

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
VICERRECTORADO
CENTRO PSICOPEDAGOGICO Y DE INVESTIGACION EN
EDUCACION SUPERIOR CEPIES



LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LOS
ESTUDIANTES DE 4° Y 5° AÑO DE LA ESCUELA
SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS
TECNOLÓGICO Y HUMANÍSTICO EL ALTO (ESFMTHEA)

Tesis de Maestría para optar el Grado Académico de Magister Scientiarum en Educación Superior

MAESTRANTE: Lic. VLADIMIR LAURA CHAMBI

TUTOR: Dr. EFRAÍN CRUZ MULLISACA Ph.D.

LA PAZ – BOLIVIA
2015

ESTE TRABAJO ESTÁ DEDICADO A:

Mis padres Pedro y Adela, a mi esposa María, a mis hijos Leonel, Kenia, Stalin y Krúpskaya quienes fueron el apoyo espiritual en todo el proceso de mi formación.

Agradecimientos

Existen muchas personas que me colaboraron en la realización de este trabajo, que me apoyaron y orientaron para poder culminar exitosamente con el mismo:

A mis docentes del Cepies quienes estuvieron siempre prestos para colaborar en direccionar el trabajo:

Al Dr. Efraín Cruz Mullisaca quien me colaboró en la culminación del trabajo, pues hizo placentero realizar la investigación con su asesoramiento en la elaboración y revisión del documento.

Gracias a mi Esposa Maria M. Carvajal por su apoyo incondicional y su gran calidad humana.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1 Formulación del Problema	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 Justificación	6
1.4 Formulación de Hipótesis.....	7
1.4.1 Identificación de Variables	7
1.4.2 Operacionalización de Variables	9
CAPÍTULO II.....	12
MARCO CONTEXTUAL	12
2.1. Situación actual de la formación docente de Bolivia	12
2.1.1. Formación Docente antes de la Reforma Educativa (Ley: 07/07/94)	12
2.1.2. Escuelas Normales Encargadas de la Formación.....	14
2.2 La Escuela Superior de Formación de Maestros Técnico y Humanístico-El Alto	14
2.3 La Formación de Maestros y Maestras en la Nueva Ley de Educación	15
CAPÍTULO III	19
MARCO TEÓRICO.....	19
3.1 Definición de gestión	19
3.2 Definición de Conocimiento.....	19
3.3 Las nuevas fuentes de conocimiento.....	20
3.3.1 Tipos de Conocimiento	23
3.3.1.1 Declarativo y procedimental	23
3.3.1.2 Factual, normativo, táctico y estratégico	24
3.3.1.3 Superficial y profundo, causal y taxonómico	25
3.3.1.4 Explícito y tácito	26

3.4 La Era del Conocimiento y la Información	27
3.5 La Gestión de Conocimiento	27
3.5.1 Antecedentes y Origen de la Gestión del Conocimiento.....	30
3.5.2 Elementos de la Gestión del Conocimiento.....	31
3.5.3 Importancia de gestionar el conocimiento.....	31
3.5.2 El Capital Intelectual como Recurso	32
3.6 Capital Intelectual	33
3.7 Definición de Información	35
3.7 La Gestión de la Información	39
3.7.1 ¿Qué es Información?.....	40
3.7.2 ¿Cómo gestionar la información?	40
3.7.3 Gestión de la Información Vs. Gestión del Conocimiento.....	41
3.8 El Conocimiento y la Información.....	42
3.9 Las innovaciones tecnológicas llevan necesariamente a nuevos modelos de producción y de transformación social	47
3.9.1 NTIC y formación.....	48
3.10 Con la tecnología surgen nuevas formas de comercio y de trabajo	51
CAPÍTULO IV	54
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	54
4.1 Tipo de Investigación	54
4.2 Diseño de la Investigación.....	54
4.3 Sujetos	54
4.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	54
4.5 Métodos.....	55
4.5.1 Técnicas	55
4.5.2 Instrumentos	55
4.6 Procedimientos.....	56
4.7 Población y Muestra de Estudio	56
4.7.1 Población	56
4.7.2 Muestra.....	57

CAPÍTULO V	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	58
5.1. Planificación y Control del Conocimiento	58
5.2. Representación del Conocimiento	69
5.3. Manejar las diferentes presentaciones de informaciones	74
5.4. Conozca y aprenda a aplicar las reglas de comunicación	79
5.5. Poder controlar mejor la atención y la motivación en situaciones de estrés	84
5.6 Resultados Encuesta Docentes	89
CAPÍTULO VI	106
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA.....	106
6.1. Conclusiones.....	106
6.2. Recomendaciones.....	107
6.3. Lineamientos de una propuesta de gestión de conocimiento	108

Bibliografía

Anexos

RESUMEN

Con frecuencia se habla de mejorar la calidad educativa del Estado Plurinacional de Bolivia, sin embargo aún no podemos llegar a su superación como hecho comprobado.

Se ve con preocupación que el nivel de educación de los estudiantes es aún bajo, por causas de la aplicación de una lectura mecánica, por solo limitarnos en la recopilación de conocimiento donde en muchos casos ya se pierde el sentido y la esencia del conocimiento al solo realizar una transferencia del aprendizaje. Los nuevos profesores de las Unidades Educativas deben proponer una respuesta integral a la crisis educativa, aplicando criterios de eficiencia y equidad.

El presente trabajo, pone en consideración que a través de la práctica de la Gestión del Conocimiento se mejoraría en la recreación del conocimiento para que la educación no sea simplemente repetitiva y de simple transmisión, aún con mayor razón en los nuevos docentes Egresados de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto, por seguir siendo relativamente nueva y estar con el Modelo Educativo Socio Comunitario Productivo.

SUMMARY

We often speak of improving educational quality of the Estado Plurinacional de Bolivia, but we cannot get to their improvement as proven fact.

We are concerned that the level of education of the students is still low , for reasons of applying a mechanical reading , just to limit ourselves in collecting knowledge where and meaning is lost and the essence of knowledge in many cases the only a transfer of learning. New teachers of the schools should propose a comprehensive response to the crisis in education, applying criteria of efficiency and equity.

This work puts into consideration that through the practice of Knowledge Management in recreating improve knowledge so that education is not simply repetitive and simple transmission, even more so in the new graduate teachers of Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto, to remain relatively new and being with the Community Partner productive educational model.

INTRODUCCIÓN

Toda búsqueda de información exige la práctica y el dominio de habilidades más o menos complejas, así como tiempo y reflexión.

Una búsqueda de información es notoriamente distinta si se hace al inicio o al final de una investigación.

En ese entendido la información como el conocimiento son de vital importancia en las escuelas superiores de formación de maestros a nivel nacional, por ello la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico - El Alto es una institución todavía nueva, razón por la que se debe formar una nueva cultura con la práctica de la gestión del conocimiento en los nuevos maestros que se encuentran en proceso de formación para dicho fin. En otras palabras, la nueva generación de maestros debe legalizar su condición de maestros, debe recuperar la valoración a dicha labor, así como lo es en otros países, pues ellos no son simples transmisores de conocimientos, sino recreadores del conocimiento.

La formación de los maestros debe estar enfocado en formación de grandes proyectistas en el desarrollo escuela-comunidad. El maestro debe ser dinamizador del desarrollo productivo y comunitario en general y no sólo concentrarse en impartir las materias para las que se “forman”. En este proceso, los futuros maestros adquieren experiencias pedagógicas, reciben datos que se convierten en información y más adelante posiblemente se conviertan en conocimientos, este como último nivel de asimilación y acomodación (en términos de Piaget).

Por lo mencionado, se hace importante establecer la situación de la gestión del conocimiento en los estudiantes de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto, siendo que ellos deben ser capaces de ligar la teoría con la práctica y tener dominio de conocimientos ligados a su formación, en ese sentido, el presente estudio está dirigido a estudiantes de los últimos niveles de formación, a fin de alcanzar el objetivo señalado.

En los siguientes capítulos se desarrollan el proceso de investigación, el sustento teórico-metodológico, el análisis e interpretación de resultados y las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El problema de investigación se enmarca en la gestión del conocimiento y la gestión de la información.

1.1 Planteamiento del Problema

“El conocimiento es experiencia, cualquier otra cosa es sólo información”; precisamente, ya desde hace mucho tiempo que las instituciones se dieron cuenta de que sus activos físicos y financieros no tienen la capacidad de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y descubrieron que los activos intangibles son los que aportan el verdadero valor a las instituciones (Albert Einstein, en <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/con>).

Frente al nuevo escenario social, denominado por muchos la revolución del conocimiento, surgen nuevas formas de dimensionar el desempeño de las personas en sociedad y en la forma de operar en ella, incluidas las instituciones, tanto públicas como privadas que la componen.

Es así como también se han transformado las prácticas de las personas dentro de los sistemas organizativos, adquiriendo relevancia los recursos intrínsecos de las mismas como nuevas fuentes de competitividad, los cuales presentan una gran complejidad a la hora de la medición y/o evaluación operativa en los sistemas estratégicos de gestión de intangibles.

La sociedad moderna, sociedad pos-capitalista, la civilización del conocimiento, como lo denomina Drucker (1964: 22-53), se diferencia de las sociedades industriales y agrícola por la emergencia de un factor productivo adicional, es el factor conocimiento, al que hacía referencia Albert Einstein o Toffler (1990: 41), como fuente de poder de mayor calidad, superando en la nueva civilización a las fuentes

tradicionales, el dinero y la violencia. Entonces, el conocimiento pasó a ser un recurso invaluable.

Por lo anterior mencionado, en cuanto a gestión de conocimiento e información se refiere, los maestros, en especial los que se van formando, deben egresar con nuevos conocimientos y no sólo con información, siendo los mismos los que “enseñaran” a los estudiantes de las Unidades Educativas.

Por tanto, se plantea la necesidad de cuestionar los insumos de conocimiento de los futuros educadores, para quien la gestión del conocimiento es un proceso que ayuda a las organizaciones a identificar, seleccionar, organizar, diseminar y transferir la información importante, pero no cómo un simple proceso de transmisión sino como el arte de transformar dicha información en un valor constante en permanente proceso de recreación gracias a la experiencia de: (Burkli, 2010, pág. 15)

La gestión del conocimiento parte de la cultura, considerando que la finalidad es generarlo permanentemente a fin que los futuros educandos sigan la misma cultura, según Bürkli (2010) crear un depósito de conocimiento; mejorar el acceso al conocimiento; crear un ambiente para el intercambio de conocimiento y administrar el conocimiento como un activo.

Sin duda, la práctica se realiza de manera implícita, por tanto, identificar la situación de la gestión del conocimiento en la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto, se constituirá en un referente indiscutible para mejorar el trabajo realizado hasta ahora en las Escuelas de Formación de Maestros del país.

Después de lo descrito anteriormente el problema se basa en la carencia de una gestión del conocimiento, donde los futuros profesionales que ahora se encuentran en el 4° y 5° año de formación; puedan egresar con conocimientos más prácticos,

manejando información integral que promueva un buen desempeño en su vida laboral.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuál es la situación de la Gestión del Conocimiento en los estudiantes de 4° y 5° año de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto?

1.2.1 Objetivo General

Determinar la situación de la Gestión del conocimiento en los estudiantes de 4° y 5° año de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto (ESFMTHEA).

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación de la gestión del conocimiento en los estudiantes de 4° y 5° año de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto (ESFMTHEA).
- Realizar una propuesta sobre la gestión del conocimiento para el desarrollo de las funciones y actividades de los estudiantes de 4° y 5° año de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto (ESFMTHEA).
- Evaluar la práctica de la gestión del conocimiento para el desarrollo de las funciones y actividades de los estudiantes de 4° y 5° año de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto (ESFMTHEA).

1.3 Justificación

El presente trabajo se fundamenta en la necesidad de contribuir al mejoramiento del actual sistema educativo, específicamente en los niveles de formación superior de maestros, considerando que como futuros educadores están en la obligación de recrear sus conocimientos de manera permanente a fin de no “refrigerarlos” sino producirlos.

Por otro lado, se siente la carencia de recursos humanos con alta calificación en el sistema educativo en general, por tanto, es necesario que los futuros educandos se conviertan en un verdadero insumo-clave para una autentica formación de los educandos.

Lo anterior, considerando necesario buscar solución a la manera en que el sistema educativo debe coadyuvar a generar riqueza en el país, en este caso, la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico-El Alto debe considerar la necesidad de lograr que los futuros educadores adquieran la cultura de la gestión del conocimiento, situación que posiblemente sea desconocida en dichos términos, pero se practica de manera implícita.

Precisamente, para que puedan conocer sobre la gestión del conocimiento en los futuros educadores de la mencionada institución de formación se constituye en una de las finalidades del estudio, el cual, sin duda, será un aporte interesante a nivel teórico-metodológico debido al desconocimiento de dichos hechos a los ojos empíricos de muchas personas. Situación que posiblemente no sea considerada por los mismos formadores de formadores, siendo que la mayoría centra su trabajo en impartir los conocimientos de la asignatura regentada y descuidan aspectos centrales para el futuro desenvolvimiento de los maestros, esto es: “la permanente gestión del conocimiento”.

1.4 Formulación de Hipótesis

Hipótesis de Investigación.

H. La practicar de la Gestión del Conocimiento, favorece a los estudiantes de 4° y 5° año de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico Humanístico-El Alto en el acceso a las nuevas informaciones.

Hipótesis Nula

Ho. Al no practicar la Gestión del Conocimiento, los estudiantes de 4° y 5° año de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico Humanístico-El Alto, manifiestan dificultades en el acceso a las nuevas informaciones.

1.4.1 Identificación de Variables

a) Variable 1: Gestión del Conocimiento

El conocimiento “es práctica de vida, experiencia, discernimiento, apreciación, discreción Ferreira, citado. (Salazar, 2009, pág. 170)”

Por otra parte, el concepto de conocimiento tiene un sentido más complejo que la información. "Conocer es un proceso de comprender y asimilar la información recibida, la combinación de ellos, posiblemente, con el fin de generar más conocimiento" (Salazar, 2009, pág. 131).

Se puede entender entonces, que los datos por sí solos no son tan importantes para las organizaciones, porque es la materia prima para la toma de decisiones, para definir nuevas estrategias de innovación y mejoras para la organización es que existe la información. Por lo tanto, la organización debe aprender a transformar datos en información y para dotarlos de significado e importancia.

b) Variable 2: Nuevas Informaciones

“Las Nuevas informaciones son los datos dotados de relevancia y propósito”, sugiere que los datos por sí solos tienen poca relevancia e importancia (Drucker y Davenport 1994: P. 2 citados por Salazar C., 2009: 9).

1.4.2 Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión Conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Gestión del Conocimiento	Gestión es la acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa, también es un conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa. El conocimiento es un conjunto de información	Contexto	-Finalidad de los datos recogidos -Datos en el contexto	Boleta de Encuesta
		Categorías	-Conocer unidades de análisis o componentes esenciales de los datos	
		Cálculo	-Información de datos estadísticos	
		Condensación	-Resumen de datos para un entendimiento más conciso -Elaboración de diagramas para demostrar relaciones entre datos	

	<p>almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados</p>			
<p>Nuevas Informacion es</p>	<p>La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y</p>	<p>Presentación de informaciones</p>	<p>Manejar diferentes presentaciones de informaciones, conocimientos que son imprescindibles durante el estudio.</p>	<p>Boleta de Encuesta</p>

	<p>ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racionales la base del conocimiento.</p>	<p>Estrategias de comunicación del conocimiento</p> <p>Flujos de información</p> <p>Planificación y control del conocimiento</p>	<p>Mejorar la comunicación. Es necesario que conozca y aprenda a aplicar las reglas de comunicación.</p> <p>Controlar mejor la atención y la motivación en situaciones de estrés.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precisar objetivos - Analizar objetivos - Poner los datos en un contexto. 	
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración Propia, 2014

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL

2.1. Situación actual de la formación docente de Bolivia

La situación actual del personal docente según su formación, situación y status; la formación indica las diferentes carreras (inicial, primaria, secundaria, especial y técnica) y los niveles de formación; la situación se refiere a las condiciones reales del ejercicio docente; y status al valor y posición que el personal docente adquiere en el transcurso de su carrera profesional y social.

A experiencia observada en la realización de un reconocimiento de un día en aulas de estudio en la escuela superior de formación de maestros tecnológico y humanístico (ESFMTHEA), se observó la carencia de trabajo en relación a la gestión de conocimiento, ya que se realiza un trabajo rutinario y ambiguo en dichas aulas.

De la misma forma se pudo observar en las diferentes aulas de los cursos de 4° y 5° año de formación, que los docentes no utilizan las Nuevas tecnologías de Comunicación (NTIC's), presentando desmotivación en los estudiantes al momento de impartir la clase, llegando de esta forma al punto de inicio que es la carencia de una gestión de conocimiento e información en el proceso de Aprendizaje y Enseñanza.

2.1.1. Formación Docente antes de la Reforma Educativa (Ley: 07/07/94)

La formación inicial del docente boliviano se desarrolla en las Escuelas Normales: Bolivia siendo uno de los únicos países (sino el único en el continente latinoamericano) donde toda la formación docente se sujeta al sistema de Normales; en la mayoría de los países del mundo la formación de profesores de secundaria,

inicial o continua, está a cargo de las Universidades. Además en Bolivia este sistema de formación docente es fuertemente centralizado institucional y curricularmente, signo de ello es la «Coordinación Nacional de Normales» cuya relación con las instituciones es directa: no existen instancias departamentales o distritales intermediarias que creen espacios más amplios de reflexión, análisis y gestión de las Escuelas Normales.

De acuerdo con la Ley de Escuelas Normales de Bolivia, aún vigente, los fines de la Educación Normal son los siguientes:

- a) Contribuir eficazmente mediante la acción educativa, a la edificación de un Estado Nacionalista de Orden, Trabajo, Paz y Justicia.
- b) Formar los recursos humanos que satisfagan las necesidades de desarrollo económico y social del país.
- c) Apoyar la acción educativa en el conocimiento de la ciencia, la técnica y la pedagogía contemporánea, para elevar el nivel cultural del pueblo boliviano.

Para cumplir estos fines, los objetivos trazados para lograr una buena formación del magisterio, son los siguientes:

- a) Fundamentar la Educación Normal en el conocimiento, estudio e investigación de los problemas de la realidad nacional.
- b) Encausar la Educación Normal hacia la investigación, para renovar permanentemente los conocimientos técnicos, procedimientos y métodos científico-pedagógicos.
- c) Interpretar los bienes y valores de la cultura nacional y universal e incorporarlos a la Educación Normal.
- d) Estimular en la Educación Normal el espíritu de servicio a la colectividad y de participación en las aspiraciones de cambio social.

Aunado a esta reforma científico-técnica debe ir una transformación institucional de manera que se dé un soporte real al cumplimiento de dichos objetivos (Sistemas Educativos Nacionales de Bolivia, 2003).

2.1.2. Escuelas Normales Encargadas de la Formación

En el país existen 26 normales, de las cuales 10 son urbanas y 16 en el medio rural. Dos son privadas, por lo cual 24 son Fiscales. La distribución del departamento de La Paz:

- Simón Bolívar- en La Paz
- Urbana Mcal. A. de Santa Cruz,
- Técnica Urbana Antonio José de Sucre (INSEF)
- Warisata en Warisata, Rural
- Santiago de Huata, en Santiago de Huata, Rural.

Entre otras nuevas instituciones actuales tal es el caso de:

2.2 La Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico-El Alto

Esta institución se enfoca en la visión con identidad propia promueve la transformación social a través de recursos humanos idóneos, comprometidos con sus necesidades: socioeconómico, cultural, lingüístico y político del contexto regional y nacional restituyendo valores ancestrales y universales para la calidad de vida.

En la misión de formación docente humanístico en los niveles: inicial, primaria y secundaria para el sistema plurinacional, intra-intercultural y plurilingüe basada en la gestión participativa comunitaria y productiva (ESFMTHEA, <http://esfmthea.blogspot.com/>).

2.3 La Formación de Maestros y Maestras en la Nueva Ley de Educación

En la nueva ley de educación N° 070 manifiesta en cuanto a la Formación Superior de Maestras y Maestros

En el artículo 31, señala que es el proceso de formación profesional en las dimensiones pedagógica, sociocultural y comunitaria, destinada a formar maestras y maestros para los subsistemas de Educación Regular, y Educación Alternativa y Especial. (Minedu, 2010, pág. 54)

En el artículo 32, señala La Formación de Maestras y Maestros es:

1. Única, en cuanto a jerarquía profesional, calidad pedagógica, científica y con vocación de servicio.
2. Intracultural, intercultural y plurilingüe.
3. Fiscal y gratuita, porque el Estado asume la responsabilidad, por constituirse en una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado.
4. Diversificada, en cuanto a formación curricular e implementación institucional, porque responde a las características económicas, productivas y socioculturales en el marco del currículo base plurinacional.

En el artículo 33, manifiesta:

1. Formar profesionales críticos, reflexivos, autocríticos, propositivos, innovadores, investigadores; comprometidos con la democracia, las transformaciones sociales, la inclusión plena de todas las bolivianas y los bolivianos.
2. Desarrollar la formación integral de la maestra y el maestro con alto nivel académico, en el ámbito de la especialidad y el ámbito pedagógico, sobre la base del conocimiento de la realidad, la identidad cultural y el proceso socio-histórico del país. (Minedu, 2010, pág. 55)

En el artículo 34. (Estructura de la Formación de Maestras y Maestros).

- a) Formación Inicial de maestras y maestros.
- b) Formación Post gradual para maestras y maestros.
- c) Formación Continua de maestras y maestros.

En el artículo 35. (Formación Inicial de Maestras y Maestros).

I. Las Escuelas Superiores de Formación de Maestras y Maestros son instituciones de carácter fiscal y gratuito dependientes del Ministerio de Educación, constituidas como centros de excelencia académica.

II. La Formación Inicial se desarrolla a través de las Escuelas Superiores de Formación de Maestras y Maestros.

III. El currículo único de la formación de maestras y maestros, comprende la formación general y especializada en cinco años de estudio con grado académico de licenciatura.

IV. El currículo está organizado en campos de conocimiento y ejes articuladores, basados en los principios generales de la educación descolonizadora, intra-cultural e intercultural, comunitaria, productiva desarrollando el ámbito de la especialidad y el ámbito pedagógico, sobre la base del conocimiento de la realidad, la identidad cultural y el proceso socio-histórico del país.

V. La gestión institucional de las Escuelas Superiores de Formación de Maestros y Maestras, se realizará a través de los Directores Generales quienes deberán ser profesionales con grado superior al que otorgan las Escuelas.

VI. El desarrollo del proceso educativo en las Escuelas Superiores de Formación de Maestros y Maestras se realizará a través de los docentes que serán profesionales con título de maestro y grado académico igual o superior al grado que oferta la institución.

En el artículo 36. (Exclusividad de la Formación de Maestras y Maestros). Las Escuelas Superiores de Formación de Maestras y Maestros son las únicas instituciones autorizadas para ofertar y desarrollar programas académicos de formación de maestras y maestros.

En el artículo 37. (Inserción laboral). La inserción laboral de las y los egresados de las Escuelas Superiores de Formación de Maestras y Maestros está garantizada por el Estado Plurinacional, de acuerdo a las necesidades de docencia del Sistema Educativo Plurinacional y conforme a la normativa vigente. (Minedu, 2010, pág. 56)

En el artículo 38. (Título Profesional). El Ministerio de Educación otorgará el Título de Maestro con grado de Licenciatura y su respectivo reconocimiento en el Escalafón del Magisterio. El Escalafón reconoce a los profesionales formados en las Escuelas Superiores de Formación de Maestras y Maestros en concordancia al Artículo 2 de la presente Ley.

En el artículo 39. (Formación Post gradual).

I. La formación Post gradual para maestras y maestros está orientada a la cualificación de la formación en la especialidad, la producción de conocimientos y la resolución científica de problemas concretos de la realidad en el ámbito educativo.

II. La Formación Post gradual será desarrollada por la Universidad Pedagógica, con dependencia del Ministerio de Educación, estará sujeta a reglamentación específica.

En el artículo 40. (Formación continua de maestras y maestros).

I. La formación continua es un derecho y un deber de toda maestra y maestro, está orientada a su actualización y capacitación para mejorar la calidad de la gestión, de los procesos, de los resultados y del ambiente educativo, fortaleciendo las capacidades innovadoras de los educadores.

II. La formación continua estará a cargo de una instancia especializada, bajo dependencia del Ministerio de Educación, su funcionamiento será definido mediante reglamentación específica. (Minedu, 2010, pág. 57)

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Definición de gestión

Para poder inferir en el modelo de gestión retoma y resignifica el papel del sujeto en la institución, proporciona una perspectiva social y cultural de la administración mediante el establecimiento de compromisos de participación del colectivo y de construcción de metas comunes que exigen al directivo como sujeto, responsabilidad, compromiso, y liderazgo en su acción.

Para (Chiavenato, 2011, pág. 45) la gestión, entendida en términos contemporáneos, es el procedimiento de adecuación de recursos de cualquier índole a aquellos fines para los cuales han sido recabados los recursos.

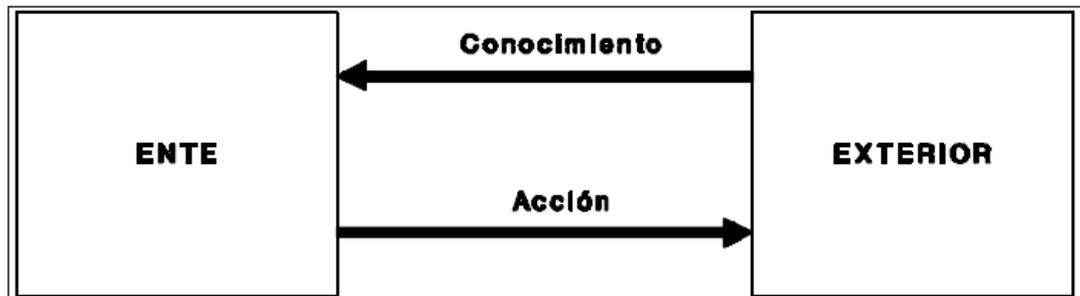
Uno de los principios básicos de la gestión es el reconocimiento del valor de las personas en la institución, es la comprensión e interpretación de los procesos de la acción humana en una organización. De ahí que el esfuerzo de los directivos se oriente a la movilización de las personas hacia el logro de los objetivos misionales.

