medir y gestionar activos intangibles para crear valor .Ed. Gestión 2000. Barcelona