3.2 Definición de Conocimiento

El conocimiento es una propiedad que se predica de cada uno de esos entes. En efecto, cada uno de ellos se relaciona con los demás entes, con lo que denominaremos el exterior, en un doble sentido: conocimiento y acción

Mediante el conocimiento tomamos noticia del exterior, captamos información de los demás entes. Mediante la acción modificamos el exterior, influimos en los demás entes. En este sentido, conocer no sólo no es una facultad reservada al hombre, sino ni siquiera a los seres vivos. En cierto sentido, una piedra recibe información del exterior y puede actuar. En efecto, si por ejemplo, golpeamos una piedra con un palo,

los átomos periféricos de la piedra experimentan ("sienten"), la repulsión producida por la proximidad de los átomos periféricos del palo, y actúa con una repulsión igual sobre el palo, acción que normalmente supondrá la ruptura del palo. Obviamente este conocimiento y esta acción están limitados y regidos por las leyes de la naturaleza. (Rodríguez, 1993, pág. 26)



Fuente: (Rodríguez, 1993)

3.3 Las nuevas fuentes de conocimiento

Según Gallardo las redes y sistemas de información están beneficiando a importantes sectores sociales, en el marco de las sociedades post-industriales, aunque persistan las distancias (gaps) entre las expectativas y las realidades tecnológicas. Se ha acudido a la expresión “brecha digital” para describir las limitaciones de acceso a las nuevas tecnologías de la información: telecomunicaciones e informática. Las diferencias económicas y sociales ya no se establecerán entre ricos y pobres sino entre los conectados a la red y los que no lo están. (Gallardo, 2010, pág. 87)

La revista *The Economista* publicaba en su estudio "The 2002 e-readiness rankings" que las 60 economías más poderosas del mundo, contribuyen con el 95% del PIB mundial. Para confeccionar la lista se tomaron en cuenta estos referentes: conectividad e infraestructura, clima empresarial, actitud de las empresas y los consumidores, marco legal y político, rasgos sociales y culturales y soporte a los servicios electrónicos.

La puesta en funcionamiento de servicios y de la digitalización de datos ha causado un impacto extraordinario en la sociedad como un todo, provocando cambios en las estructuras de mercado y de poder. Como consecuencia, los expertos anuncian la sustitución de las estructuras físicas de las organizaciones para adaptarse a una descentralización, segmentación y hasta a la personalización de sus servicios lo más cerca posible de sus usuarios. En este nuevo espacio económico, los perfiles profesionales tendrán que ser redefinidas porque ya no será posible mantener un empleo estable y una especialidad tan definida como la de hoy. No sólo desaparecen muchas actividades tradicionales sino que las que se mantienen vigentes requieren una base tecnológica mucho más amplia e interdisciplinar para su efectivo ejercicio. (Ibident)

Las transformaciones tecnológicas siempre exigieron grandes adaptaciones sociales. (Toffler, 2011, pág. 46), intenta explicar el fenómeno de estas transformaciones, que son cada vez más aceleradas y aumentan, cada día, las distancias dentro y entre los países y regiones del mundo.

La era de la información refuerza viejas desigualdades e inventa algunas nuevas. La globalización pone sus centros de decisión en manos de las potencias mundiales y los negocios internacionales, en un nuevo orden global de la información (global information order). Este orden estaría basado en la creencia de que la innovación tecnológica es la fuerza transformadora del orden social. La globalización de los negocios, con la privatización de las telecomunicaciones y los medios de comunicación, ha entregado el privilegio de los conocimientos (patentes sobre nuevas formas de vida, nuevas técnicas de producción, DNA, algoritmos, fórmulas químicas, derechos de autor, datos y procesos) en manos de instituciones privadas y grupos de intereses. En la era de la información emergen nuevos actores como autoridades de facto en los diversos sectores de la economía.

"Un hombre unidimensional", expresaba que "ante las características totalitarias de esta sociedad capitalista, la noción de la "neutralidad" de la tecnología no puede

seguirse sosteniendo. La tecnología como tal no puede ser separada del empleo que se hace de ella; la sociedad tecnológica es un sistema de dominación. La razón tecnológica se ha hecho razón política.

La transnacionalización informativa es un instrumento de neocolonización. La información que recibe el mundo cada día, se encuentra monopolizada por las grandes agencias y medios de comunicación de los países capitalistas desarrollados. El sociólogo norteamericano Herbert Marcuse en su ensayo:

La rapidez y constancia de los cambios en el mundo de hoy, es lo que da forma a la definición de tecnologías de información, porque el término, aunque puede ser aplicable a otros modos de comunicación, es prácticamente moderno y es reconocido a partir de la revolución que se observa en el mundo actual, caracterizada por la informática, la computación e Internet. Es decir, de tecnologías de información y comunicación se habla a partir del instante en que la sociedad comenzó a experimentar cada vez más rápidos y continuos procesos de cambio; cambios sustentados en un constante progreso de la informática y las telecomunicaciones. (Toffler, 2011, pág. 87)

Las tecnologías de información y comunicación comprenden aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, texto e imágenes, manejables en tiempo real. Se relaciona con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos. Las Tecnologías de Información y Comunicación se refieren a todos los instrumentos, procesos y soportes que están destinados a optimizar la comunicación humana. Se puede incluir a los medios de comunicación (Radio, Prensa, Televisión) dentro de la concepción en el sentido de que son instrumentos que facilitan y mejoran el proceso comunicativo del hombre, al hacer de éste una actividad de alcance masivo.

3.3.1 Tipos de Conocimiento

Para poder adentrar más en el tema de investigación, se dará a conocer los tipos de conocimiento, donde según Toffler, entre los tipos de conocimiento se consideran los siguientes:

3.3.1.1 Declarativo y procedimental

El conocimiento que se aplica para resolver un determinado tipo de problema puede expresarse de dos formas:

- De forma **declarativa**: se especifican los objetos, las propiedades y las relaciones generales, y se deja al cuidado del agente que ha de resolver los problemas la aplicación de mecanismos generales de razonamiento, o bien,
- De forma **procedimental**: se especifica un *procedimiento* para resolver los problemas.

A veces ocurre que el conocimiento se expresa de manera natural en una forma mejor que en la otra. Y a veces ocurre que es más fácil aplicarlo si está expresado en una forma que en otra. (Toffler, 2011, pág. 68)

Para poder ilustrar las ideas con ejemplos tendremos que hacer uso de algún lenguaje. De momento utilizaremos el lenguaje natural o algunos esquemas sencillos.

Tomemos como primer ejemplo el dominio de conocimiento sobre estructuras de datos. Hay un conjunto de conceptos básicos. Por ejemplo, los referentes a las listas:

- *Lista L*: sucesión de elementos;
- *Lista vacía*: la que no tiene ningún elemento;
- *Permutación de una lista L*: otra lista, L_p , que contiene los mismos elementos que L colocados en otro orden;

- *Concatenación de dos listas L1 y L2*: lista resultante de poner los elementos de L2 a continuación de los de L1;
- *Mayor, menor, igual*: relaciones entre dos elementos que dependen de su naturaleza;
- *Lista ordenada*: aquella en la que todo elemento es igual o mayor que el que le precede;
- *Partición de una lista L con respecto a un elemento e de L*: conjunto de dos listas, L1, que contiene todos los elementos de L menores o iguales a e, y L2, que contiene todos los elementos de L mayores que e; etc.

El conocimiento Declarativo y procedimental que se aplica para resolver un determinado tipo de problemas puede expresarse de dos formas: de forma declarativa: se especifican los objetos, las propiedades y las relaciones generales, y se deja al cuidado del agente que ha de resolver los problemas la aplicación de mecanismos generales de razonamiento, o bien, de forma procedimental: se especifica un procedimiento para resolver los problemas. A veces ocurre que el conocimiento se expresa de manera natural en una forma mejor que en la otra. Y a veces ocurre que es más fácil aplicarlo si está expresado en una forma que en otra. Tomemos como primer ejemplo el dominio de conocimiento sobre estructuras de datos. (Azturizaga, 2002, pág. 34)

3.3.1.2 Factual, normativo, táctico y estratégico

La arquitectura de un sistema basado en conocimiento presupone que el conocimiento general del dominio se expresa de manera declarativa. Este conocimiento, que podemos llamar normativo, es el que se materializa en la base de conocimientos. Hay otro conocimiento que también se expresa de manera declarativa: el que se refiere a los datos concretos de un problema a resolver, y a las conclusiones intermedias y finales. Es el conocimiento factual, contenido en la

base de hechos. Este conocimiento factual incluye dos tipos que son de la misma forma, aunque de distinto origen: el que está basado en observaciones, o sea, datos que al interpretarlos el sistema cobran un significado para él, convirtiéndose en información, y en conocimiento al integrarse, y el que procede de razonamientos, que podemos llamar inferencial, y que puede ser o no ser verificable por observación o experimentación.

Antes hemos hablado de otro tipo de conocimiento, el estratégico (o de control), que se refiere a la manipulación del conocimiento factual y normativo. Si el normativo está en forma de reglas, se refiere a la estrategia de búsqueda que decide en cada momento qué regla se aplica. Pero, independientemente de la estrategia, al aplicar la regla se está usando un cuarto tipo de conocimiento: el que dice que si se satisface el antecedente la regla permite afirmar que se satisface el consecuente, es decir, lo que en la lógica clásica se llama un razonamiento *modus ponens*. Este conocimiento es de tipo táctico. (Según el diccionario de la R.A.E., «táctica» es el «conjunto de reglas a que se ajustan en su ejecución las operaciones militares», y «estrategia» es el «arte de dirigir las operaciones militares». La estrategia es global, la táctica, «local») (Ibident)

3.3.1.3 Superficial y profundo, causal y taxonómico

Se llama conocimiento superficial (*shallow*) al que se aplica a situaciones muy específicas y acotadas. La forma típica de expresión del conocimiento superficial son reglas sencillas, como las del ejemplo del «cajero experto». No parecería razonable llamar «experto» a un cajero cuyo conocimiento se limitase a estas reglas, ni siquiera si ampliásemos su base de conocimientos con muchas más reglas para tratar otras situaciones. El verdadero experto tiene otro tipo de conocimiento que le permite resolver situaciones nuevas o imprevistas: un conocimiento sobre la organización del banco, normas, procedimientos, etc.

El conocimiento profundo (*deep*) incluye leyes generales, principios, modelos, etc. Dos tipos particulares de conocimiento profundo con amplia tradición científica son el causal, que identifica en un dominio concreto fenómenos cuya aparición tiene como efecto directo o indirecto la aparición de otros, y el taxonómico, que agrupa los elementos del universo en una jerarquía de clases y subclases entre las cuales existe una relación de herencia. (Edvinson, 2000, pág. 84)

3.3.1.4 Explícito y tácito

La idea de que las personas tienen un conocimiento tácito fue formulada por Polanyi, un médico húngaro convertido a la filosofía a los 55 años (Polanyi, 1958, pág. 77).

El conocimiento tácito se puede definir como aquél que «toma parte en la producción de comportamientos y/o la constitución de estados mentales pero que no es normalmente accesible a la consciencia

Recientemente, la idea ha sido recogida en la mayoría de los trabajos sobre «gestión del conocimiento» en una organización se distingue entre el conocimiento explícito, que puede capturarse y expresarse en fórmulas, documentos, plantillas, procedimientos, o cualquier otro medio de expresión, y el conocimiento tácito, que reside en las mentes de las personas y es inaccesible incluso a su consciencia, y que sólo se manifiesta por sus resultados. (Castro, 2002, pág. 119), pone en duda que tal conocimiento pueda «gestionarse» (en realidad, pone en duda todo el campo de la gestión del conocimiento). Pero tenga o no sentido en gestión del conocimiento, desde luego no lo tiene en la ingeniería del conocimiento, que es lo que aquí nos interesa: si el conocimiento no puede expresarse explícitamente es imposible construir con él una base de conocimiento. (Sin embargo, sí puede tener sentido en otros trabajos de inteligencia artificial: el «agente autista» con redes neuronales puede, mediante aprendizaje, adquirir un conocimiento que es de tipo tácito). (Ibidem)

3.4 La Era del Conocimiento y la Información

La búsqueda constante del hombre por satisfacer cada vez mejor su necesidad de comunicación ha sido el impulso que ha logrado la instauración a lo largo de la historia de instrumentos más poderosos y veloces en el proceso comunicativo. El ser humano ha logrado evolucionar sus formas de comunicación desde rudimentarios métodos, como la escritura jeroglífica, el alfabeto y el papel, hasta la llegada de la imprenta, y la aparición del teléfono, el cine, la radio y la televisión. Todos estos instrumentos han sido un avance en las formas de comunicación del hombre y han sido posibles gracias a la tecnología, que a su vez ha sido el instrumento cuya evolución ha determinado el avance de la humanidad. (Artunéz, 1999, pág. 49)

La Sociedad de la información tiene una doble dirección: por un lado fomenta el consumismo en quienes económicamente pueden hacerlo y, por otro lado, deforma a quienes económicamente no pueden vivir del consumo, pero hace posible que el consumo exista. La globalización en los sistemas de información propicia que la información que recibe el mundo cada día se encuentre monopolizada por las grandes empresas informativas de los países capitalistas desarrollados. Estas empresas procesan la información y la envían hacia todas las latitudes, incidiendo negativamente en los países subdesarrollados toda vez que adoptan una posición imparcial y tendenciosa. (Op. Cit.)

3.5 La Gestión de Conocimiento

Son procesos pre-acordados que permiten mejorar la utilización del conocimiento y de la información que manejan las personas y los grupos.

No es un proceso azaroso, sino intencionado, que permite que las organizaciones que desean alcanzar mayores niveles de logro en sus resultados, lo hagan mediante una inversión consciente en la gestión del conocimiento que involucra a personas, nuevas

instancias de trabajo colaborativo, recursos materiales y técnicos, etc. (Calero, 2011, pág. 56)

El objetivo que persigue es lograr primeramente mentalizar a la organización del valor que efectivamente tiene para la empresa el desarrollo del conocimiento, transformándolo así en un nuevo y óptimo ACTIVO, un patrimonio, un capital efectivo de la organización.

En la medida que las personas viven procesos de formación permanente, ligados a sus tareas organizacionales y a sus expectativas de su proyecto de vida y actualizan sus conocimientos y sus prácticas laborales, la empresa podrá obtener mejores resultados, sean estos productivos, afectivos, de inserción social, de bien común, etc. (Calero, 2011, pág. 57)

Se define así al proceso sistemático de encontrar, seleccionar, organizar, disponer, presentar y compartir información, para transformarla colaborativamente en conocimiento, con el fin de obtener una mayor comprensión del entorno y los procesos, desde la propia experiencia de los organizaciones. La gestión del Conocimiento se fundamenta en la tecnología aplicada a la información y la comunicación, porque al tratarse la información de un activo tan relevante –capital intelectual – se requiere de especialistas que manejen las tecnologías, estructuras, modelos y recursos apropiados para que esta fluya.

En la gestión del Conocimiento tienen los medios de comunicación diversas herramientas que contribuyen a impulsar su éxito. El comercio electrónico o e-commerce, comprende el intercambio de bienes, servicios e información electrónica y se extiende hasta la promoción, publicidad de productos y servicios, contactos entre agentes comerciales, soporte post-venta, investigación de mercados, etc. Todo dentro del ambiente electrónico fundamentado y soportado principalmente en Internet. En el caso de los medios de comunicación tradicionales, existen dos vertientes:

-Los que ya cuentan con un Sitio Web

-Los que no están en Red pero utilizan Internet como canal de comunicación.

Los medios de comunicación que aún no están en la Web, las actividades de comercio electrónico se limitan al envío y recepción de mensajes vía e-mail, con la intención de hacer promociones de sus servicios, recibir comentarios y establecer formas más atractivas de comunicarse con el público. Igualmente, un medio de comunicación que asume su condición de anunciante y contrata publicidad en algún sitio Web, también practica comercio electrónico. Para los medios convencionales que están en la Web, el reto es ofrecer información, ya sea noticiosa o de entretenimiento.

Existe una relación directa entre Internet y los conceptos de Revolución y Sociedad de la Información y el Conocimiento, porque Internet permite un flujo ilimitado de información y datos. Pero ¿quiénes se encargan de organizar los datos, de procesar y colocar en Red la información al servicio del usuario y de generar los contenidos?

La respuesta es simple: si en Internet todos pueden suministrar datos, ofrecer información y elaborar contenidos, desde el punto de vista periodístico la situación es más compleja, porque en los demás medios de comunicación que se conocen, son precisamente los comunicadores quienes tienen el deber y la responsabilidad de buscar los datos, procesar la información y elaborar el contenido que será expuesto a los usuarios. El comunicador social se convierte en un generador de contenidos por excelencia, por lo que, en la Web, los comunicadores sociales tienen una oportunidad única de expansión. (Calero, 2011, pág. 59)

La red no sólo no va a acabar con el periodismo sino que, por la cantidad creciente de información que brinda, hace imprescindible un trabajo de documentación, selección y tratamiento de la actualidad que nadie sabe hacer como un periodista, aunque se trata de un periodismo distinto del que se ha hecho hasta ahora, pues no todo aquel que tiene acceso a la Red tiene acceso a la información que busca, a algo relevante o de valor. El comunicador social es un "buscador" por excelencia de información, por tanto, también tiene en la Red el deber de servir al procesamiento y búsqueda de

datos e información para la creación de contenidos útiles. En definitiva, la información ha dejado de ser un instrumento para producir bienes económicos, para convertirse en el principal de los bienes.

Las nuevas tecnologías están produciendo profundos cambios económicos y tecnológicos en el ámbito mundial, con consecuencias sociales, políticas y laborales de largo alcance. La tercera revolución tecnológica significa un cambio de paradigma. Económico porque la información es el rasgo esencial y materia prima básica de este nuevo modelo social.

La importancia de la tecnología de la información radica en su capacidad para expandir a través de las redes los conocimientos e innovaciones tecnológicas, facilitar su interconexión y reforzamiento mutuo, y transformarlos en procesos de información que multiplican el impacto específico de cada tecnología.

A diferencia de los medios de comunicación tradicionales, los nuevos medios de comunicación digitales permiten que sus usuarios sean no sólo consumidores sino también productores de sus propios mensajes. Los términos "comunicación", "información" "conocimientos" son muy familiares en ámbitos económicos y empresariales, y hasta en la vida cotidiana. El hombre, que fue siempre artífice de las comunicaciones, a través del lenguaje y la escritura, hoy en día se comunica exponencialmente a través de las nuevas tecnologías.

3.5.1 Antecedentes y Origen de la Gestión del Conocimiento

Las definiciones que siguen no son muy rigurosas desde el punto de vista de la epistemología, pero sí muy útiles para la ingeniería del conocimiento.

La gestión del conocimiento es una disciplina que no tiene mucha historia desde el punto de vista cronológico. La gestión existe como practica empresarial desde hace muchos años, por ejemplo en la época industrial lo que se gestionaba era lo tangible,

con el advenimiento de la era del conocimiento lo que se gestiona es lo intangible, esta gestión es la nueva.

Los modelos de gestión en algunas compañías eran, si quiere, impecables e innovadores. Ford fue un caso para tener en cuenta ya que materializó la producción a escala y Henry Ford como el pionero de la gestión industrial.

Desde la gestión en la época industrial, a la gestión que se aplica hoy en día no encontramos grandes diferencias conceptuales, el significado de la palabra gestión sigue siendo el mismo, lo que ha cambiado drásticamente es el contenido de lo gestionado. (Ñaupá, 1998, pág. 98)

3.5.2 Elementos de la Gestión del Conocimiento

Con la sociedad de información se genera un “hábitat informático” en el que la comunidad se desarrolla de una nueva manera y sus actores se transforman.

La sociedad basada en la información está modificando nuestros modos de vida, aprendizaje y trabajo. (ESFMTHEA, 2012)

3.5.3 Importancia de gestionar el conocimiento

La información pasa a ser un instrumento de desarrollo económico y social muy eficaz, sin embargo existe una “brecha digital” que es el desnivel de conocimientos entre los ricos y los pobres de la información que puede dar lugar a una nueva forma de “analfabetismo”

Se persigue conformar una sociedad mundial de la información que incluye que es aquella que habilita a todas las personas libremente y sin distinción de ningún tipo para crear,

recibir, compartir y utilizar información y conocimientos que permitan promover su desarrollo económico, social, cultural y político.

Sin embargo, las informaciones mas pertinentes, las mejores bases de datos, los programas de enseñanza mejor diseñados de poco sirven si no existen suficientes recursos humanos que los sepan utilizar de manera productiva (Romero, 2003, págs. 5-8)

3.5.2 El Capital Intelectual como Recurso

En los últimos años se ha producido una corriente de creciente crítica a la contabilidad tradicional y a la información que ésta ofrece, considerando que no cumple acabadamente con su principal objetivo, que es brindar información que resulte útil para la toma de decisiones de carácter económico.

Este objetivo responde al paradigma contable vigente denominado por algunos autores como de “utilidad para el decisor”, de acuerdo al cual la información emanada del sistema contable debe satisfacer los requerimientos informativos de diversos usuarios.

Los estados contables elaborados sobre la base de la teoría de la contabilidad patrimonial tradicional reconocen y miden, principalmente, a los activos físicos que históricamente se consideraron el núcleo del valor de las empresas. Sin embargo, en el contexto actual, estos activos carecen de importancia relativa como consecuencia del crecimiento desmesurado del valor de otros activos que integran la categoría de intangibles y que, de reconocerse en los estados contables de publicación, no se presentan por su real valor.

Los intangibles a los que se hace referencia, han producido un cambio radical en las empresas modernas, permitiéndoles mejorar su oferta de bienes y servicios, llegar a mercados antes inalcanzables, y generar nuevos tipos de relaciones -con socios,

clientes y proveedores- que permiten crear ventajas competitivas. Todos estos factores han generado un cambio cultural y de filosofía en la gestión de las empresas.

En este sentido, Kaplan y Norton expresan que los activos intangibles permiten que una organización (Kaplan, 2000, pág. 16)

- Desarrolle relaciones con los clientes que retengan la lealtad de los ya existentes, y permitan ofrecer servicios a clientes de segmentos y áreas de mercado nuevos.
- Introduzca productos y servicios innovadores, deseados por los segmentos de clientes seleccionados como objetivo.
- Produzca, según las especificaciones, productos y servicios de alta calidad con un costo bajo y con cortos plazos en tiempos de espera.
- Movilizar las habilidades y la motivación de los empleados para la mejora continua en sus capacidades de proceso, calidad y tiempos de respuesta.
- Aplicar la tecnología, bases de datos y sistemas de información.

A la combinación de todos los activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa se la suele denominar “Capital Intelectual”. No hay duda que el denominado Capital Intelectual y su correspondiente gestión deben la asignación de su importancia al veloz desarrollo de la economía del conocimiento dada en los últimos lustros. T. Stewart y K. Sveiby (1997) y L. Edvinsson y M.S.Malone (1997), han incorporado definitivamente el concepto en sus respectivos libros, en los que se describe cómo gestionarlo y explotarlo.

3.6 Capital Intelectual

El valor de un negocio se mueve cada vez más de los activos fijos a los intangibles: Marcas, patentes, franquicias, software, programas de investigación, ideas, experiencia. Hasta ahora empieza a despertar interés en las compañías en medir este activo, que contribuye a crear una brecha cada vez más grande entre el valor contable

y el valor de mercado; este cambio es cada vez mas dramático en la empresas de amplia base tecnológica (internet, software, biotecnología etc.). (Edvinson, 2000, pág. 134)

Podemos decir que el factor que marca esta diferencia es el capital intelectual. Para el efecto hacemos una descripción de los elementos que conforman el capital intelectual.

Leif, hace dos grandes clasificaciones del capital intelectual así:

a) Capital Humano.

Que corresponde al conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, y destrezas de las personas que componen las organizaciones.

b) Capital estructural.

Conocimientos desarrollados y explicitados por las organizaciones, integrado por los siguientes elementos:

- Capital clientes Activos relacionados con los clientes (marcas registradas, fidelidad del cliente, listas de clientes etc.).
- Procesos Referido a la forma como la organización añade valor a través de las diferentes actividades que desarrolla.
- Capacidad de innovación.

Entendida como la capacidad de mantener el éxito de la organización a través del desarrollo de nuevos productos o servicios.

Los cambios que se han dado a nivel del conocimiento son avanzados; hoy se le reconoce como de alto valor agregado para las organizaciones en la medida en que genera riqueza, un "activo" que debe gestionarse y valorarse como los demás.

En el ámbito de la nueva economía, el capital intelectual proporciona un margen competitivo, sin embargo estos "recursos" no son medidos de manera adecuada; El capital intelectual (intangibles) al igual que los recursos físicos necesariamente necesita ser valorados para mediciones de eficiencia, determinación de ingresos y valuación de la compañía

El proceso de formación de "capital intelectual" debe considerarse como una actividad de inversión económica del mismo orden que la formación de capital material.

En el futuro la inversión primaria no será en terrenos, planta o equipo, si no en personal. Este hecho podrá marcar más la necesidad de llevar a la contabilidad este tipo de activos, en cuanto estos recursos se convertirán en el más importante de las empresas. En (Campos, 2011, pág. 51)

3.7 Definición de Información

Se comenzara dando a conocer el concepto de información, para poder entender más a profundidad el significado de esta palabra y así realizar el trabajo de investigación.

La palabra información es entendida de diferentes maneras, con diferentes significados. Está ligado con conceptos como los de entropía, probabilidad, control, significado, estado cognitivo, y se lo usa en diferentes disciplinas tales como la física, la teoría de la comunicación, la informática, la psicología, la semántica y la lógica. A pesar de estas diferencias, existe un elemento común. La información se da siempre en relación con sistemas y sus interacciones. Dados dos sistemas, si el primero está en un estado determinado y produce un *efecto* en el segundo sistema, creándole un nuevo estado, se puede decir que el segundo ha recibido información del primero. El primer sistema es la *fuentes* y el segundo el *receptor*. (Bogdan, 1991, pág. 40)

Esta descripción es extremadamente abstracta. Por de pronto, se presupone la idea de sistema (en general), como una estructura organizada, y de interacción entre sistemas.

Así, la información tiene como condición necesaria que haya *relaciones* entre los sistemas y la información misma puede verse como una consecuencia de esta relación. Tomando casos más concretos, pueden distinguirse cuatro sentidos de información, que también representan cuatro niveles que se van dando de manera progresiva, uno sobre la base del otro, con un grado creciente de complejidad. Información material. La interacción entre los dos sistemas que configura la información responde puramente a leyes físicas. En este caso, los sistemas son considerados como entidades físicas (compuestos de átomos, moléculas, etc.). Por ejemplo, exponer una pava con agua a una temperatura mayor de 100° C causa que el agua hierva. O también la presión sobre una determinada tecla en un teclado de computadora causa la aparición de un signo en la pantalla.

- **Información funcional.** Cuando se considera el caso de sistemas biológicos o cognitivos, la información ya no es meramente material. Ejemplos se dan en seres vivos o máquinas. La interacción causal produce modificaciones en el sistema causal que no pueden explicarse exclusivamente por medio de leyes físicas. Más específicamente, se está frente a un caso de información funcional en un sistema receptor toda vez que la organización de sus estructuras determina una secuencia de hechos que sólo pueden entenderse como la ejecución de ciertas funciones que pueden ser una tarea a realizar, un mecanismo adaptativo o la conservación de ciertos parámetros (como la supervivencia o la conservación de la energía). Un ejemplo es el caso de un animal huye al detectar en su entorno a un depredador suyo (un conejo de un león).
- **Información semántica.** Si las modificaciones producidas en el receptor resultan de la interacción con un sistema que no está directamente presente,

sin mediar una relación física entre ambos, y mediante un input con el que sí está en contacto, entonces la información que proporciona al receptor es semántica. En otras palabras, la interacción entre los dos sistemas se produce por medio de un “representante”. Para dar un ejemplo sencillo piénsese en el caso del semáforo y un conductor cualquiera. El sistema de tránsito de una ciudad hace que un conductor detenga su auto por medio de la luz roja del semáforo (que es exclusivamente lo que el conductor percibe visualmente) y que para él *significa* que debe detenerse. Por supuesto, la información semántica presupone la elaboración de un *código* y mecanismos para *procesar* ese código.

- **Información pragmática.** Este es el nivel de mayor complejidad de información. En este nivel se emplea información de los niveles precedentes, especialmente el semántico, para obtener fines que van más allá de las meras modificaciones en el comportamiento.

Esto es, la información pragmática resulta de la *utilización* de información de los niveles anteriores con la finalidad de resolver problemas, imaginar alternativas, tomar decisiones, etc. Esta información pragmática opera en sistemas de información semántica junto con ciertas capacidades cognitivas (como el pensamiento). Piénsese, por ejemplo, en la información que lleva a una persona a estudiar una carrera determinada, que puede implicar ciertas ideas acerca de su futuro, un interés económico en particular, preferencias sociales.

Es muy común reservar el nombre de información para la tercera de las formas presentadas (y tal vez también la cuarta), pues se tiende a identificar *información* con *significado* (véase Dretske 1999, p. vii). No obstante, como puede advertirse, el concepto de información es más amplio. Por ejemplo, en el ámbito de sistemas de información, se suele definir información como cualquier mensaje o conocimiento

que pueda usarse para posibilitar o mejorar una acción o decisión (véase Langefors 1976). Con ello se está limitando a la información pragmática, si bien se están presuponiendo los restantes sentidos.

Es también importante hacer notar que la información es también algo *medible*, hecho que ha sido fundamental en el desarrollo de la teoría de la información. Esta teoría da medidas de información asociadas a estados de cosas y mide qué cantidad de información se transmite en un caso determinado. Esta medida se encuentra asociada a la certeza o confiabilidad que tiene la información, o a la probabilidad de que un determinado evento tenga lugar. En definitiva, la teoría puede ser aplicada para reducir el grado de incerteza que corresponda a una información.

En la medición es muy importante la información física, es decir, la medición se hace a partir de modificaciones puramente físicas en los sistemas. Sin embargo, no es este aspecto de la información el que tomaremos en cuenta de aquí en más.

El sentido en el que se toma usualmente el concepto de información en la lógica simbólica es el de *información proposicional* y que puede verse como un caso particular de la información semántica, si bien entran en juego aspectos propios del sentido pragmático de la información. Las unidades de información que se toman en consideración son *proposiciones* o *enunciados* de algún lenguaje (ya sea una lengua histórica o un lenguaje formal). Dicho en pocas palabras, se trata de expresiones que pueden ser tomadas como oraciones declarativas de un lenguaje; describen situaciones, hechos o estados de cosas y se las puede afirmar como verdaderas o falsas. Como ejemplos puede mencionarse los siguientes: “Buenos Aires está al sur del paralelo 34”, “La inflación del mes de febrero de 2003 fue de 0,6%”, “13 es un número primo”, “Los murciélagos son mamíferos”. Tienen un importante valor cognitivo: los enunciados considerados verdaderos constituyen conocimiento declarativo, que es un conocimiento de estados de cosas.

La inferencia lógica, en general, puede ver como una manera de procesar información proposicional. El input está constituido por lo que se llaman premisas (de un razonamiento) y el output es su conclusión.

Nótese que este sentido de información puede verse como un caso especial de que se adopta en el ámbito de sistemas de información. (Bogdan, 1991, pág. 43)

3.7 La Gestión de la Información

En la actualidad, es común escuchar acerca de la importancia de la información, sin que, en ocasiones, se conozca si es una afirmación validada sobre un acontecimiento. Para muchos, es evidente que la información puede llevar a fines diversos y que no necesariamente tienen que estar relacionados con un hecho científico, por ejemplo, el trabajo de un pintor no tienen por qué ser un trabajo científico, para tener importancia y establecer una comunicación con la sociedad. Así como este ejemplo existen profesiones que generan productos, y que no requiere de un reconocimiento científico para su aceptación. (Calero, 2011, pág. 59)

Como podemos darnos cuenta, no todo requiere de un proceso lógico para ser representativo, por ejemplo el arte o la historia. Sin embargo, para los profesionales de la educación, generadores de nuevos conocimientos, investigadores, etc, se requiere de una serie de procesos que generen información de interés, que además pueda ser reproducida y entendida bajo una lógica formal del pensamiento. La misma naturaleza nos muestra como se requiere de un método para generar un fenómeno, nosotros mismos como humanidad somos el producto de un proceso que ha estado asociado con una serie de acontecimientos y que a lo largo de la historia nos ha dado la estructura física con la que contamos hoy. La información contenida en cada una de las células de nuestro cuerpo es el producto de una evolución que ha dejado huella. Esa receta, que hasta el momento es difícil de entender, es el producto no de proceso en el cuál la trayectoria de sus ingredientes ya estaban establecidos, sino mas bien cuestión de pulcritud, de ir ingresando lo necesario para generar el mejor platillo, a

las condiciones del paladar más exigente. Dicho de otra manera, al más puro estilo de los principios físicos, la naturaleza tiende a gastar la mínima energía (el principio de mínima energía). (Ibident)

3.7.1 ¿Qué es Información?

Es el proceso de crear significado, de hacer sentido. Se crea sentido en un momento específico en el tiempo y en el espacio.

Son:

- ✓ Hechos y conocimientos que se cree que son verdad.
- ✓ Un subtítulo del conocimiento.
- ✓ Un conocimiento públicamente registrable.
- ✓ Un estímulo que altera la estructura cognoscitiva del receptor.
- ✓ Libros artículos, datos almacenado.

La información como objeto:

- ✓ Es fácilmente reconocible como es el caso de los libros, artículos, videos.
- ✓ Puede ser almacenada, perdida, mutilada, transportada o destruida.
- ✓ Se encuentra fuera del individuo.
- ✓ Es intangible, personal, subjetiva.
- ✓ La construyen seres humanos.
- ✓ Forma parte del proceso de hacer que algo tenga sentido.

3.7.2 ¿Cómo gestionar la información?

Los modelos curriculares que ahora impulsan las instituciones de educación superior proponen que los alumnos sean capaces de manejar la información, es decir que estén alfabetizados en materia de información.

En el contexto actual, un profesor está cambiando su papel: de ser un portador de conocimientos fijos, ahora es más una persona de recursos, cuya función no consiste solo en ser el poseedor de los conocimientos, sino en ayudar a descubrir, evaluar y utilizar las fuentes donde se halla ese conocimiento.

Para la gestión de información se debe tomar en cuenta los siguientes:

- Acceder a la información crítica y adecuada.
- Evaluar la información crítica y adecuadamente.
- Utiliza la información con precisión y creatividad.

Como recurso para alcanzar la alfabetización informática es recurrir al aprendizaje basado en recursos, donde la investigación forma parte esencial del currículo escolar y del aprendizaje para la vida.

Un estudiante lleva ventaja cuando trabaja con los procesos de investigación, pues se introduce en el mundo de la información.

En la investigación se requiere procesos cognoscitivos tales como los requeridos para el pensamiento creativo y crítico (Romero; 2003, 17-19).

3.7.3 Gestión de la Información Vs. Gestión del Conocimiento

La gestión de conocimiento implica:

- Acotar el tema, en la identificación, precisión, desarrollo y orientación del tema
- Localizar fuentes de información, saber qué tipo de documento puede aportar al tema de investigación, reconociendo el nivel de especificidad de la obra y tomar notas.
- Seleccionar documentos, en la utilización, asociación y clasificación de los documentos.

- Extraer la información de los documentos, realizando la lectura general, lectura profunda, sacando notas de comprensión y en la clasificación de las notas.
- Tratamiento de la información, en el análisis y síntesis de la información y confirmación de los contenidos expuestos.
- Comunicación de la información, en cuanto a la estructuración de la exposición, aplicando y respetando reglas gramaticales, con la cita de fuentes y la evaluación del trabajo (Romero, 2003, págs. 42-48)

Por otro lado la gestión de conocimiento como procesos preacordados que permiten mejorar la utilización del conocimiento y de la información que manejan las personas y los grupos, implica:

-Las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden.

- El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional. Pero sin él, ningún aprendizaje organizacional ocurre” (Senge, 1990).
- Las personas con un nivel alto de maestría personal viven en un modo de aprendizaje permanente. Ellos nunca 'llegan'. La maestría personal no es algo que se posee. Es un proceso. Es una disciplina para toda la vida.
- Las personas con un nivel alto de maestría personal son agudamente conscientes de su ignorancia, su incompetencia, sus áreas de crecimiento. Y ellos están profundamente seguros de sí mismos. ¿Paradójico? Sólo para aquéllos que no ven que “el viaje es la recompensa” (Op. Cit.)

3.8 El Conocimiento y la Información

La sociedad de la información, las instituciones transmisoras de conocimiento son sobre todo la escuela y la familia, y más tardíamente los medios de comunicación de masas. La propagación de los medios de comunicación cumplía una doble función: la de transmitir información y formar opinión pública. Sin embargo, a finales del siglo XX, el surgimiento de los medios digitales ha provocado la multiplicación del caudal

informativo, y por ende, del conocimiento: El caudal informativo suministrado por Internet ofrece abundancia de contenidos a través de la Red y propicia infinitas posibilidades para el desarrollo de la comunicación, no solo mediante la multiplicación de canales de los medios masivos, sino también a través del desarrollo de las nuevas formas de comunicación interpersonal en los nuevos medios. (Azturizaga, 2002, pág. 79)

La multiplicación de las posibilidades de de comunicación también propician un aumento de los intercambios de personas y de bienes y servicios en todo el mundo. La Sociedad de la Información es una época de gran velocidad e intensidad de cambios, donde la información y la comunicación se han constituido en los bienes más preciados.

El eje central de los cambios es el proceso de globalización o mundialización, que erosiona las fronteras y modifica los ejes de decisión. De ahí que para abordar el fenómeno de la comunicación postmoderna y de Internet y las nuevas tecnologías acudamos a la metáfora de la "aldea global"⁸, acuñada por McLuhan, refiriéndose a que los medios de comunicación convertirían en globales los asuntos de alcance local. (Op. Cit.)

En la base del desarrollo económico de la Sociedad de la Información se encuentra la convergencia tecnológica de la microelectrónica, los ordenadores, las telecomunicaciones y los medios de comunicación. Esta convergencia implica la integración de los canales que venían operando de manera diferenciada: la telefonía, el fax, la televisión, por la transmisión digital de información a través de diferentes interfaces, y un contenido que necesariamente se transforma en un lenguaje binario, para que puedan comunicarse entre sí las diferentes redes, configuradas de manera diferente. El exponente paradigmático de esta tecnología convergente es Internet, conectada a través del mundo, ofreciendo múltiples servicios de comunicación: correo electrónico, teleconferencias, bancos de datos, boletines electrónicos. (Ibident)

Los nuevos medios de comunicación han multiplicado la posibilidad de ofrecer información y ofrecen un gran potencial para la interactividad hombre-máquina. La Sociedad de la Información es entonces un modelo originado por medio de las nuevas tecnologías, de principios, organizaciones, instituciones que permiten hablar de un "nuevo modo de producción". A la vez que esa sociedad es portadora de riesgos y oportunidades para el desarrollo humano:

Desarrolla una economía predominantemente inmaterial:

- 1) Delimita nuevos escenarios que obligan a cambiar constantemente contenidos ideológicos, políticos, culturales y sociales;
- 2) Elimina las barreras geográficas y las distancias físicas;
- 3) Es un modelo social multipolar donde concurren diversos centros de poder e influencia, con mensajes y culturas de procedencia diversa;
- 4) Es un modelo social interactivo donde todos somos protagonistas y autores de nuestros propios mensajes y respondemos a los contenidos que otros nos ofrecen;
- 5) Es un modelo económico desigual, ya que la concentración de las tecnologías y de la información y el conocimiento se convierte en un privilegio de las sociedades más ricas;
- 6) Es un modelo social heterogéneo y desigual, incapaz de asimilar la gran cantidad de transformaciones recientes.

La nueva sociedad es una sociedad en la que se están disolviendo las instituciones sociales tradicionales, en las que se generan diferentes formas de relaciones sociales. Los beneficios que trae consigo la tecnología moderna son ampliamente conocidos: mayor productividad que proporciona a la sociedad unos excedentes que permiten disponer de más tiempo libre. Una vez cubiertas las necesidades básicas, la tecnología

empieza a proporcionar beneficios cada vez más triviales, y es en ese momento cuando surgen esencialmente los problemas sociales.

Los desechos ambientales que produce la tecnología han creado nuevas formas de enfermedades y fomentado otras. El trabajo es más rutinario. La industria tecnológica ha desestructurado la familia, al tener que dedicar mucho tiempo al transporte y menos al cuidado de los niños. La ubicuidad de las comunicaciones y los medios de transporte anima a los jóvenes a dispersarse más del núcleo familiar. (Ibident)

En toda la historia de la humanidad, el hombre procura garantizar y mejorar su nivel de vida mediante un mejor conocimiento del mundo que le rodea y un dominio más eficaz del mismo, es decir, mediante un desarrollo constante de la ciencia. La ciencia es uno de los factores esenciales del desarrollo social y está adquiriendo un carácter cada vez más masivo.

Al estudiar los efectos de la ciencia en la sociedad, no se trata solamente de los efectos en la sociedad actual, sino también de los efectos sobre la sociedad futura. En las sociedades tradicionales había una armonía entre la naturaleza, la sociedad y el hombre.

Ahora bien, la ciencia trajo consigo la desaparición de este marco tradicional y una profunda modificación del ambiente. Los progresos de la ciencia han sido muy rápidos en los países desarrollados; en cambio, en los países subdesarrollados su adquisición es tan lenta que cada día la diferencia entre dos tipos de países se hace más grande (brecha digital). Dicho retraso contribuye a mantener e incluso a agravar la situación de dependencia de los países subdesarrollados con respecto a los desarrollados. (Ibident)

Sin embargo, el progreso es algo más que una cuestión de mercados, innovación tecnológica e industrialización; va más ligado al desarrollo de las libertades humanas fundamentales, como las libertades sociales, económicas y políticas que al desarrollo

tecnológico. En las sociedades altamente tecnificadas, el hombre pierde la capacidad de elegir su estilo propio de vida porque el entorno laboral es cada día más complejo debido a los cambios tecnológicos y la incertidumbre que este hecho causa.

La economía es ahora global y tiene efectos significativos en nuestra vida. No solamente económicos sino sociales. La competitividad económica en el mundo se ha intensificado. Los países que jugaron un papel importante como productores de materias primas, ahora entran en la competición para todo tipo de productos, incluyendo los productos más sofisticados desde el punto de vista tecnológico.

Los países que desarrollan las tecnologías más avanzadas y logran incorporarlas más rápidamente en sus respectivas economías, cuentan con las tasas de desempleo más bajo. La nueva tecnología crea nuevos productos, una nueva dinámica y más productividad, pero también, en cierta forma, crea el desempleo en las regiones menos desarrolladas. El problema es que en el mundo global el Estado nacional no tiene mucho control de la economía, porque la economía es mundial.

En la historia de la humanidad, desde el punto de vista tecnológico, se pueden observar varios períodos de grandes cambios, que en los últimos siglos se fueron acelerando de manera imparable.

En la época neolítica (hace 10.000 años) surgieron las civilizaciones urbanas de la antigüedad, pero se puede hablar de una evolución lenta de la tecnología. La revolución neolítica consistió en la domesticación de varias especies vegetales y animales, y marcó el fin de una economía basada en la caza y la recolección. La agricultura y la ganadería permitieron por primera vez la existencia de excedentes alimentarios, de modo que no todos debían trabajar en el sustento de la comunidad. Se produjeron grandes aumentos de las poblaciones, y tecnologías tan importantes como el riego artificial, que condujo a la sedentarización de grandes poblaciones. Se inventaron las ciudades, donde surgirían la escritura y el comercio. (Ibident)

3.9 Las innovaciones tecnológicas llevan necesariamente a nuevos modelos de producción y de transformación social

Como resultado de una definición de oportunidades dictada por los nuevos paradigmas muchos autores como Toffler¹, Drucker² y Senge³, vienen defendiendo la tesis en favor del uso estratégico de la información y del conocimiento para garantizar el éxito de los procesos de planificación y desarrollo de las instituciones y los negocios. Incluso, las transformaciones generadas por las tecnologías de la información en la economía mundial hacen tambalearse los marcos de referencia metodológicos de la ciencia económica, para dar surgimiento a la llamada "nueva economía". (Guevara, 2010, pág. 51)

Los problemas generados por la informatización de las sociedades y la socialización del individuo se convierten en temas centrales para comprender los desafíos que las nuevas tecnologías tienen para los servicios y sistemas de información. Al ser los países desarrollados los dueños de la tecnología más avanzada, se hace más inalcanzable la posibilidad de que los países en vía de desarrollo cuenten con sus propios sistemas de comunicación. Al ser los países desarrollados los dueños de la tecnología más avanzada, se hace cada día más inalcanzable la posibilidad de que los países en vías de desarrollo cuenten con sus propios sistemas de comunicación. Por el contrario, la supremacía de los monopolios de la información acentúa la desigualdad entre los países subdesarrollados y los desarrollados; lo que también incide desfavorablemente en la cultura e identidad nacional de los países en vías de desarrollo.

La imposición a los países del tercer mundo de una manera de pensar al estilo occidental ha sido la labor que durante muchísimo tiempo han venido desplegando los medios de difusión de los Estados occidentales. Esta influencia, que ejercen los medios de difusión en la cultura de los pueblos, se puede calificar de desfavorable

cuando es dirigida hacia las culturas de los países subdesarrollados. El subdesarrollo se acentúa más a medida que crece la penetración informativa de los países occidentales en ellos y en los países subdesarrollados, reforzando la imagen consumista, propia de otras culturas y confundiéndolos a la hora de distinguir las causas esenciales que originan su estado actual. (Ibident)

Más del 80% de los habitantes de los países occidentales utilizan ordenadores a diario, ya sea en su trabajo o en su hogar. Los ordenadores han permitido un rápido desarrollo de otras tecnologías, como la robótica y las telecomunicaciones, y han cambiado radicalmente nuestra forma de vivir. La convergencia del video, el audio, el teléfono y el ordenador en base a este proceso se encuentra la nueva capacidad de transformar la el conocimiento en información digital, creando las "autopistas de la Información". El prototipo de esta autopista es Internet como red global de computadoras, donde se espera que el comercio electrónico reporte jugosas oportunidades para los nuevos negocios en escala mundial. Los avances tecnológicos nos sitúan en las puertas de una tercera revolución industrial, donde el dominar la información implica el dominio del mundo. (Op. Cit.)

3.9.1 NTIC y formación

La realidad actual en cuales quiera de los sectores de la actividad humana queda seriamente afectada por el impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC). Ciertamente vivimos en un momento de evoluciones tecnológicas rápidas, en una espiral progresiva de cambios generalizados, donde simultáneamente, sobre todo en este ámbito, lo obsoleto también cobra categoría de máxima o se convierte en una constante que hay que gestionar. Aún más, se está produciendo, en tal sentido, mutaciones a la hora de analizar el cambio en cualquier faceta de la actividad humana, de manera que se entiende el mismo como lo normal, consuetudinario, atribuyéndose a lo tradicional precisamente el valor de crisis o conflicto para el progreso. En este sentido, el cambio puede calibrarse de radical en

algunos sectores. González Soto (1996) citado en (Tejada, 1999, pág. 37), así lo apunta en relación con diferentes aspectos que van desde el panorama laboral con la variación de las profesiones, con la aparición de nuevas y la correspondiente adecuación de perfiles profesionales y ocupacionales, hasta el impacto en la economía, la administración, la cultura, sin olvidarse del mundo educativo, al cual le plantea nuevas exigencias, a la vez, que le abre nuevas posibilidades.

Todo ello no es más que el fiel reflejo de asumir tranquilamente que estamos en la *sociedad postindustrial, informatizada, de la información, tecnológica, del conocimiento*, según se quiera analizar. Aunque este aspecto no es objeto directo de este artículo, no cabe duda que la información y la comunicación tiene una influencia directa en todos los sectores (económicos, políticos, laborales, cultura, ocio, etc.) repercutiendo directamente en nuestras actividades cotidianas. La “*información*” es la materia prima, incluye las reglas, las prohibiciones, los conocimientos, las habilidades que condicionan de una u otra manera toda la actividad (Arrufat, 1995, pág. 21). En este contexto, la tecnología, a decir forma parte de la macrocultura de nuestro momento histórico.

No cabe duda, pues, que el ámbito educativo queda igualmente afectado por el fenómeno del desarrollo tecnológico, pero a diferencia de otros sectores de la actividad humana su afectación es doble. Las Nuevas Tecnologías de la Información y la comunicación no sólo son un recurso más para el desarrollo de procesos educativos de calidad, de incremento de eficacia, de eficiencia, sino que a la vez se constituyen en un objeto más de la educación (“*alfabetización informática*” como dijeron algunos, o “*cibercultura*” como ya se está apuntando).

Es decir, conforman contenidos curriculares (conceptuales, procedimentales, actitudes, valores y normas) que han de ser inexorablemente tratados.

Tenemos que formar individuos-personas “en” “con” y “para” las nuevas tecnologías. (Tejada, 1999, pág. 33)

- **Caracterización mínima de las NTIC**

Con independencia de otro tipo de caracterización de las NTIC y las posibles clasificaciones que podrían realizarse (multimedia, hipermedia, telemática, informática, redes, etc.) nos interesa en este momento aludir a las características educativas de las mismas. En este sentido, podemos considerar a este conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información por su inmaterialidad, interactividad, interconexión, instantaneidad e innovación. (Tejada, 1999, pág. 42)

- La *inmaterialidad*, ya que su materia prima es la información, utilizando para ello códigos diversos, sobre todo a través de la calidad que aporta la imagen y el sonido.
- La *interactividad*, que es una de las características que le permiten adquirir un sentido pleno en el ámbito educativo, y que permiten una interacción sujeto máquina y la adaptación de ésta a las características educativas y cognitivas de la persona. De ahí se desprende que los sujetos no sean meros receptores pasivos de la información sino procesadores activos y conscientes de la misma.
- La *instantaneidad*, ya que facilita la rapidez al acceso e intercambio de información rompiendo las barreras espacio temporales.
- *Interconexión*, es posible utilizar variados y combinados soportes en la transmisión de la información
- *Más influencia en procesos que en productos.*
- La *innovación*, por cuanto conllevan un sinnúmero de cambios en los planteamientos educativos con su integración. Nadie duda, como hemos aludido que se convierten a su vez en objeto educativo, en mediadores del proceso de enseñanza aprendizaje, conllevando modificaciones de gran trascendencia tanto en el diseño de dicho proceso, como en la organización general y el rol del profesor.

Esta situación tecnológica sin barreras espacio-temporales y sin condicionamientos, a su vez, implica un nuevo concepto de mediación educativa.

Ciertamente el proceso enseñanza-aprendizaje queda afectado por la revolución imparable de los medios didácticos. Ante esta situación sólo queda la alternativa de hacerlas complementarias e integrables, como posibilidad de evitar los riesgos derivados de una incorporación simple de dichos medios al acto didáctico: a) de un lado la adaptación a dicha realidad; y b) por otro, la rentabilización didáctica de dicho potencial; es decir, su incorporación en las estrategias para la optimización del proceso instructivo.

3.10 Con la tecnología surgen nuevas formas de comercio y de trabajo

Las tecnologías de información y comunicación, como creación del hombre, logran superarse y mejorarse a sí mismas. Los medios de comunicación suponen nuevas formas de transmitir y recibir información, permiten nuevas formas de trabajo. Además, como todos los adelantos tecnológicos que se han dado hasta ahora, son puntos de referencia en la historia de la evolución humana, que sufren también las consecuencias de los cambios constantes y emergentes de las TIC's que, desde la informática, las telecomunicaciones e Internet, han realizado diversas aportaciones a los medios de comunicación, no sólo en cuanto al mejoramiento y optimización de sus particulares procesos de producción, sino en los modos de transmisión de sus mensajes, en la forma como se relacionan con el público y en su gestión, tanto interna como externa. Pero hay más, la era de la información abre a los medios de comunicación un sinfín de nuevas oportunidades de trabajo, nuevas áreas de acción y nuevos mercados. A partir de la incorporación de nuevas tecnologías el trabajo dentro de los medios de comunicación social se ha hecho menos laborioso, más eficaz, óptimo y con estándares de calidad adaptados a la constante evolución humana. (Gallardo, 2010, pág. 94)

Los medios de comunicación conforman un sector particular que muchas veces es separado del área industrial y se conciben como una empresa en cuanto son organizaciones que desarrollan un determinado proceso de producción para cumplir

con un determinado servicio. Si Internet y las demás TICs emergentes en la Sociedad de la Información han tenido su impacto en la manera cómo se practica la gestión en las organizaciones empresariales, es obvio que también generan cambios sustanciales en la forma cómo se gestiona un medio de comunicación. (Ibident)

La Sociedad de la Información es un fenómeno mundial que tiene lugar a partir del momento en el que personas, instituciones y empresas -apoyadas en el uso de ordenadores, telecomunicaciones y software - se conectan para interactuar con la finalidad de comprar, vender o intercambiar información.

De esta sociedad o revolución de información se desprenden nociones como el comercio electrónico y la gestión de conocimiento. En el caso de las empresas, la revolución de la información permite cambiar radicalmente los procesos comerciales y de gestión, y se colocan a la vanguardia las organizaciones tecnológicamente más innovadoras, creando un mercado global más competido, sin fronteras, y obligando a las empresas a un constante cambio como única manera de sobrevivir y triunfar.

Entre las ventajosas características que se reconocen a la revolución de la información, destaca el crecimiento vertiginoso de la capacidad de los ordenadores para procesar y almacenar información, cada vez más a menor coste.

Un Sistema de Información comprende todas las formas de tecnologías de información y comunicación aplicadas a una situación organizativa específica. En principio, los sistemas de información se utilizaron para automatizar el procesamiento de datos. A medida que se desarrollaron en el área tecnológica más y mejores aplicaciones para el procesamiento de datos, los gestores y académicos comenzaron a entender que los datos, en formato electrónico, podían transformarse en información útil para el control y la gestión dentro de las organizaciones. (Op. Cit.)

A partir de aquellas nociones también nacen los conceptos de Gestión del Conocimiento: la información se reconoce como un factor de éxito empresarial y

cada día es más abundante y diversa, procedente de múltiples fuentes y en diferentes formatos, por lo que la estrategia competitiva de las empresas debe centrarse en acciones e instrumentos que permitan recoger, ordenar, explotar y manipular información para obtener de ella un valor añadido. Lo importante no es la información en sí misma, sino la cantidad y clase de conocimiento que puede obtenerse de ella. La Gestión del Conocimiento parte de dos premisas:

- El conocimiento es un recurso valioso; debe adquirirse, clasificarse, conservarse y explotarse con la intención de lograr los objetivos de la organización.
- La gestión supone una planificación, un proceso que debe formar parte de las demás actividades cotidianas de la organización en la cual se aplica. (Gallardo, 2010, pág. 78)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En cuanto a la metodología de investigación, se tiene lo siguiente.

4.1 Tipo de Investigación

De acuerdo a las características del estudio y los objetivos que se pretenden alcanzar, el tipo de investigación será cuali-cuantitativo, siendo que se trabajará a partir de datos recolectados a través de instrumentos cuantitativos, complementariamente se analizará dicha información de manera cualitativa.

4.2 Diseño de la Investigación

En cuanto al diseño de investigación, entendido como el plan de acción que indica la secuencia de los pasos a seguir en el estudio, este será transeccional y descriptivo, siendo que como señala (Sampieri, 2006, pág. 63) se trata de la recolección de información en un solo momento a fin de dar a conocer las características más sobresalientes del fenómeno estudiado, en este caso la gestión del conocimiento y la gestión de información.

4.3 Sujetos

Los sujetos del estudio serán los estudiantes de 4° y 5° año de formación de la ESFMTHEA, siendo que ellos ya se encuentran a punto de egresar y prestos a ofrecer sus servicios con los educandos de las unidades educativas.

4.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

En cuanto a las técnicas, métodos e instrumentos empleados en la investigación se pueden señalar lo siguiente.

4.5 Métodos

Siendo que los métodos son los lineamientos que direccionan la investigación, se emplearán el método hipotético-deductivo y el de análisis-síntesis.

a) Método hipotético-deductivo

Se parte del método hipotético deductivo que supone el uso de la hipótesis a fin de orientar y delimitar la investigación para la construcción teórica del objeto en cuestión, en este caso la gestión del conocimiento de los estudiantes de 4° y 5° año de formación de la ESFMTHEA.

b) Método análisis-síntesis

En cuanto al método de análisis y síntesis, estos se emplearán a lo largo de todo el estudio a fin de dar cumplimiento a los resultados obtenidos en la elaboración de las interpretaciones; complementariamente a dicho proceso el método de síntesis consistirá en dar consistencia al análisis realizado.

4.5.1 Técnicas

En cuanto a las técnicas de investigación se empleará la encuesta, siendo que a través de ella es posible recabar la información pertinente para el estudio; por otro lado, también se empleará la entrevista semi-estructurada, a fin de contrastar y complementar los datos a recabar.

4.5.2 Instrumentos

Complementariamente a la técnica mencionada, el instrumento será básicamente una boleta de encuesta con 30 preguntas acerca de la gestión de la información y la gestión del conocimiento, a fin de identificar la situación de dichas variables en sujetos de la investigación.

4.6 Procedimientos

En cuanto a los procedimientos de investigación se tienen las siguientes fases:

- a) **Primera Fase:** En la primera fase se procederá a la recolección de información en torno a la situación de la gestión de la información y la gestión del conocimiento en los estudiantes de los últimos niveles de formación. Para esto, se aplicarán boletas de encuesta.
- b) **Segunda Fase:** En la segunda fase se procederá al análisis sobre la práctica que los estudiantes tienden a hacer, ya sea de la gestión del conocimiento y/o de la gestión de la información.
- c) **Tercera Fase:** En la tercera y última fase de la investigación, a partir de los resultados obtenidos se procederá a la elaboración de una propuesta para la gestión del conocimiento en la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto, a fin de que aquellos desarrollen actividades acorde a lo que exige la sociedad encaminada por el capital “conocimiento”.

4.7 Población y Muestra de Estudio

En cuanto a la población y la muestra del estudio, se procederá de la manera que sigue.

4.7.1 Población

La población está constituida por los estudiantes de 4º y 5º año de formación de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico-El Alto.

4.7.2 Muestra

En cuanto a la muestra, considerando la cantidad de estudiantes en la ESFMTHEA, esta será no probabilística, se tomará en cuenta a 60 estudiantes que serán seleccionados a través de los siguientes criterios:

- a) Ser estudiante de 4° o 5° año de formación;
- b) Formarse para ser maestro de materias troncales (lenguaje-literatura, Biología - Geografía, ciencias sociales y matemática).

CAPÍTULO V

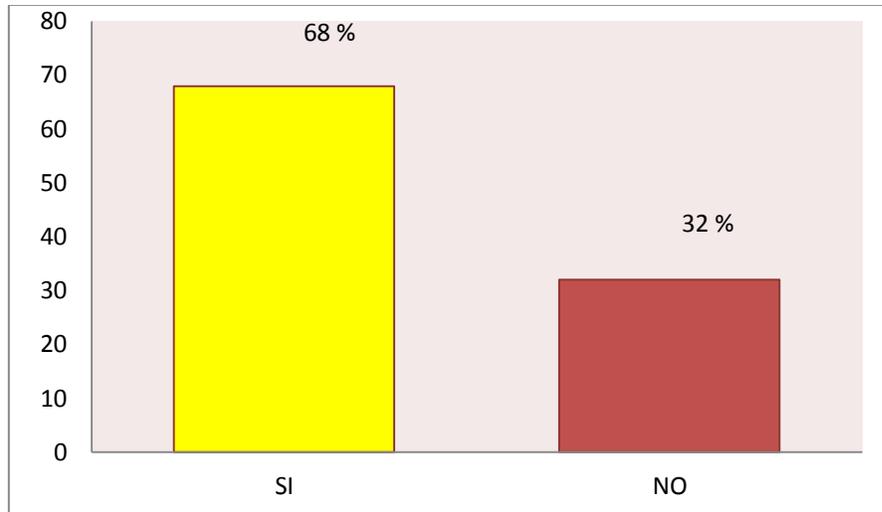
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En la actualidad, la situación de las escuelas normales atraviesan por diferentes transformaciones, ya sea por nuevos métodos, informaciones, instrumentos entre otras, por ello los estudiantes de los últimos niveles de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico - El Alto, deben estar en constante relación a las modificaciones del avance científico, en ese sentido a continuación se presentan resultados de las encuestas, realizadas a 60 estudiantes de 4° y 5° año de formación:

5.1. Planificación y Control del Conocimiento

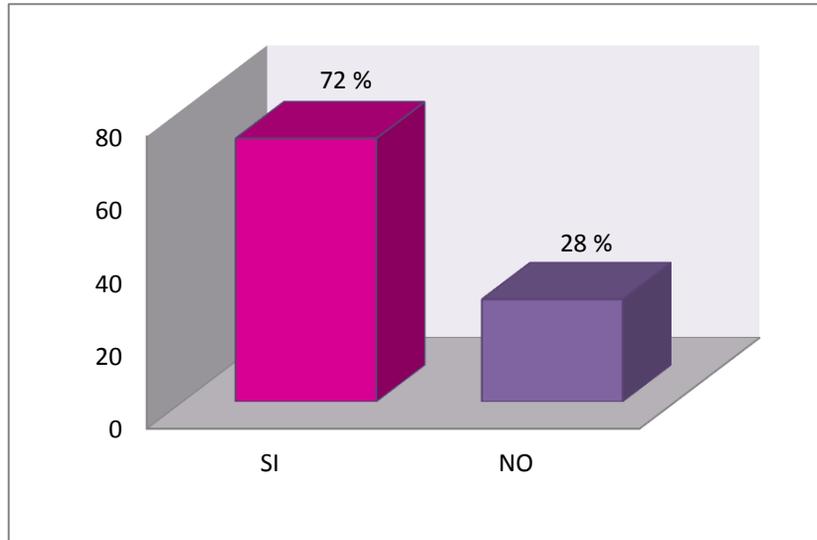
Si se quiere desarrollar la gestión del conocimiento individual, la primera tarea que se ha de realizar es plantearse objetivos concretos.

Grafico N° 1: ¿Le resulta difícil fijar objetivos concretos y tenerlos presentes en diferentes situaciones de aprendizaje?



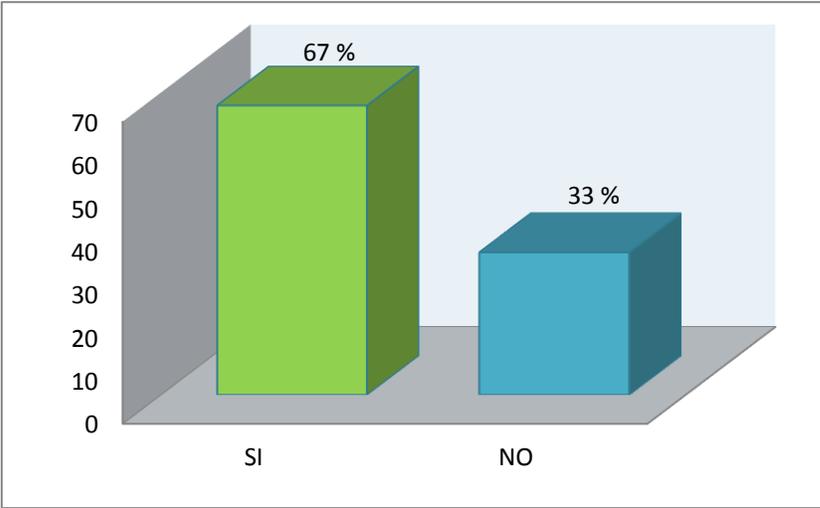
En el grafico N°1, mediante encuestas realizadas a estudiantes de los últimos niveles de la Escuela Superior de Formación de Maestros de El Alto, señalan en un 68% sobre la dificultad de determinar objetivos concretos y tenerlos presentes en diferentes situaciones de aprendizaje (tanto en el puesto de trabajo, en seminarios o en su propia casa, por el contrario solo el 32% afirma no tener dificultades en cuanto a la determinación de objetivos.

Grafico N° 2: Suele tener la sensación de subordinar sus propios intereses a objetivos fijados por terceras personas



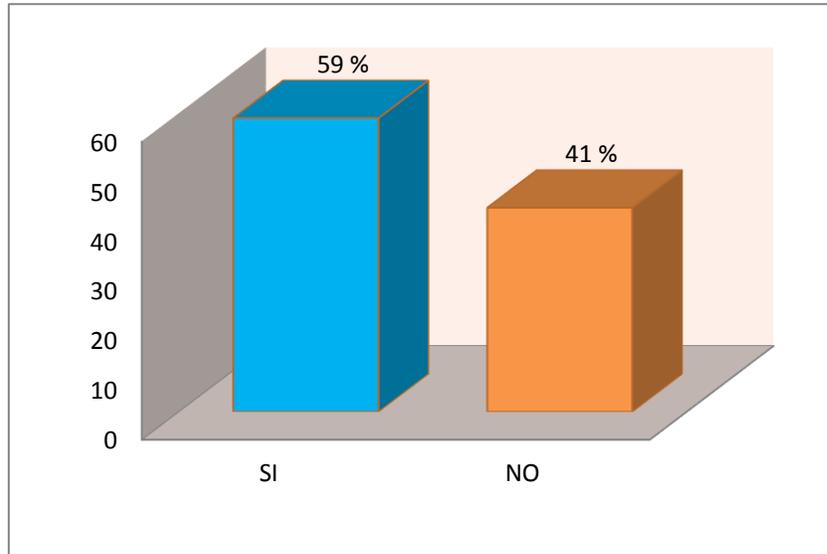
En el grafico N°2, se aprecia que el 72% de los encuestados señalan tener muchas veces la sensación de subordinar sus propios intereses a objetivos fijados por terceras personas cuando se trata de proyectos de aprendizaje, (p. ej., cursos de perfeccionamiento o durante el auto aprendizaje), por el contrario solo el 28% afirma no tener la sensación de subordinacion en cuanto a sus propios interés.

Grafico N° 3: Suele tener con frecuencia problemas para distribuir adecuadamente el tiempo que dedica al conocimiento



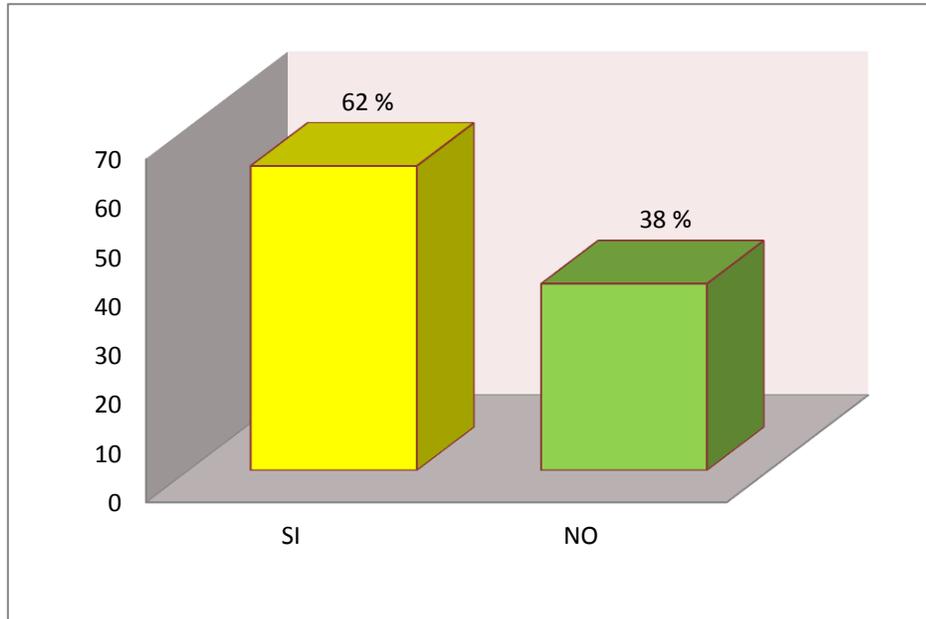
En el grafico N°3, se aprecia que el 67% de los encuestados señalan tener con frecuencia problemas para distribuir adecuadamente el tiempo que dedica al conocimiento (p.ej., en situaciones estresantes de la vida cotidiana o durante el autoaprendizaje, por el contrario el 33% afirma no tener la sensación de subordinación en cuanto a sus propios interés.

Grafico N° 4: Le resulta difícil orientarse en situaciones nuevas y utilizar sus propios objetivos del conocimiento / aprendizaje?



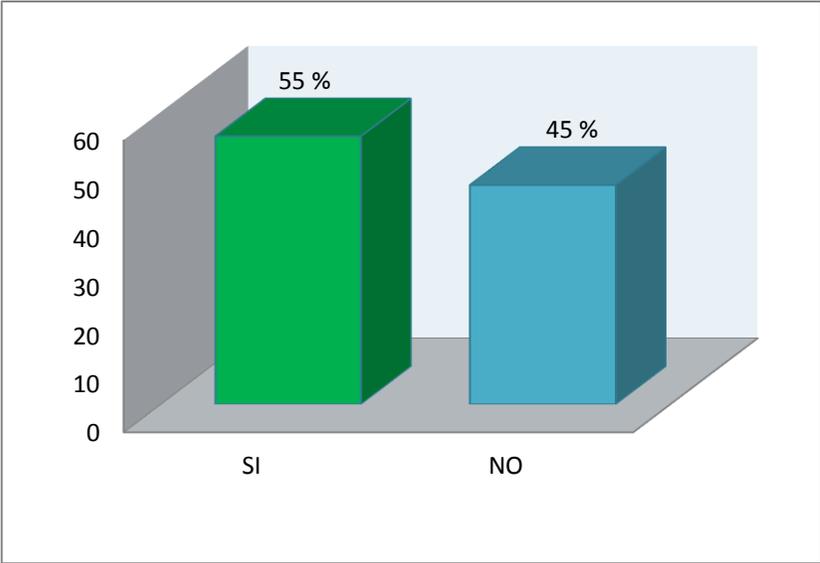
En el gráfico N°4, se aprecia que el 59% de los encuestados señalan tener con frecuencia problemas y les resulta difícil orientarse en situaciones nuevas (p.ej., en seminarios o en nuevos entornos de trabajo o aprendizaje) y utilizar éstas para sus propios objetivos del conocimiento / aprendizaje, por el contrario el 41% señala que no tienen dificultades en las situaciones nuevas.

Grafico N° 5: Afirmaría que no domina demasiado bien la planificación de proyectos individuales en cuestiones referentes al aprendizaje y conocimiento



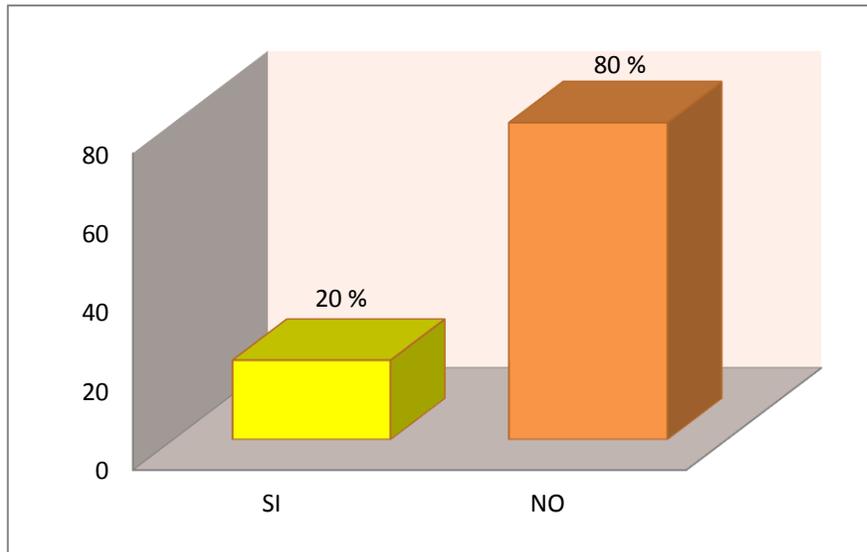
En el gráfico N°5, se aprecia que el 62% de los encuestados afirman no dominar demasiado la planificación de proyectos individuales en cuestiones referentes al aprendizaje y conocimiento, por el contrario el 38% manifiesta dominar la planificación de proyectos en cuestiones referentes al aprendizaje y al conocimiento.

Grafico N° 6: Cuando está estudiando, repasa de vez en cuando sus objetivos iniciales y se pregunta el logro de los objetivos



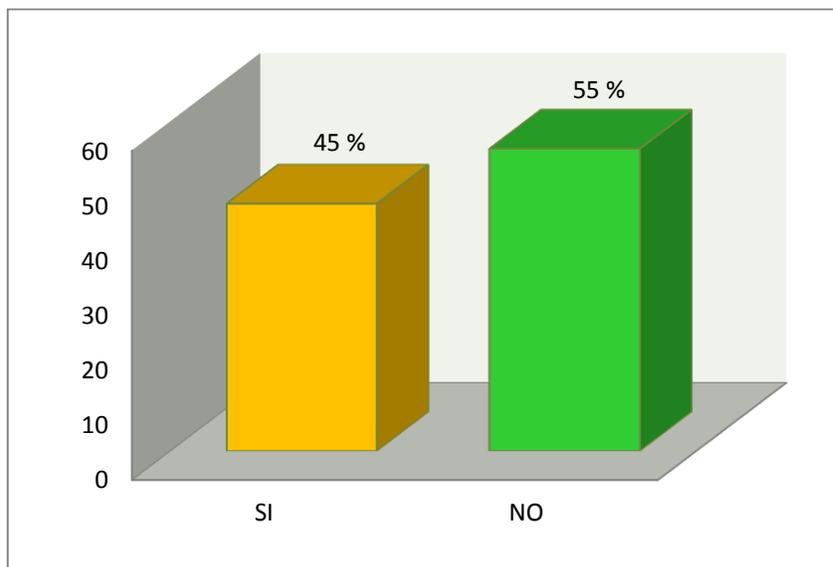
En el gráfico N°6, se aprecia que el 55% de los encuestados afirman repasa de vez en cuando sus objetivos iniciales cuando está estudiando y se pregunta lo que ha avanzado en el logro de objetivos, por el contrario el 45% afirman no repasar sus objetivos cuando está estudiando.

Grafico N° 7: Hace uso de técnicas especiales para verificar el grado de comprensión de lo aprendido



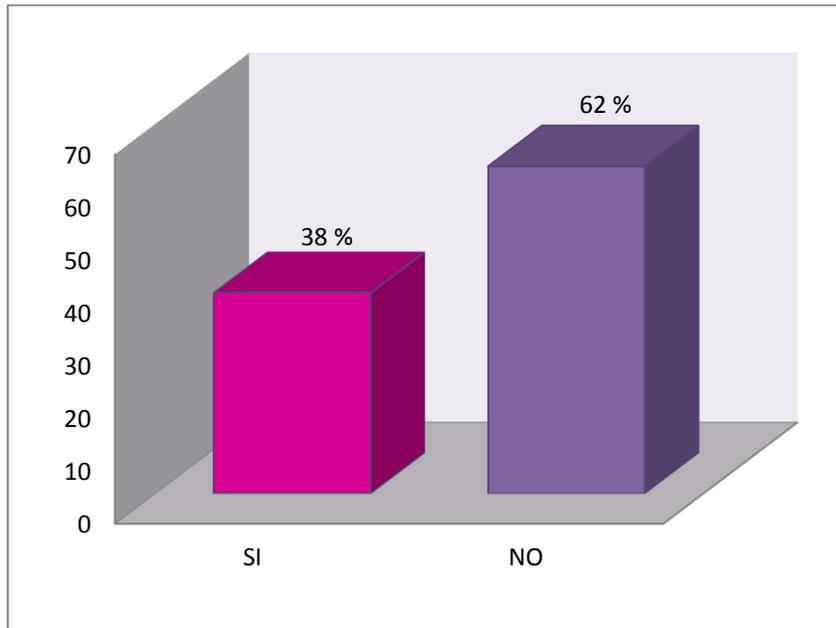
En el gráfico N°7, se aprecia que el 20% de los encuestados afirman hacer uso de técnicas especiales (p.ej., preguntas de control, aclaraciones recíprocas con un compañero o autotest) para verificar el grado de comprensión de lo aprendido, por el contrario el 80% niega el uso de técnicas especiales para verificar el grado de comprensión de lo aprendido.

Grafico N° 8: Después de un proceso de aprendizaje comprueba si ha alcanzado los objetivos previstos



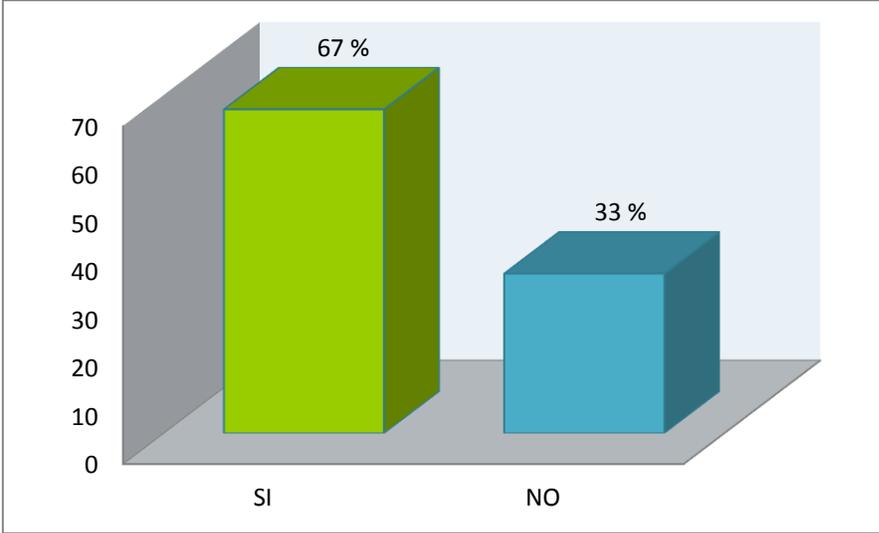
En el gráfico N°8, se aprecia que el 45% de los encuestados afirman comprobar después de un proceso de aprendizaje (p.ej., al final de un seminario o después de un proceso de aprendizaje por cuenta propia) si ha alcanzado los objetivos previstos y en qué medida, por el contrario el 55% manifiesta que no comprueba su proceso de aprendizaje al final del proceso de aprendizaje.

Grafico N° 9: Utiliza regularmente estrategias para la reproducción o memorizar los nuevos conocimientos



En el gráfico N°9, se aprecia que el 38% de los encuestados utilizan regularmente estrategias para la reproducción (p.ej., resumir contenidos, hacer una presentación de los aprendidos) o memorizar los nuevos conocimientos, por el contrario el 62% manifiesta que no utiliza estrategias para la reproducción de conocimientos.

Grafico N° 10: Afirmaría que cuando se trata de temas de conocimiento Ud. mismo es capaz de controlarlos, valorarlos y dirigirlos

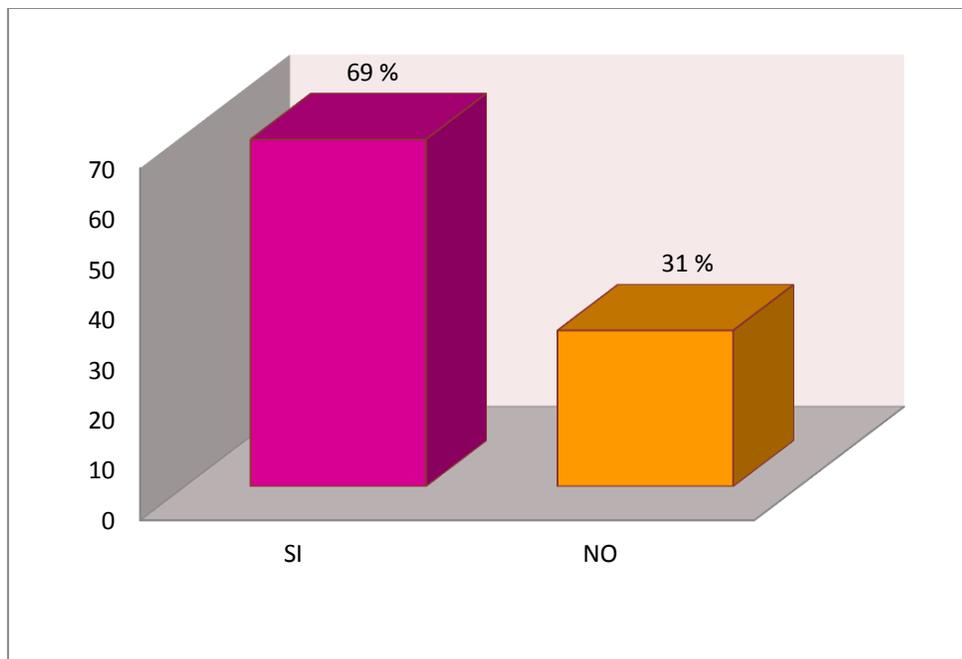


En el gráfico N°10, se aprecia que el 67% de los encuestados afirman ser capaces de controlar, valorar y dirigir los temas de conocimiento, por el contrario el 33% manifiesta que no poder controlar, valorar y dirigir los temas de conocimiento.

5.2. Representación del Conocimiento

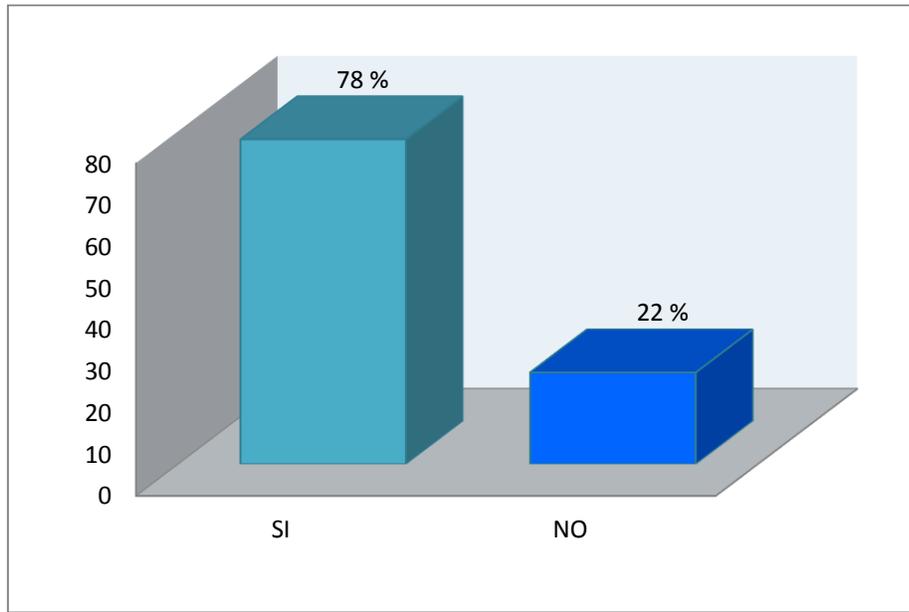
Este conocimiento puede ser general o dependiente del dominio, permite guiar los mecanismos para obtener una solución eficiente.

Grafico N° 11: Le resulta difícil formarse una idea clara sobre sus conocimientos disponibles y déficits de información, en un margen de tiempo razonable



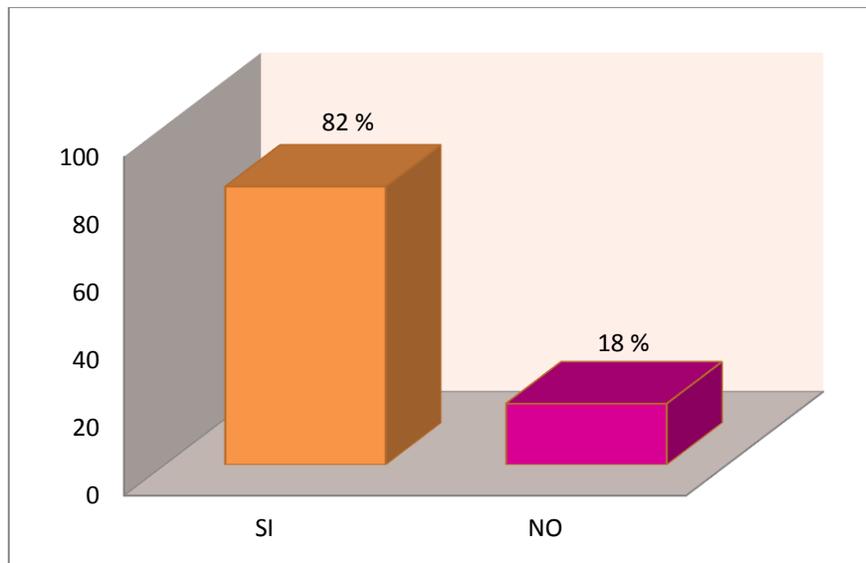
En el gráfico N°11, se aprecia que el 69% de los encuestados manifiestan dificultades al formarse una idea clara sobre sus conocimientos disponibles y los no disponibles, es decir, lagunas de conocimiento y déficits de información, en un margen de tiempo razonable, por el contrario el 31% manifiesta no tener ninguna dificultad para formar una idea clara.

Grafico N° 12: Suele tener en más de una ocasión la sensación de no saber exactamente qué es lo que tiene que aprender



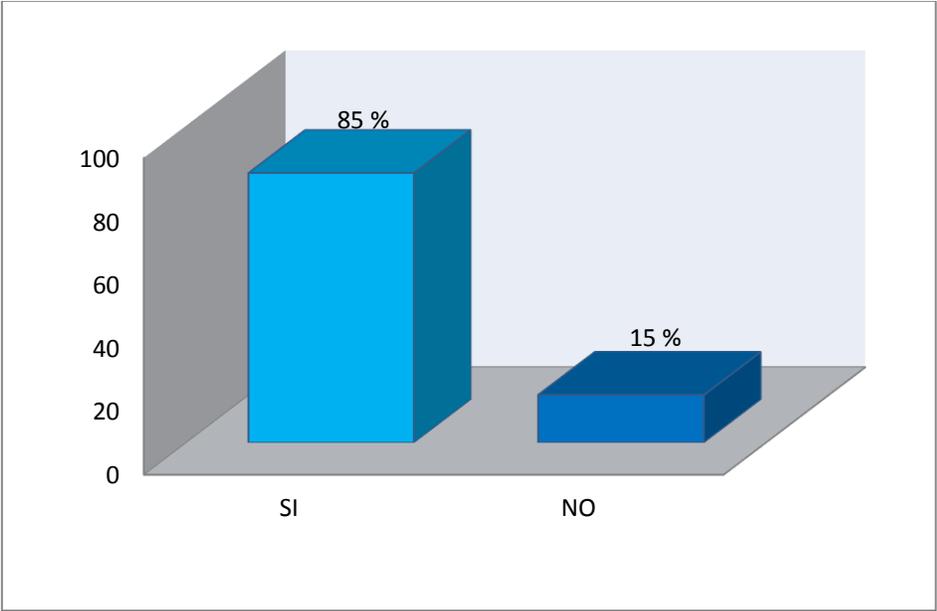
En el gráfico N°12, se aprecia que el 78% de los encuestados manifiestan tener en más de una ocasión la sensación de no saber exactamente qué es lo que tiene que aprender porque no puede estimar con precisión cuáles son las necesidades que tiene en materia de información y de conocimientos, por el contrario solo el 22% señala saber qué es lo que tiene que aprender y estimar con precisión son las necesidades que tiene en materia de información y de conocimientos.

Grafico N° 13: Ha tenido en más de una ocasión dificultades a la hora de encontrar en un tiempo razonable los portadores y fuentes de información y conocimientos adecuados en el momento en que los necesita



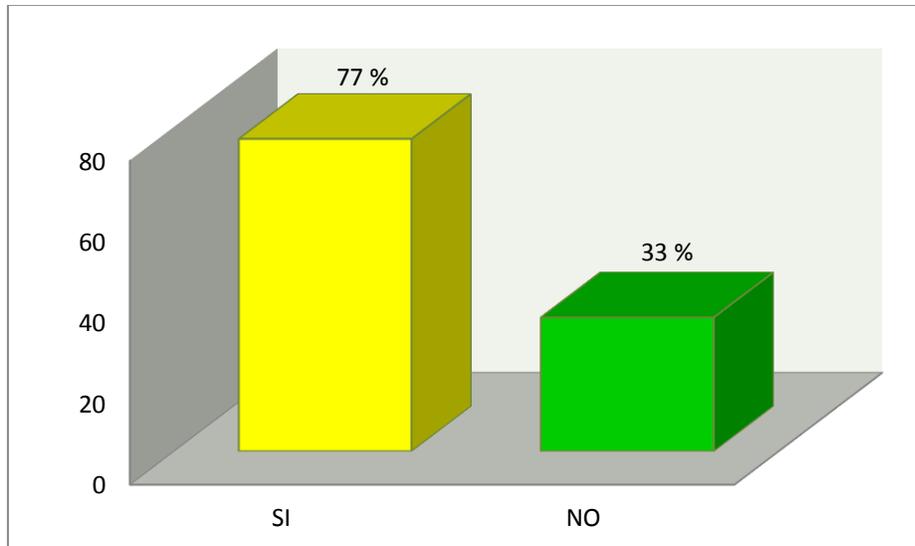
En el gráfico N°13, se aprecia que el 82% de los encuestados manifiestan tener en más de una ocasión dificultades a la hora de encontrar en un tiempo razonable los portadores y fuentes de información y conocimientos adecuados en el momento en que los necesita, sin embargo en su minoría del 18% indican no tener dificultades a la hora de encontrar en un tiempo razonable los portadores y fuentes de información y conocimientos adecuados en el momento en que los necesita.

Grafico N° 14: Le resulta difícil identificar y comprender los mensajes clave de las informaciones



En el gráfico N°14, se aprecia que el 85% de los encuestados señalan tener dificultad en identificar y comprender los mensajes clave de las informaciones (p.ej., en textos técnicos, páginas Web, ponencias de expertos), solo el 15% señalan no tener dificultades en identificar y comprender los mensajes clave de las informaciones

Grafico N° 15: Afirmaría que no se le hace transparente el propio conocimiento, así como las informaciones externas y/o la propia demanda de conocimiento

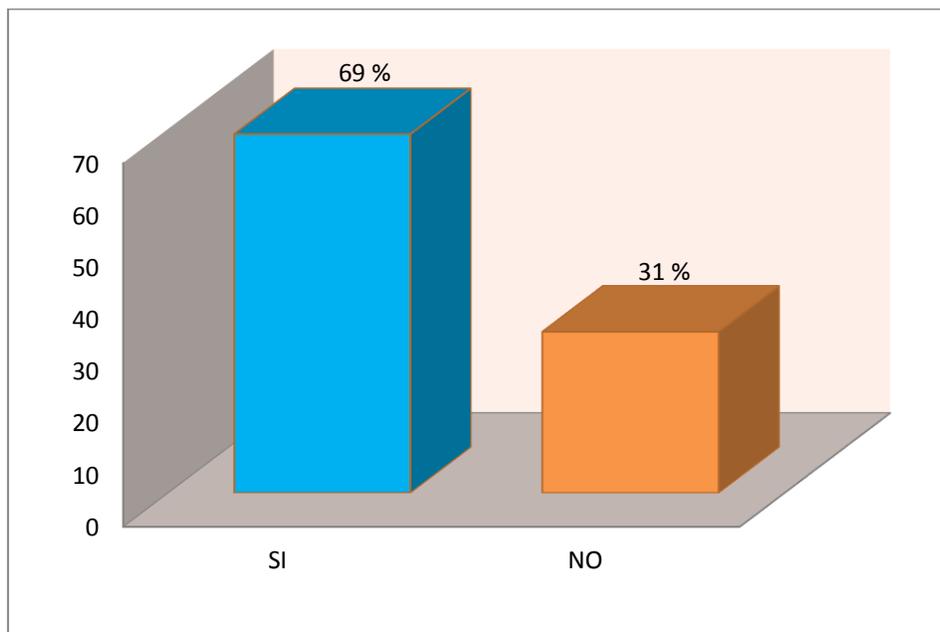


En el gráfico N°15, se aprecia que el 77% de los encuestados afirman no hacer transparente el propio conocimiento, así como las informaciones externas y/o la propia demanda de conocimiento, solo el 33% afirman hacer transparente el conocimiento, así como las informaciones externas y/o la propia demanda de conocimiento.

5.3. Manejar las diferentes presentaciones de informaciones

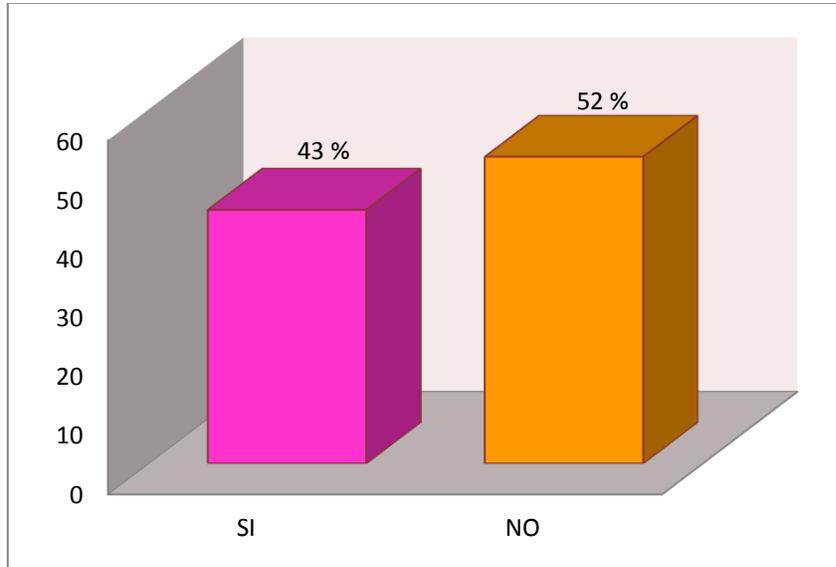
Manejar la información incluye lo siguiente: descifrar la información, complementar con la ayuda imágenes, desenvolverse en el mundo del internet y que los nuevos conocimientos contribuyan a la formación.

Gráfico N° 16: Cuando lee un texto y/o escucha una conferencia le resulta difícil descifrar las informaciones más importantes



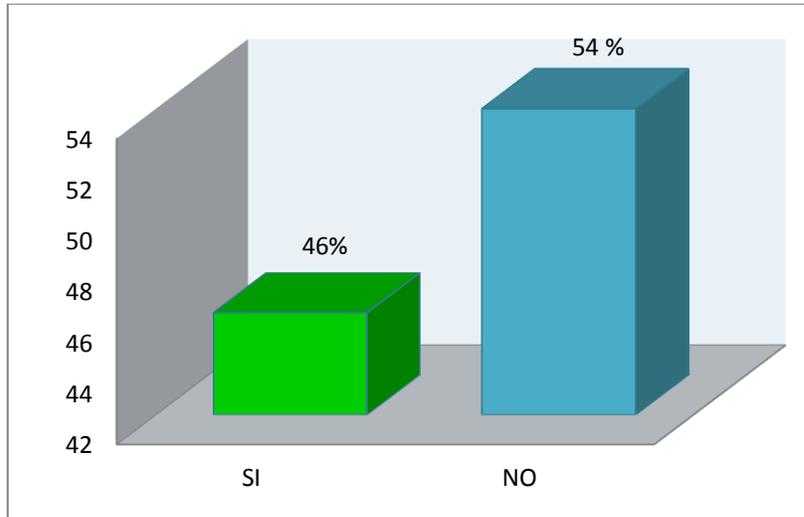
En el gráfico N°16, se aprecia que el 69% de los encuestados indican que cuando leen un texto (un artículo de una revista o un libro) y/o escucha una conferencia (ponencia), le resulta difícil descifrar las informaciones más importantes, por el contrario solo el 31% señala que no le resulta difícil descifrar las informaciones más importantes.

Grafico N° 17: Suele tener la sensación de que la imágenes a la hora de estudiar son más bien una molestia que una ayuda



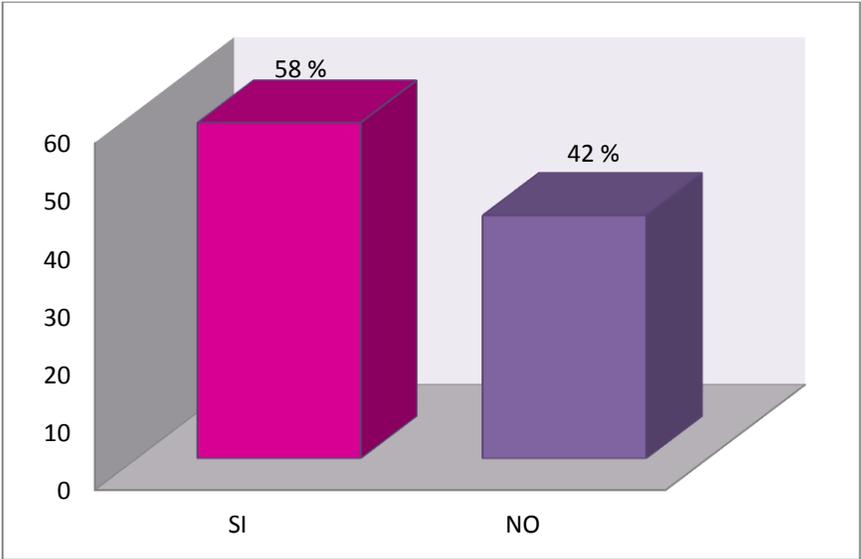
En el gráfico N°17, se aprecia que el 43% de los encuestados manifiestan tener la sensación de que la imágenes (p.ej., en revistas) y/o los materiales audiovisuales (p.ej., vídeos de aprendizaje) a la hora de estudiar son más bien una molestia que una ayuda, por el contrario el 52 manifiesta que las imágenes son de gran ayuda para contribuir en su aprendizaje.

Grafico N° 18: Suele tener en más de una ocasión dificultades para desenvolverse en el mundo de las redes computarizadas (Internet e Intranet) y con la diversidad de redes de información



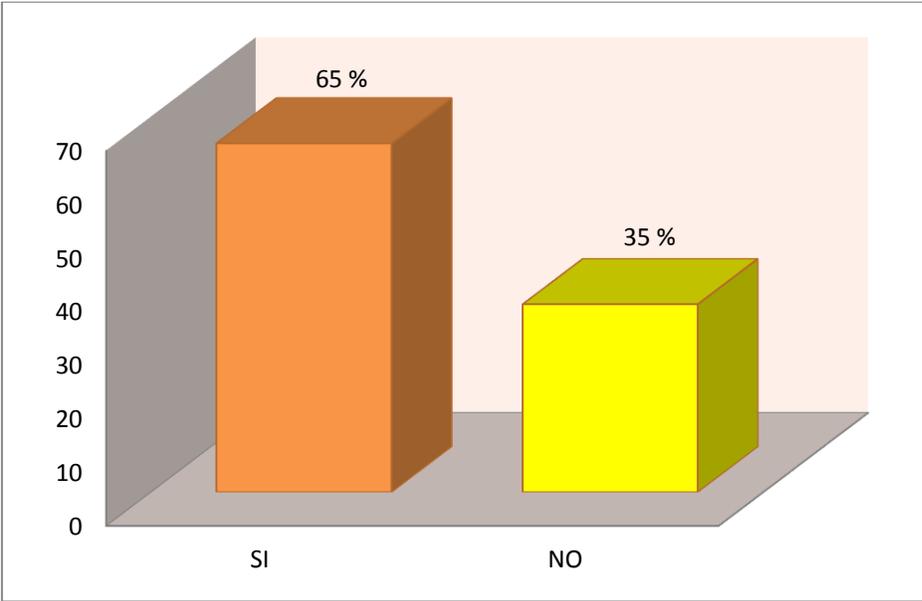
En el gráfico N°18, se aprecia que el 46% de los encuestados manifiestan tener en más de una ocasión dificultades para desenvolverse en el mundo de las redes computarizadas (Internet e Intranet) y con la diversidad de redes de información, por el contrario el 54% de los encuestados manifiestan no tener dificultad para desenvolverse en el mundo de las redes computarizadas.

Grafico N° 19: Le resulta difícil dirigir de un modo autónomo la búsqueda de informaciones y/o el tratamiento de informaciones (multimedia) en red de un modo orientado a los objetivos



En el gráfico N°19, se aprecia que el 58% de los encuestados manifiestan tener dificultad en dirigir de un modo autónomo la búsqueda de informaciones y/o el tratamiento de informaciones (multimedia) en red de un modo orientado a los objetivos, por otro lado el 42% señala no tener dificultad en la búsqueda de información multimedia en red.

Grafico N° 20: Afirmaría que la utilidad de toda la cantidad de información presentada de diferentes formas no representa precisamente una ayuda para ampliar sus conocimientos

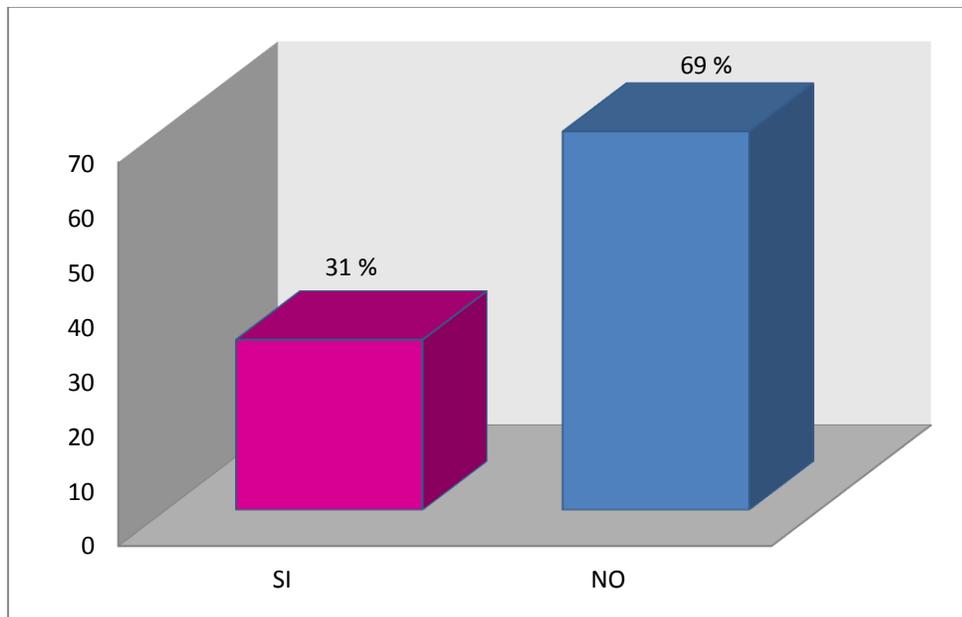


En el gráfico N°20, se aprecia que el 65% de los encuestados afirman que la utilidad de toda la información presentada de diferentes formas no representa precisamente una ayuda para ampliar sus conocimientos, al contrario el 35% manifiesta que la cantidad de la información presentada de diferentes formas representa precisamente una ayuda para ampliar sus conocimientos.

5.4. Conozca y aprenda a aplicar las reglas de comunicación

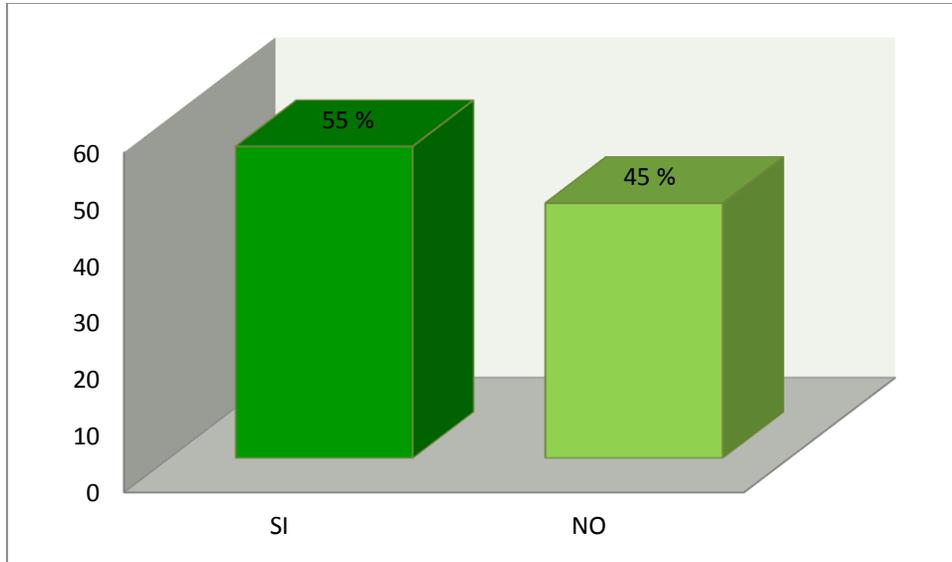
La importancia de la comunicación refleja el incremento de la inversión en estas áreas. Las empresas requieren **Directores de Comunicación** capaces de realizar un adecuado manejo del presupuesto de Comunicación y Relaciones Públicas con los recursos acordes a las estrategias definidas.

Gráfico N° 21: Cuando está intercambiando conocimientos con otras personas ¿suele pensar al mismo tiempo que se encuentra en una situación de comunicación en la que es necesario respetar algunas reglas de comunicación?



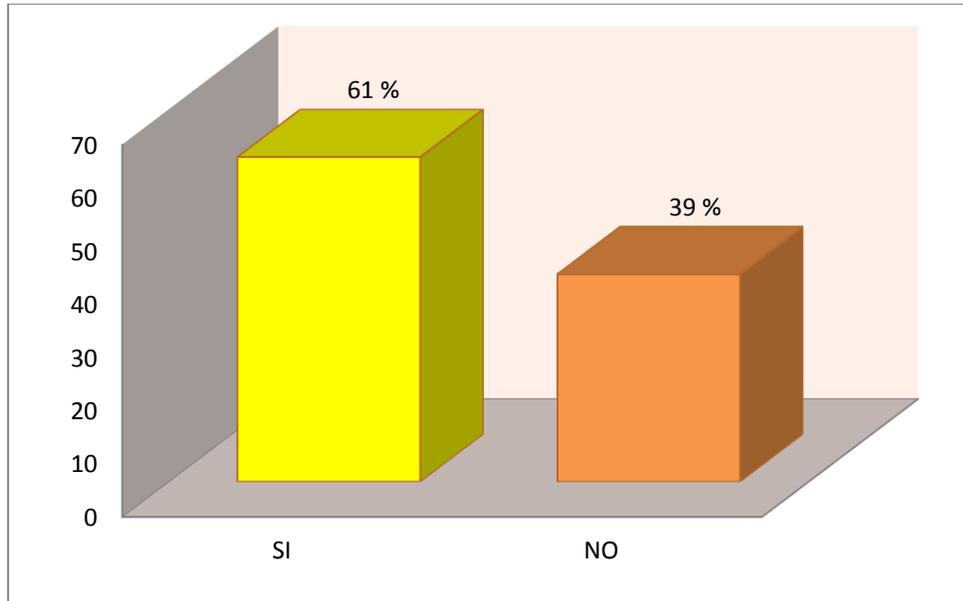
En el gráfico N°21, se aprecia que el 31% de los encuestados afirman que en el intercambio de conocimientos con otras personas no suelen pensar al mismo tiempo que se encuentra en una situación de comunicación en la que es necesario respetar algunas reglas de comunicación, por el contrario el 69% señalan que si respetan las reglas de comunicación para el intercambio de conocimientos.

Grafico N° 22: Está dispuesto durante una conversación o en la realización de trabajos en equipo a ofrecer retroalimentación a los otros compañeros



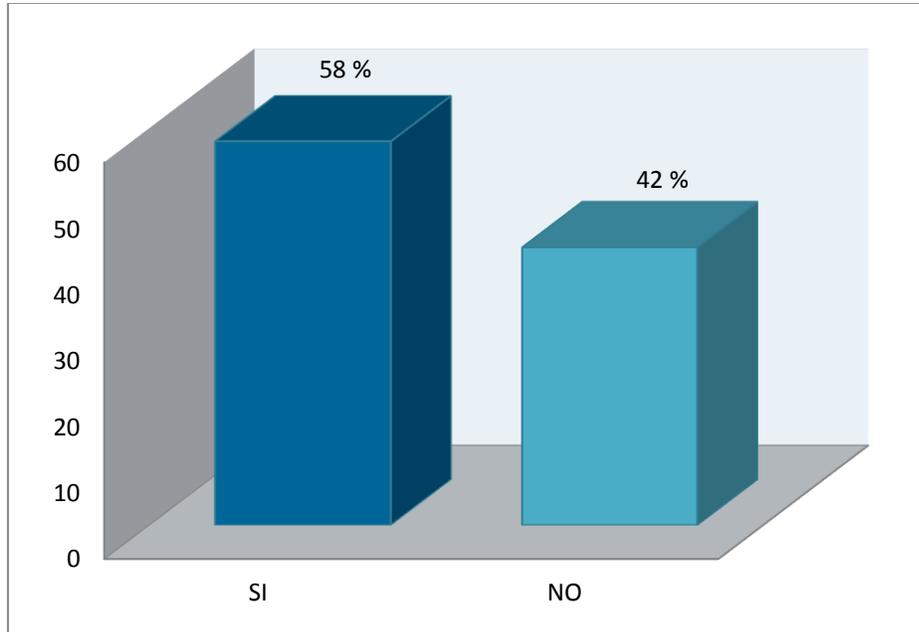
En el gráfico N°22, se aprecia que el 55% de los encuestados afirman disponibilidad durante una conversación o en la realización de trabajos en equipo (p.ej., proyectos de aprendizaje o grupos) a ofrecer retroalimentación a los otros compañeros, por el contrario el 45% señalan no tener disponibilidad de atención durante una conversación o en la realización de trabajos en equipo a ofrecer retroalimentación a los otros compañeros.

Grafico N° 23: Cuando se encuentra trabajando en un grupo, suele generalmente reflexionar estrategias para la planificación y control de la cooperación



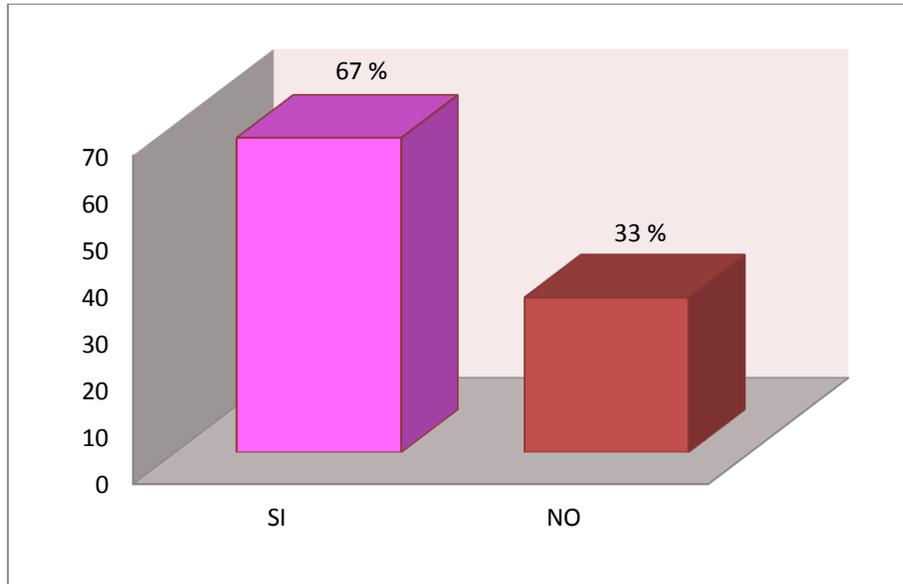
En el gráfico N°23, se aprecia que el 61% de los encuestados señalan reflexionar estrategias para la planificación y control de la cooperación en grupo (p. ej., en seminarios o en grupos de aprendizaje en el puesto de trabajo), por el contrario el 39% manifiestan no preocuparse para la estrategias para la planificación y control de al cooperación en grupo.

Grafico N° 24: Hace uso de las posibilidades que le ofrece la tele-cooperación y consigue desenvolverse bien con el grupo dentro de la red



En el gráfico N°24, se aprecia que el 58% de los encuestados señalan el uso de las posibilidades que le ofrece la tele-cooperación y consigue desenvolverse bien con el grupo dentro de la red (p.ej., en el sentido de que no tiene grandes problemas de coordinación, sin embargo el 42% indican no usar la tele-cooperación y no consigue desenvolverse bien en el grupo dentro de la red.

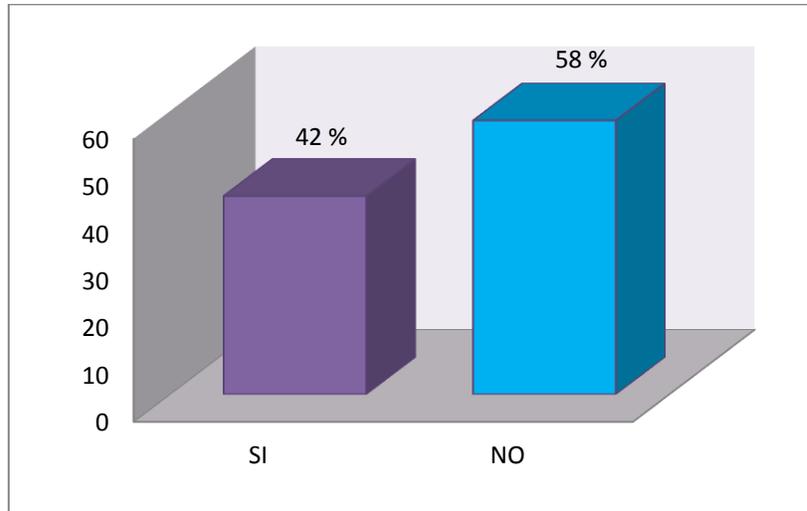
Grafico N° 25: Afirmaría que aprovecha los potenciales que le ofrece la comunicación electrónica y que por su parte pone las informaciones a disposición de las otras personas



En el gráfico N°25, se aprecia que el 67% de los encuestados afirman aprovechar los potenciales que le ofrece la comunicación electrónica (p.ej., E-Mail) y que por su parte pone las informaciones a disposición de las otras personas, por el contrario el 33% señalan no aprovechar los potenciales de la comunicación electrónica y de las informaciones dispuestas de otras personas.

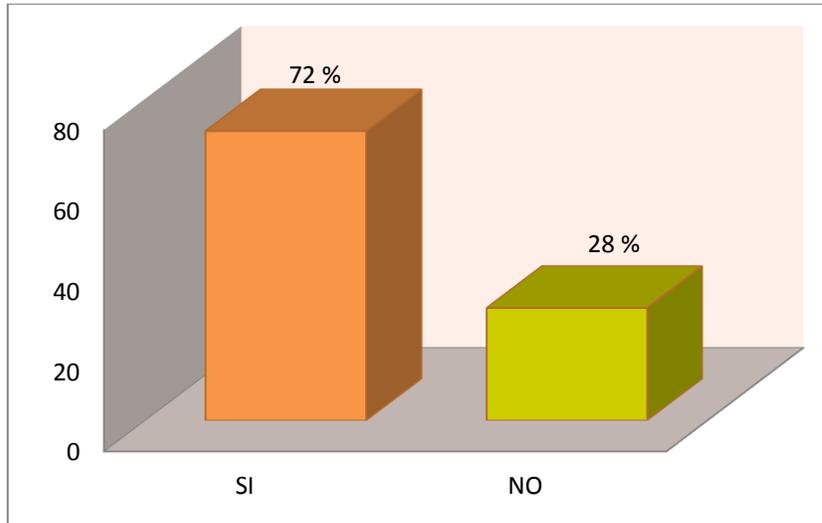
5.5. Poder controlar mejor la atención y la motivación en situaciones de estrés

Grafico N° 26: Aunque se encuentre en una situación con una alta carga de trabajo, es capaz de concentrarse en las cosas importantes y/o de mantener viva la motivación y seguir adelante



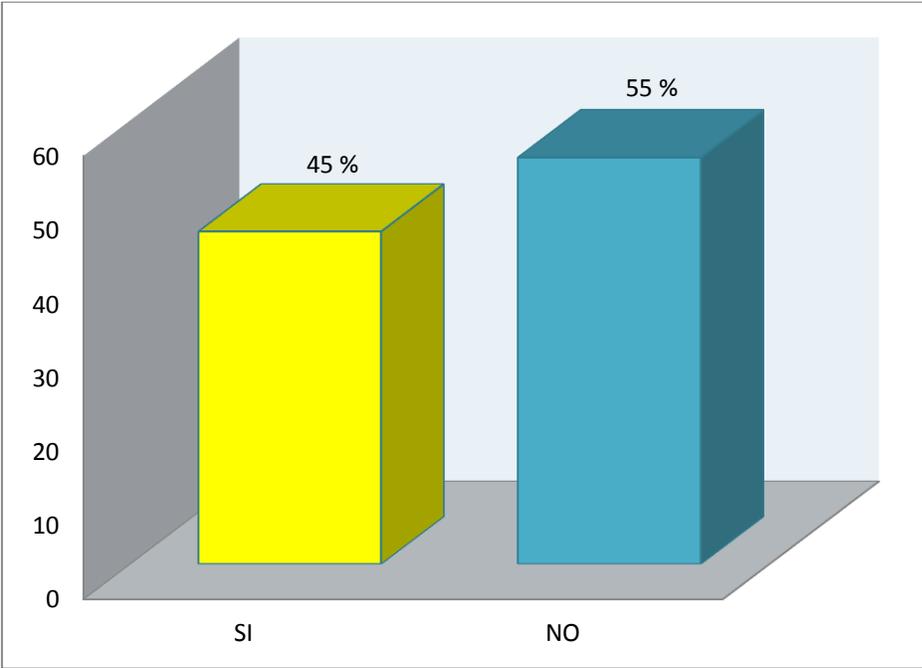
En el gráfico N°26, se aprecia que el 42% de los encuestados manifiestan en una situación con una alta carga de trabajo la capacidad de concentrarse en las cosas importantes y/o de mantener viva la motivación y seguir adelante (versus claudicar), por el contrario el 58% de los encuestados manifiestan no contar con la capacidad de concentración en situaciones importantes como también en la motivación de seguir adelante.

Grafico N° 27: Suele utilizar los errores (inevitables) como una oportunidad de aprender y/o reconoce Ud. también que, en principio, puede cometer errores en el marco de su actividad laboral



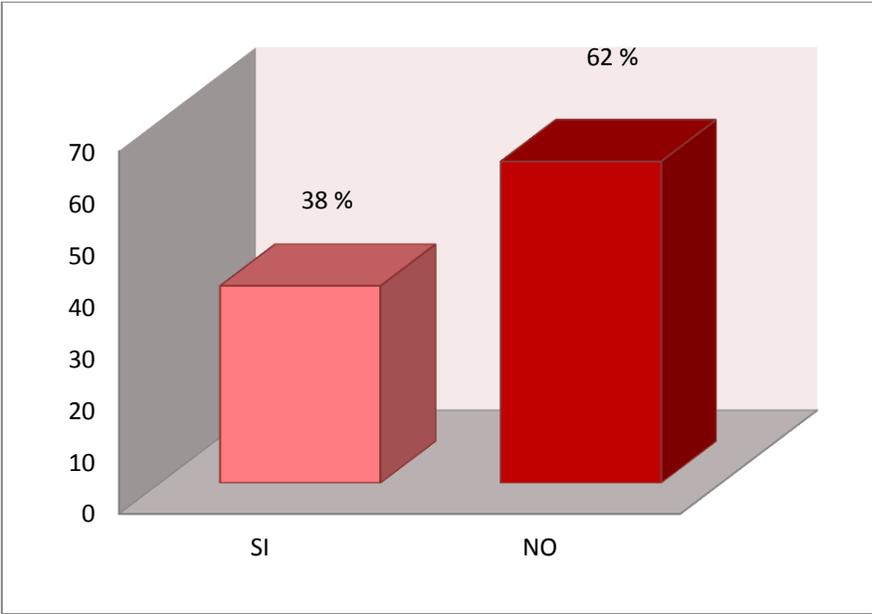
En el gráfico N°27, se aprecia que el 72% de los encuestados manifiestan, utilizar los errores (inevitables) como una oportunidad de aprender y/o reconoce también que, en principio, puede cometer errores en el marco de su actividad laboral, sin embargo el 28% indica no utilizar los errores como oportunidades de aprender.

Grafico N° 28: En términos generales, tiene valor y capacidad para pasar por alto informaciones y/o ignorarlas, cuando se siente desbordado por el gran flujo de informaciones



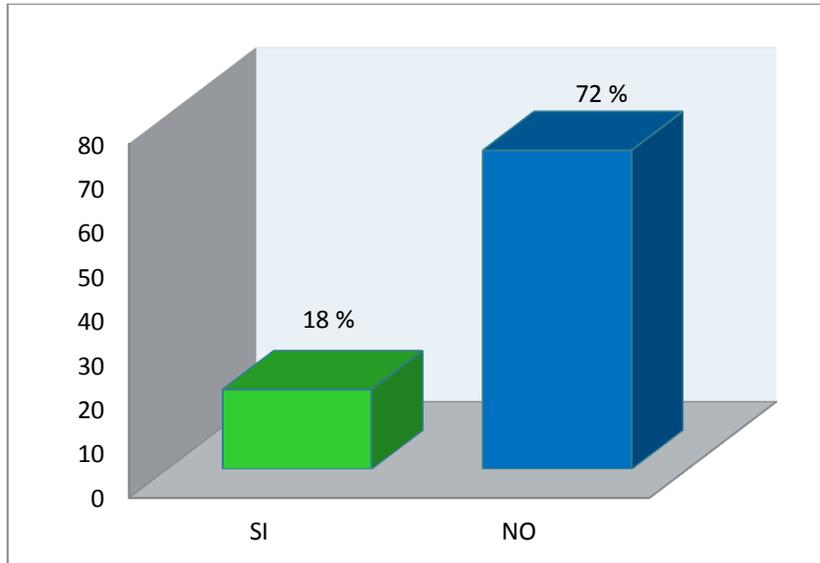
En el gráfico N°28, se aprecia que el 45% de los encuestados manifiestan pasar por alto informaciones y/o ignorarlas, cuando se siente desbordado por el gran flujo de informaciones, por el contrario el 55% manifiesta tomar en cuenta las informaciones y no las ignorara.

Grafico N° 29: En situaciones con una alta carga de informaciones; consigue mantener la calma y/o conservar en un sentido amplio su bienestar físico y psíquico



En el gráfico N°29, se aprecia que el 38% de los encuestados manifiestan que al encontrarse en situaciones con alta carga de informaciones mantener la calma y/o conservar en un sentido amplio su bienestar físico y psíquico, por el contrario el 62% señala al encontrarse en situaciones mucha información no controlar la calma.

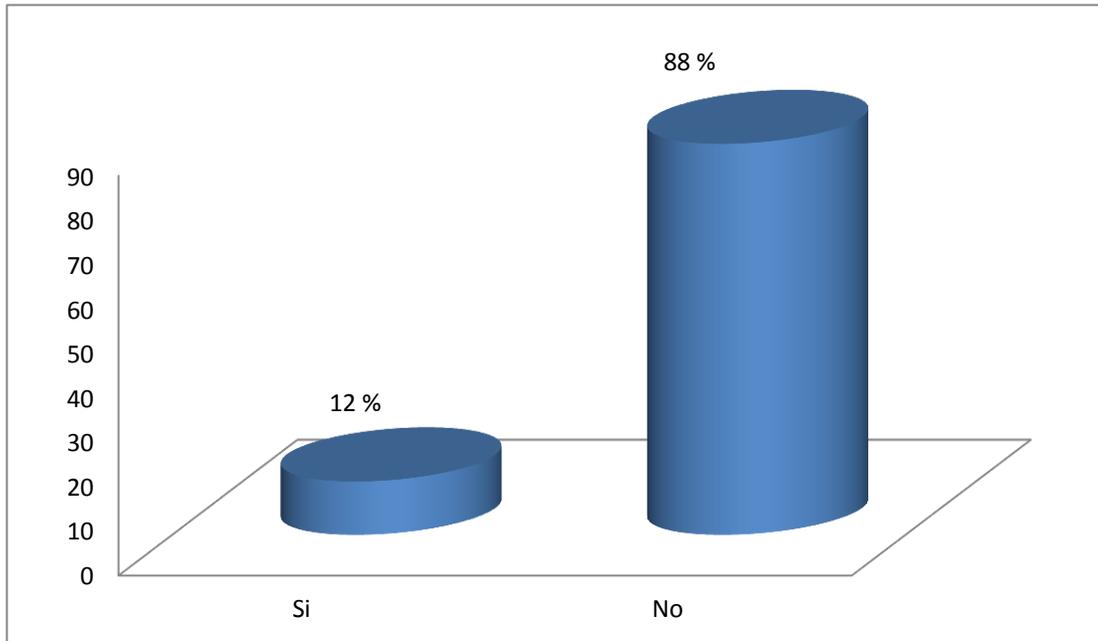
Grafico N° 30: Afirmaría que está “bien equipado” cuando se trata de manejar el estrés y los errores y que está lo suficientemente preparado para enfrentarse a situaciones donde predomine el “caos de informaciones”



En el gráfico N°30, se aprecia que el 38% de los encuestados afirman que está “bien equipado” cuando se trata de manejar el estrés y los errores y que está lo suficientemente preparado para enfrentarse a situaciones donde predomine el “caos de informaciones”, sin embargo el 62% manifiesta no poder manejar el estrés, no estando preparado para enfrentarse a situaciones de “caos de informaciones”.

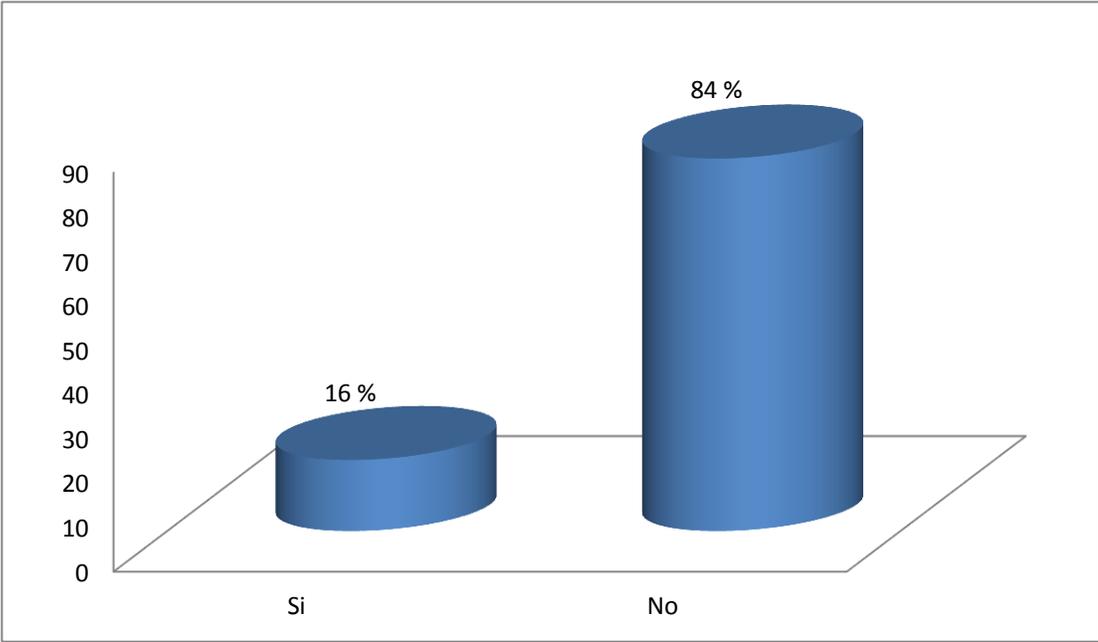
5.6 Resultados Encuesta Docentes

Grafico 31: ¿Le resulta difícil fijar objetivos concretos y tenerlos presentes en diferentes situaciones del proceso de enseñanza y aprendizaje?



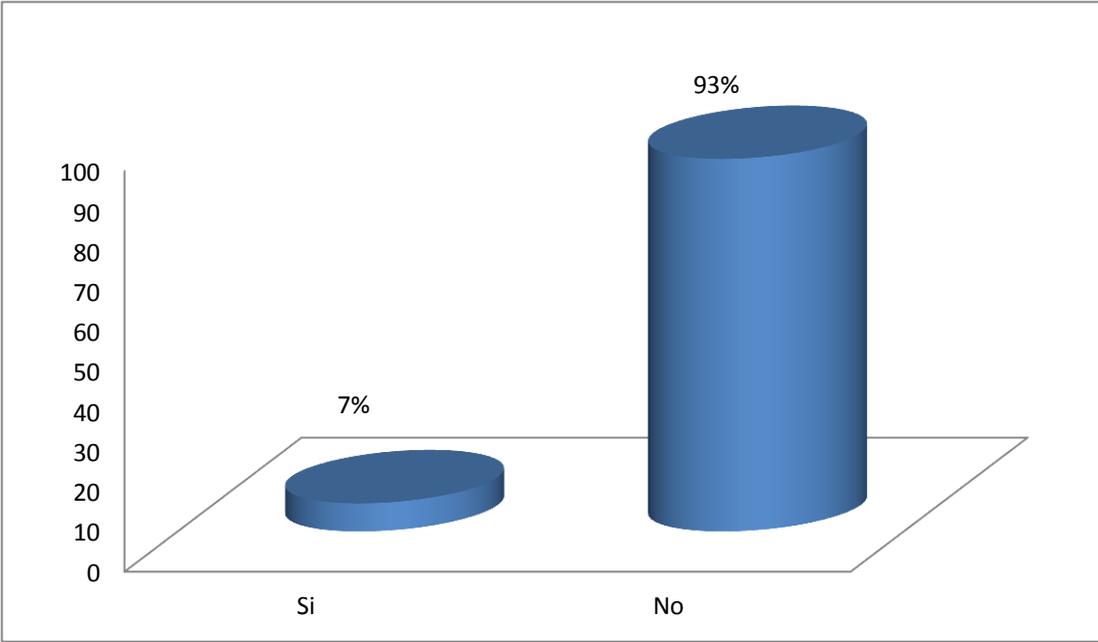
En el cuadro 31 se puede observar que el 88% de los encuestados indica que No se les hace difícil el fijar objetivos concretos y tenerlos presentes en diferentes situaciones del proceso de aprendizaje y enseñanza, mientras que el 12% indica que Si se les hace difícil el fijar objetivos concretos para poder dirigir el proceso de aprendizaje y enseñanza.

Grafico 32: ¿Suele tener con frecuencia problemas para distribuir adecuadamente el tiempo que dedica al conocimiento (p.ej., en situaciones estresantes de la vida cotidiana o durante el auto-aprendizaje)?



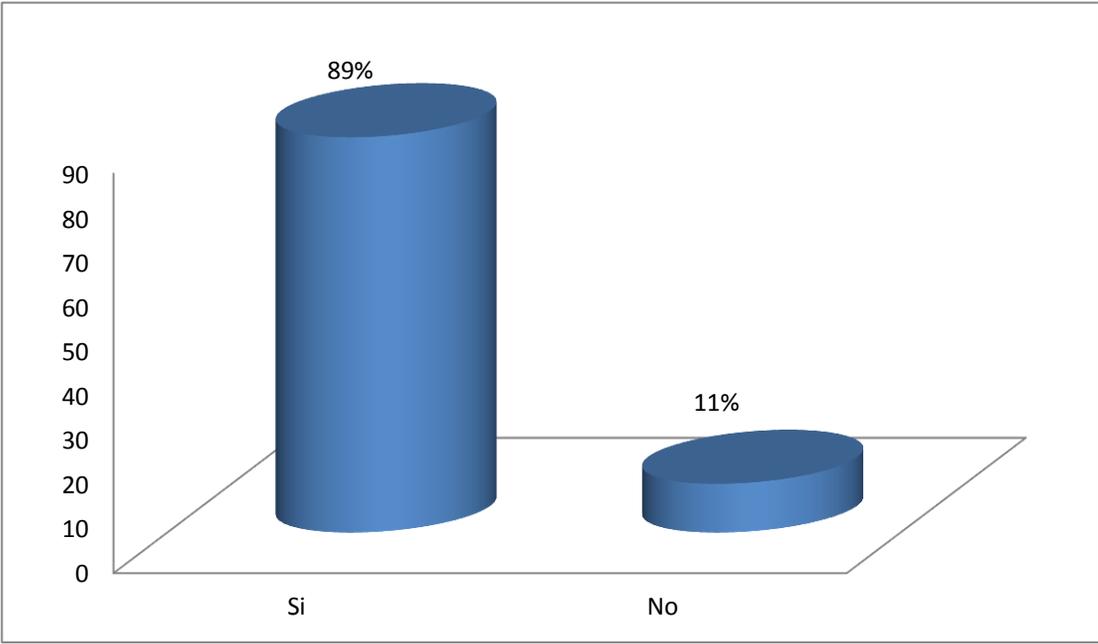
Pasamos al grafico 32 donde el 84% dice que No tiene problemas para distribuir adecuadamente el tiempo que dedica al conocimiento con situaciones de estrés o durante el auto aprendizaje, mientras que el 16% dice que Si tiene dichos problemas.

Grafico 33: ¿Le resulta difícil orientarse en situaciones nuevas (p.ej., en seminarios o en nuevos entornos de trabajo o aprendizaje) y utilizar éstas para sus propios objetivos del conocimiento / aprendizaje?



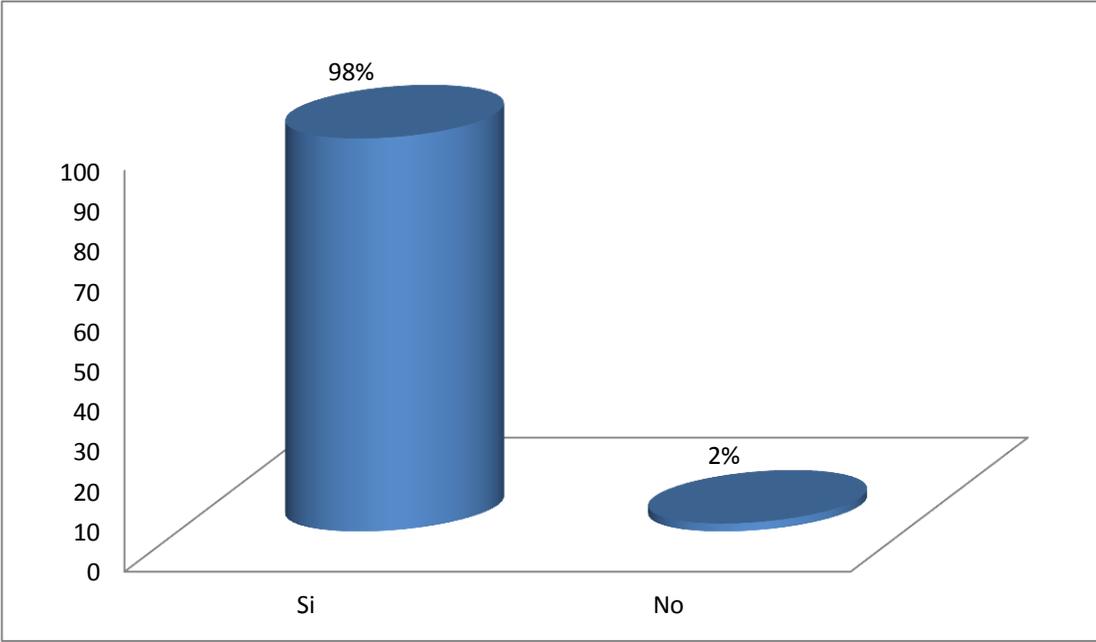
En el grafico 33 podemos observar que el 93% de los encuestados indica que No le resulta difícil orientarse a situaciones nuevas y utilizar esta en propios objetivos de conocimiento, mientras que el 7% dice que si presenta problemas ante situaciones nuevas.

Grafico 34: ¿Hace uso de técnicas especiales (p.ej., preguntas de control, aclaraciones recíprocas con un compañero o auto-test) para verificar el grado de comprensión de lo aprendido?



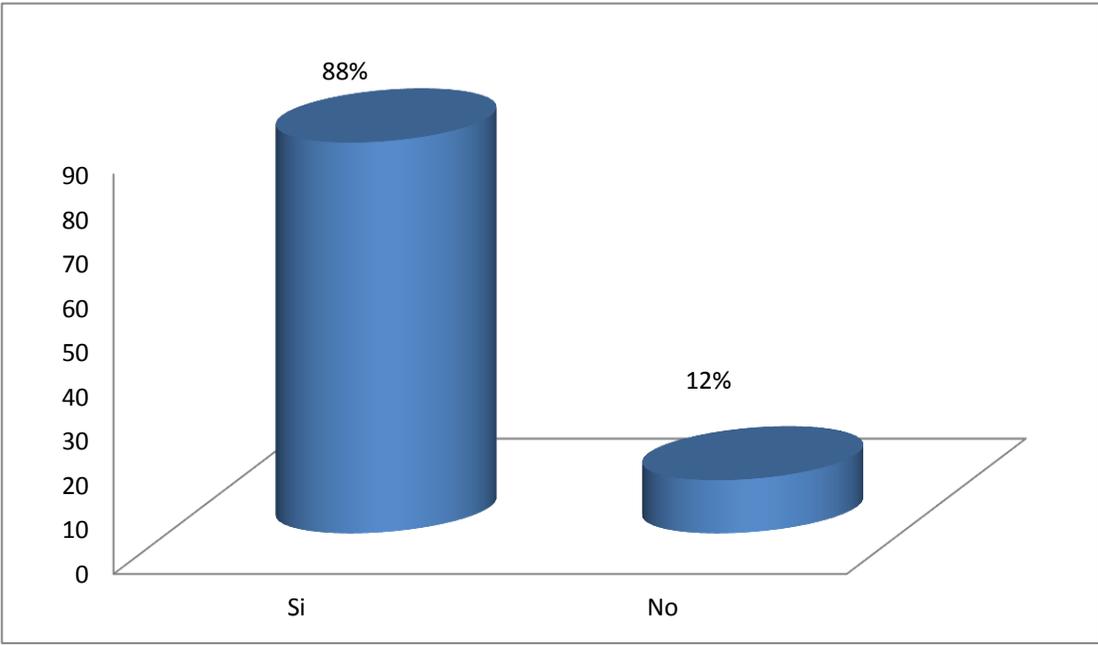
Pasamos al grafico 34 donde el 89% de los encuestados indica que Si hace uso de técnicas para verificar el grado de comprensión de lo aprendido, en relación al 11 % que dijo que No hace uso de técnicas de verificación.

Grafico 35: ¿Comprueba ud. después de un proceso de aprendizaje (p.ej., al final de un seminario o después de un proceso de aprendizaje por cuenta propia) si sus educandos alcanzaron los objetivos previstos y en qué medida?



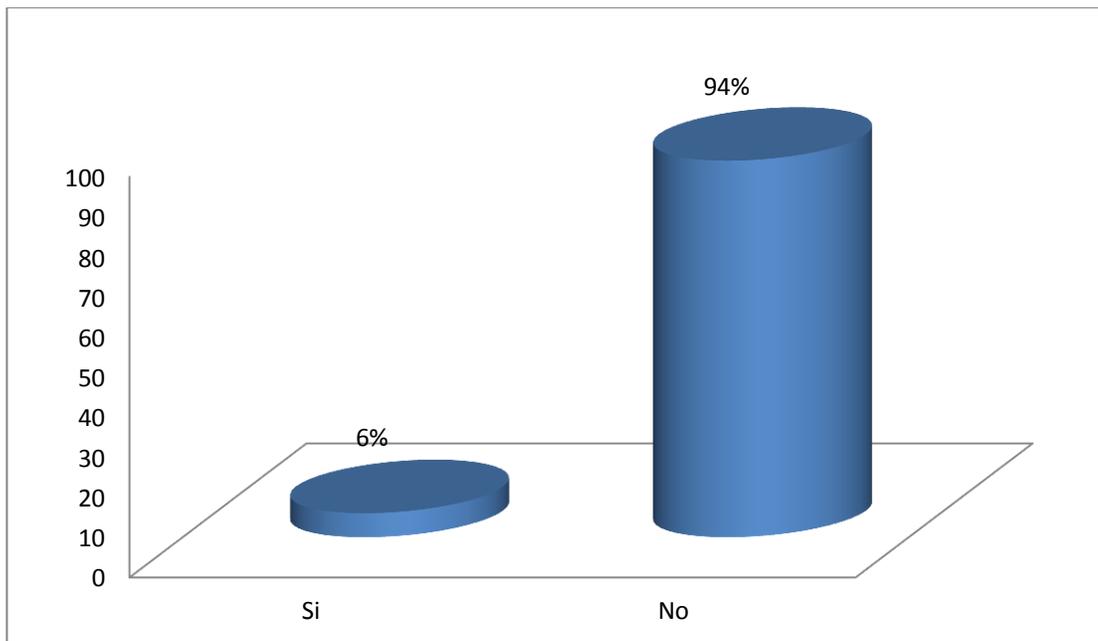
Pasamos a la pregunta 35, donde el 98% de los encuestados indico que Si comprueban después de un proceso de aprendizaje y enseñanza si sus educandos alcanzaron los objetivos previos, en relación al 2% que dijo que No comprueban dicho proceso de aprendizaje.

Grafico 36 ¿Afirmaría que cuando se trata de temas de conocimiento sus educandos son capaces de controlarlos, valorarlos y dirigirlos?



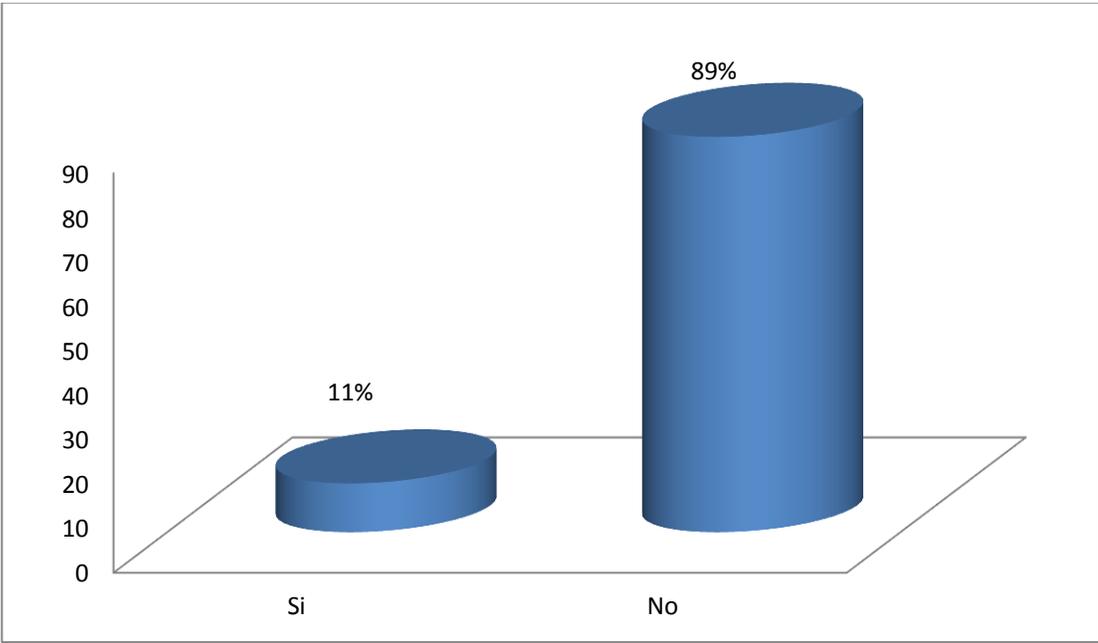
Pasamos a la pregunta 36, donde 88% de los encuestados Afirmaron que sus educandos son capaces de controlar, valorar y dirigir temas de conocimiento dentro y fuera de aulas, mientras que el 12% indico que los educandos No son capaces de controlar ni dirigir un tema de conocimiento.

Grafico 37; Suele tener en más de una ocasión la sensación de no saber exactamente qué es lo que tiene que presentar a los estudiantes porque no puede estimar con precisión cuáles son las necesidades que tiene en materia de información y de conocimientos?



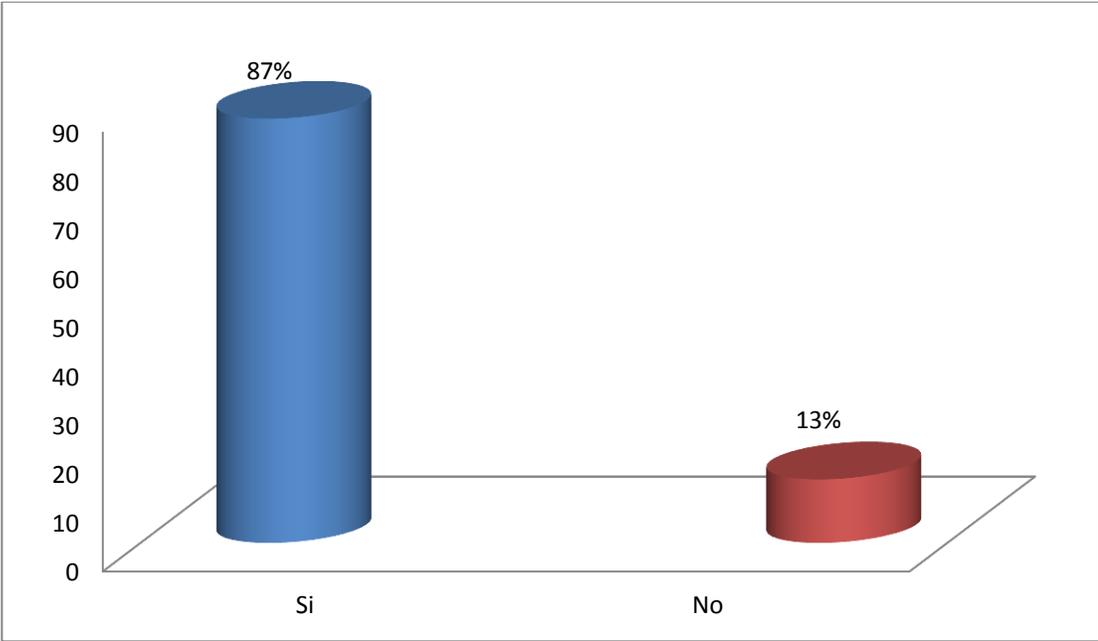
En la pregunta 37 el 6% de los encuestados indico que Si suelen tener la sensación de no saber exactamente lo que tienen que presentar a los estudiantes y que además no poder estimar las necesidades relacionado con su materia, mientras que el 94% dijo que No existe la ocasión de no saber lo que quieren los estudiantes, indicando que si saben estimar las necesidades de sus educandos para poder realizar el material de información y conocimiento.

Grafico 38: ¿Cómo docente ha tenido en más de una ocasión dificultades a la hora de encontrar en un tiempo razonable los portadores y fuentes de información y conocimientos adecuados en el momento en que los necesita?



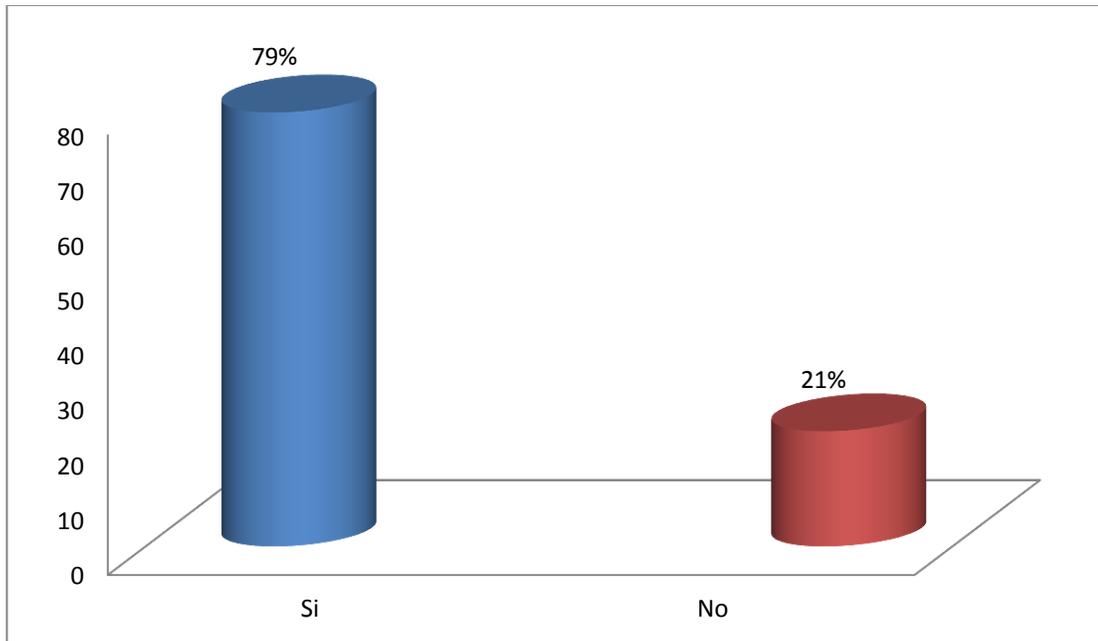
En relación a la pregunta 38, el 11% de los encuestados indico que como Docente Si ha tenido en más de una ocasión dificultades para encontrar tiempo razonable para los portadores de información y conocimiento en el momento en que lo necesita, en relación al 89% que dijo que como docente No ha tenido dificultades para encontrar tiempo para los portadores de información y conocimiento.

Grafico 39: ¿Afirmaría Ud. que no se le da muy bien hacer transparente el propio conocimiento, así como las informaciones externas y/o la propia demanda de conocimiento?



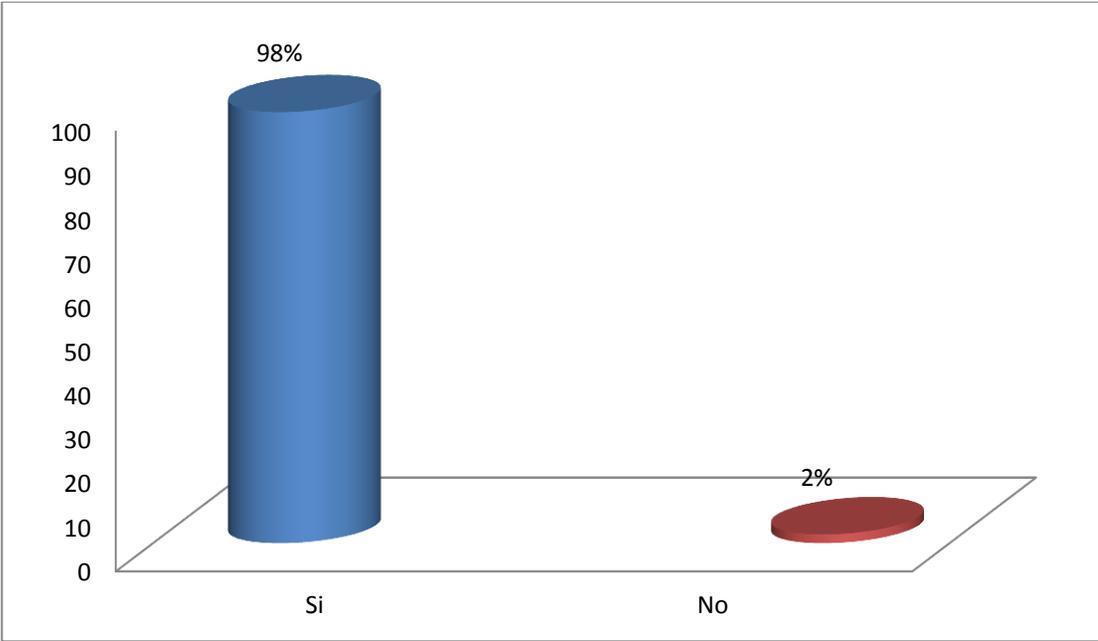
Pasamos a la pregunta 39, donde el 87% de los encuestados afirmo que no se le da muy bien el hacer transparente el propio conocimiento, asi como la información externa, en relación al 13% que dijo que No tiene ningún problema con hacer transparente la información de propio conocimiento y de información.

Grafico 40: Cuando está intercambiando conocimientos con sus educandos ¿suele pensar al mismo tiempo que se encuentra en una situación de comunicación en la que es necesario respetar algunas reglas de comunicación?



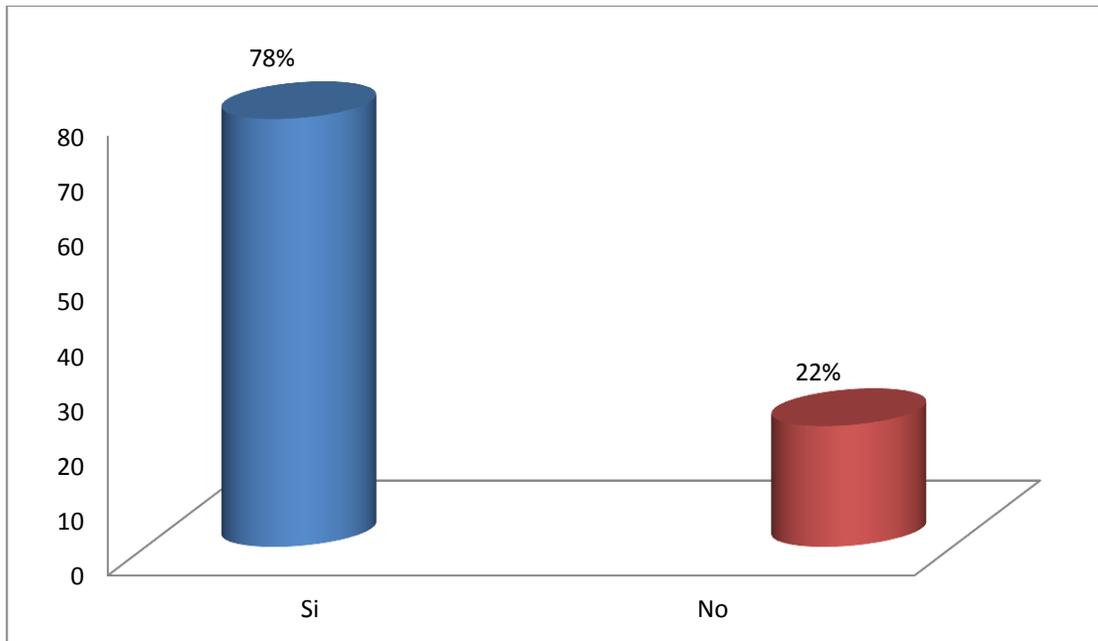
En la pregunta 40 el 79% de los docentes encuestados indico que Si suelen pensar que se encuentran en una situación de comunicación y que es necesario respetar reglas de comunicación, en relación al 21% que dijo que No suelen pensar que se encuentran en una situación de comunicación y que se deben respetar reglas.

Grafico 41: ¿Está Ud. dispuesto durante una conversación o en la realización de trabajos en equipo (p.ej., proyectos de aprendizaje o grupos) a ofrecer retroalimentación a los estudiantes y también a aceptar feedback de éstos?



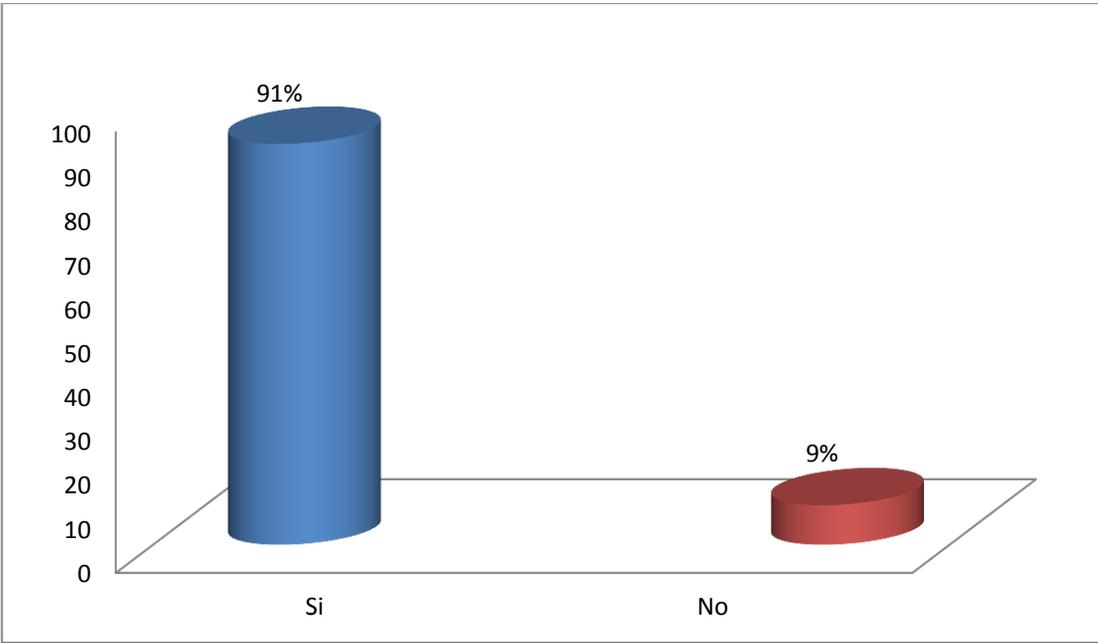
Pasamos a la pregunta 41 donde el 98% de los encuestados dijo que Si esta dispuesto a ofrecer retroalimentación a sus educandos y aceptar un feed back por parte de los estudiantes, en relación al 2% de los docentes que indico que No aceptarían ni ofrecerían un trabajo en colaboración y de retroalimentación.

Grafico 42: Cuando se encuentra trabajando en un grupo (p. ej., en seminarios o en grupos de aprendizaje en el puesto de trabajo), ¿suele generalmente reflexionar estrategias para la planificación y control de la cooperación?



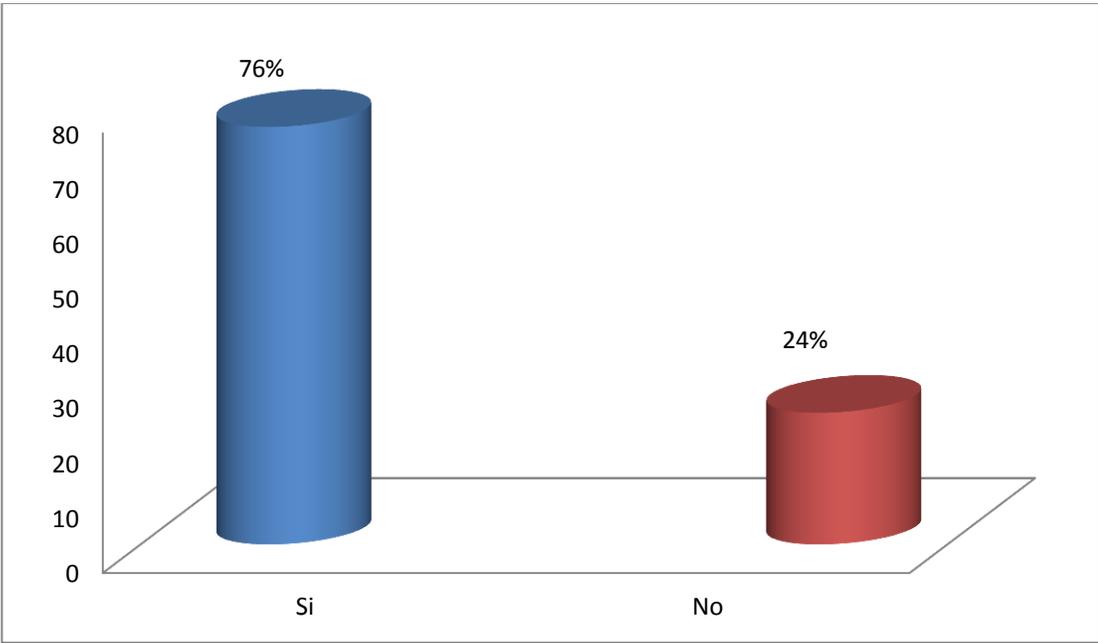
En la pregunta 42% del instrumento realizado a los docentes, el 78% de los encuestados indicaron que Generalmente Si suelen reflexionar estrategias para la aplicación y control de la cooperación, en relación al 22% que indicó que No realizan ninguna reflexión para la planificación y control de la cooperación.

Grafico 43: ¿Afirmaría Ud. que aprovecha los potenciales que le ofrece las NTIC's, (p.ej., E-Mail) y que por su parte pone las informaciones a disposición de las otras personas?)



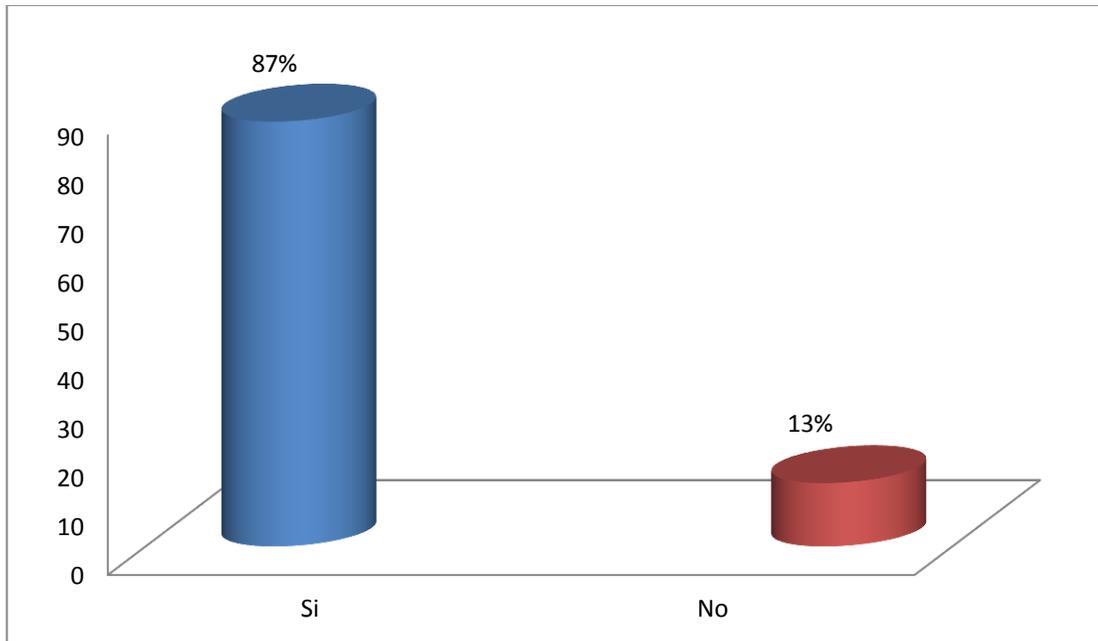
En la pregunta 43 el 91% de los encuestados Si afirmaron que aprovechan las potencialidades que ofrecen las NTIC's y que además pone a disposición la información a las otras personas y sus estudiantes, en relación al 9% que dijo que No hace mucho uso de las NTIC's .

Grafico 44: Aunque se encuentre en una situación con una alta carga de trabajo, ¿es Ud. capaz de concentrarse en las cosas importantes y/o de mantener viva la motivación dentro de su clase a dictar?



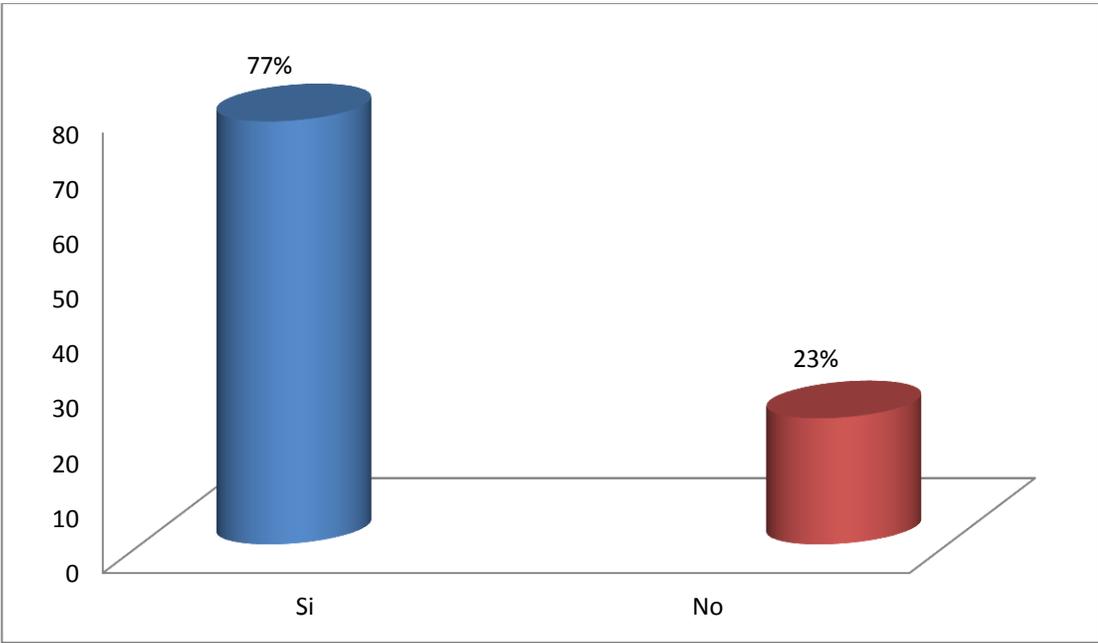
Pasamos a la pregunta 44 donde el 76% de los encuestados indico que Si es capaz de concentrarse en cosas importantes y mantener viva la motivación dentro de su clase, a comparación del 24% de los docentes encuestados que dijeron que no son capaces de encontrar una concentración para poder mantener viva la motivación dentro de su clase a dictar.

Grafico 45: ¿Suele utilizar los errores (inevitables) como una oportunidad de aprender y/o reconoce Ud. también que, en principio, puede cometer errores en el marco de su actividad laboral?



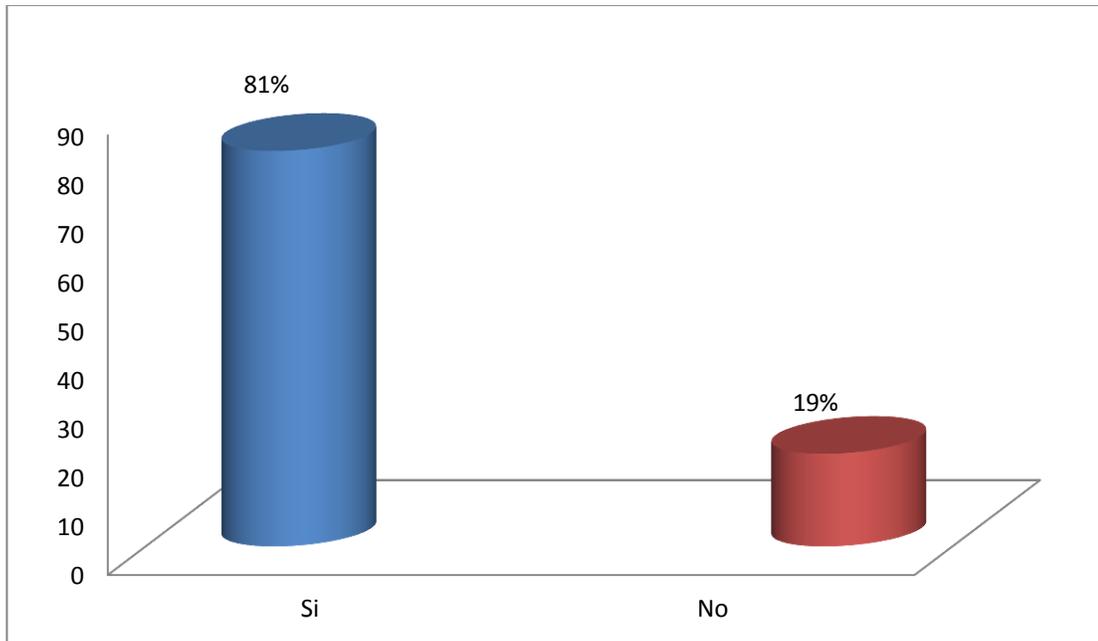
Pasamos a la pregunta 45 donde el 13% de los encuestados indicaron que No suelen usar sus errores como una oportunidad para aprender y comprender que pueden cometer errores, en relación al 87% de los docentes que colaboraron con esta encuesta, donde indicaron que Si usan sus errores como una oportunidad de aprendizaje y comprenden que es un principio para darse cuenta de que si pueden cometer errores.

Grafico 46: En situaciones con una alta carga de informaciones; ¿consigue mantener la calma y/o conservar en un sentido amplio su bienestar físico y psíquico?



Casi ya culminando con la encuesta a los docentes, pasamos a la pregunta 46, donde el 77% de los encuestados indicaron que Si consiguen mantener la calma y conservar el amplio de bienestar físico y psíquico, en relación al 23% que por diversas causas indicaron que No son capaces de mantener la calma y conservar un bienestar físico y psíquico.

Grafico 47: ¿Afirmaría que está “bien equipado” cuando se trata de manejar el estrés y los errores y que está lo suficientemente preparado para enfrentarse a situaciones donde predomine el “caos de informaciones”?



Ya finalizando con la encuesta realizada a los docentes en la pregunta 47 el 81% de los encuestados afirma que esta bien equipado cuando se trata de manejar el estrés y los errores y además esta preparado para enfrentarse al caos de información, en relación al 19% que dijo que No se encuentra preparado para manejar errores y situaciones de estrés.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA

6.1. Conclusiones

Por los resultados obtenidos y de acuerdo a la interpretación de los datos se ha dado la Hipótesis Nula, puesto que la Gestión del Conocimiento de los estudiantes de últimos niveles de formación de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto (ESFMTHEA), aún es insuficiente, pues los resultados manifiestan que una gran mayoría tiene dificultades en el acceso de nuevas informaciones

Determinar la situación de la Gestión del Conocimiento en la participación de los estudiantes en las diferentes actividades extracurriculares de su formación (políticas, culturales y deportivas), se destacan en las actividades políticas, trabajos voluntario y con la comunidad, además los estudiantes han expresado mediante los resultados de la encuesta realizada que el estudio que realizan actualmente les permite aportar a la sociedad, plantean además que vieron abiertas las puertas a poder continuar en la búsqueda de nuevas informaciones como de nuevos conocimientos y tomando en cuenta su principal motivación vocacional dentro del perfil que estudian y que además son futuros formadores y deben estar a la par con el avance de la ciencia e información.

Por lo tanto la situación de la Gestión del Conocimiento en los estudiantes de últimos niveles de formación, necesita ejercer la práctica en la Gestión del Conocimiento en los estudiantes de los últimos niveles de formación de la ESFMTHEA.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda en función a los resultados del trabajo, también a nivel metodológico qué otros tipos de investigación se pueden hacer, sobre qué temas relacionados a lo que investigaste y bajo que metodología.

Aquí se pueden hacer punteos de las recomendaciones.

Para mejorar la gestión del conocimiento, se recomienda:

- Distribuir adecuadamente el tiempo que dedica al conocimiento
- Utilizar propios objetivos del conocimiento / aprendizaje, en situaciones nuevas.
- Inmiscuirse en proyectos individuales en cuestiones referentes al aprendizaje y conocimiento.
- Cuando está estudiando, repasar de vez en cuando los objetivos iniciales.
- Hacer el uso de técnicas especiales para verificar el grado de comprensión de lo aprendido.
- Comprobar si se ha alcanzado los objetivos previstos
- Utilizar regularmente estrategias para la reproducción o memorizar los nuevos conocimientos
- Buscar nuevos de temas de conocimiento que desarrolle la capacidad de controlarlos, valorarlos y dirigirlos.
- Tener una idea clara sobre sus conocimientos disponibles y déficits de información, en un margen de tiempo.
- Tener claro los puntos de dificultad en cuanto a conocimiento e información
- Aprovechar y Utilizar los medios tecnológicos para el aprendizaje tales como el internet (mail, sitios web),
- Saber exactamente qué es lo que tiene que aprender

6.3 LINEAMIENTOS DE UNA PROPUESTA DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO.

En este sentido se realizan las siguientes propuestas para poder mejorar la gestión del conocimiento.

1. A través de cursos, seminarios, concientizar a los estudiantes de la Escuela Superior de Formación de Maestros Tecnológico y Humanístico El Alto, de la labor fundamental que tiene en la formación de Recursos Humanos, pues no basta con saber, sino que tiene que aprender a discernir sus deficiencias en el aprendizaje de las asignaturas.
2. Continuar trabajando en el perfeccionamiento del diseño de las competencias profesionales de los futuros egresados de las Escuelas Superiores en Gestión del Conocimiento lo que permitirá resolver las necesidades de las especialidades que lo integran. Ejemplo, Trabajar con programas de software especializados de ayuda didáctica en la gestión del conocimiento.
3. Continuar trabajando con los estudiantes para mejorar el comportamiento de algunos indicadores, tomar en cuenta que los trabajos grupales y la realización de proyectos son buenas estrategias para poder realizar la gestión del conocimiento y lograr una mayor incorporación en todas las actividades que se orienten.

Bibliografía

Arrufat, G. (1995). *La tecnología*. Madrid: CSS.

Artunéz, J. (1999). *Historia de la Humanidad*. Barcelona: CCS.

Azturizaga, M. (02 de abril de 2002). *GCI*. Recuperado el 19 de septiembre de 2012, de <http://www.gsi.dit.upm.es/~gfer/ssii/rcsi/rcsise3.html>, Complaciones .com

Burkli. (16 de junio de 2010). *el Conocimiento.com*. Recuperado el 19 de agosto de 2012, de www.incubadora.inictel.net/img_upload/.../Gesti_n_del_conocimiento.ppt2010:3).

Calero, J. (2011). *administracion*. Bogota: Aguilas.

Campos, J. (02 de marzo de 2011). *El Capital Humano*. Recuperado el 08 de septiembre de 2012, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/capintel.htm>, gestiopolis, 04,2007)

Castro, W. (2002). *Gestion*. Mexico: Cuevas.

Chiavenato, I. (2011). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.

Edvinson, L. (2000). *capital humano*. Barcelona: CSS.

ESFMTHEA. (16 de marzo de 2012). *ESFMTHEA*. Recuperado el 03 de mayo de 2012, de www.esfnthea.blogspot.com

Gallardo, A. (2010). *Tecnología y Educacion*. Buenos Aires: Santos.

Guevara, C. (2010). *Tecnología en la Edad Actual*. Bogota: Aguilas.

Kaplan, R. (2000). *gestion 2000*. Barcelona: Norton.

Minedu. (2010). *Ley de Educacion 070 Avelino Siñani y Elizardo Perez*. La Paz: Minedu.

- Ñaupá, J. (1998). *Gestión del Conocimiento*. Barcelona: Santos.
- Polamvi. (1958). *Filosofía*. Cartagena: Aguilas.
- Romero, C. (2003). *Conocimiento y Recursos Humanos*. Barcelona: CSS.
- Salazar, F. (2009). *Teoría del Conocimiento*. Barcelona: ed. Andrés P.
- Sampieri, H. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hills.
- Tejada, J. (1999). *El formador ante las NTICs*. Bogotá: CSS.
- Toffler, A. (2011). *tercera ola*. Barcelona: CCS.

ANEXOS

ENCUESTA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO INDIVIDUAL

Nivel:.....Edad:.....

Este cuestionario permite obtener una primera impresión sobre la situación actual de la propia gestión del conocimiento y sobre los aspectos a los que hay que dedicarles una atención especial.

I. Planificación y control del conocimiento

Nº	Pregunta	SI	NO
1.	¿Le resulta difícil fijar objetivos concretos y tenerlos presentes en diferentes situaciones de aprendizaje (tanto en el puesto de trabajo, en seminarios o en su propia casa)?		
2.	Cuando se trata de proyectos de aprendizaje, (p. ej., cursos de perfeccionamiento o durante el auto aprendizaje), ¿suele tener muchas veces la sensación de que ha de subordinar sus propios intereses a objetivos fijados por terceras personas?		
3.	¿Suele tener con frecuencia problemas para distribuir adecuadamente el tiempo que dedica al conocimiento (p.ej., en situaciones estresantes de la vida cotidiana o durante el autoaprendizaje)?		
4.	¿Le resulta difícil orientarse en situaciones nuevas (p.ej., en seminarios o en nuevos entornos de trabajo o aprendizaje) y utilizar éstas para sus propios objetivos del conocimiento / aprendizaje?		
5.	¿Afirmaría Ud. que no domina demasiado bien la planificación de proyectos individuales en cuestiones referentes al aprendizaje y conocimiento?		
6.	Cuando está Ud. estudiando, ¿revisa de vez en cuando sus objetivos iniciales y se pregunta a continuación lo que ha avanzado en el logro de los objetivos?		

7.	¿Hace uso de técnicas especiales (p.ej., preguntas de control, aclaraciones recíprocas con un compañero o autotest) para verificar el grado de comprensión de lo aprendido?		
8.	¿Comprueba Vd. después de un proceso de aprendizaje (p.ej., al final de un seminario o después de un proceso de aprendizaje por cuenta propia) si ha alcanzado los objetivos previstos y en qué medida?		
9.	¿Suele utilizar regularmente estrategias para la reproducción (p.ej., resumir contenidos, hacer una presentación de los aprendidos) o memorizar los nuevos conocimientos (p.ej., mind mapping)?		
10.	¿Afirmaría que cuando se trata de temas de conocimiento Vd. mismo es capaz de controlarlos, valorarlos y dirigirlos?		

II. Representación del conocimiento:

Nº	Pregunta	SI	NO
11.	¿Le resulta difícil formarse una idea clara sobre sus conocimientos disponibles y los no disponibles, es decir, lagunas de conocimiento y déficits de información, en un margen de tiempo razonable?		
12.	¿Suele tener en más de una ocasión la sensación de no saber exactamente qué es lo que tiene que aprender porque no puede estimar con precisión cuáles son las necesidades que tiene en materia de información y de conocimientos?		
13.	¿Ha tenido en más de una ocasión dificultades a la hora de encontrar en un tiempo razonable los portadores y fuentes de información y conocimientos adecuados en el momento en que los necesita?		

14.	¿Le resulta difícil identificar y comprender los mensajes clave de las informaciones (p.ej., en textos técnicos, páginas Web, ponencias de expertos)?		
15.	¿Afirmaría Ud. que no se le da muy bien hacer transparente el propio conocimiento, así como las informaciones externas y/o la propia demanda de conocimiento?		

III. Manejar las diferentes presentaciones de informaciones:

Nº	Pregunta	SI	NO
16.	¿Cuando lee un texto (un artículo de una revista o un libro) y/o escucha una conferencia (ponencia), le resulta difícil descifrar las informaciones más importantes?		
17.	¿Suele tener la sensación de que la imágenes (p.ej., en revistas) y/o los materiales audiovisuales (p.ej., vídeos de aprendizaje) a la hora de estudiar son más bien una molestia que una ayuda?		
18.	¿Suele tener en más de una ocasión dificultades para desenvolverse en el mundo de las redes computarizadas (Internet e Intranet) y con la diversidad de redes de información?		
19.	Le resulta difícil dirigir de un modo autónomo la búsqueda de informaciones y/o el tratamiento de informaciones (multimedia) en red de un modo orientado a los objetivos?		
20.	¿Afirmaría Ud. que la utilidad de toda la cantidad de información presentada de diferentes formas no representa precisamente una ayuda para ampliar sus conocimientos?		

IV. Conozca y aprenda a aplicar las reglas de comunicación:

N°	Pregunta	SI	NO
21.	Cuando está intercambiando conocimientos con otras personas ¿suele pensar al mismo tiempo que se encuentra en una situación de comunicación en la que es necesario respetar algunas reglas de comunicación?		
22.	¿Está Ud. dispuesto durante una conversación o en la realización de trabajos en equipo (p.ej., proyectos de aprendizaje o grupos) a ofrecer retroalimentación a los otros compañeros y también a aceptar feedback de éstos?		
23.	Cuando se encuentra trabajando en un grupo (p. ej., en seminarios o en grupos de aprendizaje en el puesto de trabajo), ¿suele generalmente reflexionar estrategias para la planificación y control de la cooperación?		
24.	¿Hace uso de las posibilidades que le ofrece la tele-cooperación y consigue desenvolverse bien con el grupo dentro de la red (p.ej., en el sentido de que no tiene grandes problemas de coordinación?)		
25.	¿Afirmaría Ud. que aprovecha los potenciales que le ofrece la comunicación electrónica (p.ej., E-Mail) y que por su parte pone las informaciones a disposición de las otras personas?)		

V. Poder controlar mejor la atención y la motivación en situaciones de estrés:

N°	Pregunta	SI	NO
26.	Aunque se encuentre en una situación con una alta carga de trabajo, ¿es Ud. capaz de concentrarse en las cosas importantes y/o de mantener viva la motivación y seguir adelante (versus claudicar)?		
27.	¿Suele utilizar los errores (inevitables) como una oportunidad de aprender y/o reconoce Ud. también que, en principio, puede cometer errores en el marco de su actividad laboral?		
28.	En términos generales, ¿también tiene Ud. valor y capacidad para pasar por alto informaciones y/o ignorarlas, cuando se siente desbordado por el gran flujo de informaciones?		
29.	En situaciones con una alta carga de informaciones; ¿consigue mantener la calma y/o conservar en un sentido amplio su bienestar físico y psíquico?		
30.	¿Afirmaría que está “bien equipado” cuando se trata de manejar el estrés y los errores y que está lo suficientemente preparado para enfrentarse a situaciones donde predomine el “caos de informaciones”?		

TEST DOCENTES

Estimado Licenciado(a) solicito a Ud. Muy afectuosamente a responder el siguiente cuestionario.

I. Planificación y control del conocimiento

Nº	Pregunta	SI	NO
1.	¿Le resulta difícil fijar objetivos concretos y tenerlos presentes en diferentes situaciones del proceso de enseñanza y aprendizaje?		
2	¿Suele tener con frecuencia problemas para distribuir adecuadamente el tiempo que dedica al conocimiento (p.ej., en situaciones estresantes de la vida cotidiana o durante el autoaprendizaje)?		
3	¿Le resulta difícil orientarse en situaciones nuevas (p.ej., en seminarios o en nuevos entornos de trabajo o aprendizaje) y utilizar éstas para sus propios objetivos del conocimiento / aprendizaje?		
4	¿Hace uso de técnicas especiales (p.ej., preguntas de control, aclaraciones recíprocas con un compañero o auto-test) para verificar el grado de comprensión de lo aprendido?		
5	¿Comprueba ud. después de un proceso de aprendizaje (p.ej., al final de un seminario o después de un proceso de aprendizaje por cuenta propia) si sus educandos alcanzaron los objetivos previstos y en qué medida?		
6	¿Afirmaría que cuando se trata de temas de conocimiento sus educandos son capaces de controlarlos, valorarlos y dirigirlos?		

II. Representación del conocimiento:

Nº	Pregunta	SI	NO
7	¿Suele tener en más de una ocasión la sensación de no saber exactamente qué es lo que tiene que presentar a los estudiantes porque no puede estimar con precisión cuáles son las necesidades que tiene en materia de información y de conocimientos?		
8	¿Cómo docente ha tenido en más de una ocasión dificultades a la hora de encontrar en un tiempo razonable los portadores y fuentes de información y conocimientos adecuados en el momento en que los necesita?		
9	¿Afirmaría Ud. que no se le da muy bien hacer transparente el propio conocimiento, así como las informaciones externas y/o la propia demanda de conocimiento?		

III. Conozca y aprenda a aplicar las reglas de comunicación:

Nº	Pregunta	SI	NO
10	Cuando está intercambiando conocimientos con sus educandos ¿suele pensar al mismo tiempo que se encuentra en una situación de comunicación en la que es necesario respetar algunas reglas de comunicación?		
11	¿Está Ud. dispuesto durante una conversación o en la realización de trabajos en equipo (p.ej., proyectos de aprendizaje o grupos) a ofrecer retroalimentación a los estudiantes y también a aceptar feedback de éstos?		
12	Cuando se encuentra trabajando en un grupo (p. ej., en seminarios o en grupos de aprendizaje en el puesto de trabajo), ¿suele generalmente reflexionar estrategias para la planificación y control de la cooperación?		
13	¿Afirmaría Ud. que aprovecha los potenciales que le ofrece las		

	NTIC's, (p.ej., E-Mail) y que por su parte pone las informaciones a disposición de las otras personas?)		
--	---	--	--

IV. Poder controlar mejor la atención y la motivación en situaciones de estrés:

N°	Pregunta	SI	NO
14	Aunque se encuentre en una situación con una alta carga de trabajo, ¿es Ud. capaz de concentrarse en las cosas importantes y/o de mantener viva la motivación dentro de su clase a dictar?		
15	¿Suele utilizar los errores (inevitables) como una oportunidad de aprender y/o reconoce Ud. también que, en principio, puede cometer errores en el marco de su actividad laboral?		
16	En situaciones con una alta carga de informaciones; ¿consigue mantener la calma y/o conservar en un sentido amplio su bienestar físico y psíquico?		
17	¿Afirmaría que está “bien equipado” cuando se trata de manejar el estrés y los errores y que está lo suficientemente preparado para enfrentarse a situaciones donde predomine el “caos de informaciones”?		