

**XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

**VALORES Y COMPETENCIAS EN EL APRENDIZAJE MEDIADO
POR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

*Luis Ambrosio Velázquez García¹, Guillermina Velázquez García² y
Claudia Cintya Peña Estrada³*

Universidad Autónoma de Querétaro, México

Área temática: Tecnologías de información para el aprendizaje.

¹ Docente Facultad Contaduría y Administración UAQ, Estudiante de la Maestría en Sistemas de Información, especialidad en gestión; luismxbon@hotmail.com, Tel. 1921200 ext. 5220

² Docente Facultad Contaduría y Administración UAQ, Estudiante de la Maestría en Administración, Estudiante del Doctorado en Administración; guillevgarcia@hotmail.com, Tel. 1921200 ext. 5220

³ Docente Facultad Contaduría y Administración UAQ, Estudiante del Doctorado en Gestión de la Tecnología e Innovación, Coordinadora de las Licenciaturas en línea FCA, claudiacintya@hotmail.com, Tel. 1921200 ext. 5221

VALORES Y COMPETENCIAS EN EL APRENDIZAJE MEDIADO POR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Luis Ambrosio Velázquez García¹, Guillermina Velázquez García² y

Claudia Cintya Peña Estrada³

Universidad Autónoma de Querétaro, México

Área temática: Tecnologías de información para el aprendizaje.

Resumen

En la economía cuya única certidumbre es la incertidumbre, la mejor fuente para obtener una ventaja competitiva duradera es el conocimiento. Sin embargo, muy pocos conocen la verdadera naturaleza de una empresa creadora de conocimiento, y mucho menos, saben cómo gestionarla (Harvard Business, 1998).

La presente investigación busca comparar y analizar las competencias y valores en la educación no convencional, mediada por tecnologías de la información para gestionar conocimiento, como consecuencia del proceso de aprendizaje. La metodología empleada es la investigación-acción cualitativa, cuasi-experimental, puesto que no es una muestra al azar, sino de la totalidad de estudiantes y usuarios de la modalidad a distancia de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. Dando como resultado que las tecnologías de información son una herramienta que promueve el aprendizaje significativo y colaborativo, se autogestiona el conocimiento y se aplica. Se concluye que las Instituciones de Educación Superior, sin importar las modalidades que ofrezcan, deben considerar incorporar tecnologías de información para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje basado en valores y desarrollando competencias para la vida laboral y personal.

Palabras clave: Tecnologías de información, aprendizaje/conocimiento, competencias/valores.

*VALORES Y COMPETENCIAS EN EL APRENDIZAJE MEDIADO POR TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN*

Índice

	Pág.
Resumen	3
Introducción	4
I. Marco teórico	4
II. Método	12
2.1. Metodología	12
2.2. Definición de unidades análisis.....	13
2.3. Duración y etapas investigación.....	13
2.4. Congruencia metodológica.....	13
2.5. Instrumento cualitativo (entrevista)	14
2.6. Instrumento cuantitativo (cuestionario)	16
III. Resultados	17
IV. Conclusiones y discusión	24
Bibliografía.....	25

INTRODUCCIÓN

A continuación se muestra la revisión de tres conceptos medulares para la presente investigación, entre los que se encuentran las tecnologías de información, como herramienta para apoyar el aprendizaje; la gestión del conocimiento, como fin del aprendizaje y finalmente las competencias y valores en modalidades educativas no convencionales.

I. MARCO TEÓRICO

1. Tecnologías de información

Ogalde y González (2009), mencionan que las tecnologías de información son una serie de herramientas, creadas por la aplicación de principios científicos, que facilitan procesos como comunicación, cálculos, negocios y mucho más. Particularmente, la computadora e Internet acercan un mundo de posibilidades de creación y comunicación que no existían en el pasado reciente. Y con lo anterior, aplicado como herramienta para el aprendizaje, las posibilidades de éxito se multiplican.

1.1 Tecnologías de la información para el aprendizaje

Es importante señalar los dos conceptos actuales sobre educación no convencional, en el que se destacan algunas estrategias de enseñanza-aprendizaje apoyadas por tecnologías de información, dando como resultado: el *e-learning* o el *b-learning* (Villalobos, 2006).

En *e-learning* el rol del profesor es el de un tutor *on-line*. Al igual que un profesor convencional, resuelve las dudas de los aspirantes, corrige sus ejercicios, propone trabajos... la diferencia radica en que todas estas acciones las realiza utilizando Internet como herramienta de trabajo, bien por medios textuales (mensajería instantánea, correo electrónico), bien por medios audiovisuales (videoconferencia).

En *b-learning* el formador asume de nuevo su rol tradicional, pero usa en beneficio propio el material didáctico que la informática e Internet le proporcionan, para ejercer su labor en dos frentes: como tutor *on-line* (tutorías a distancia) y como educador tradicional (cursos presenciales). La forma en que combine ambas estrategias depende de las necesidades específicas de ese curso, dotando así a la formación *on-line* de una gran flexibilidad.

2. Gestión del conocimiento

La revisión teórica que se muestra a continuación es de algunos autores que abordan la gestión del conocimiento, desde diversas perspectivas. Valhondo (2003), por ejemplo, retoma la gestión del conocimiento desde la teoría hasta la práctica, a través de experiencias humanas y empresariales, con datos económicos y ejemplos prácticos. Philips (1994), por su lado, ofrece nuevas técnicas de gestión, haciendo hincapié en la gestión innovadora y en la gestión estratégica.

Por otro lado, Mujika (2005), aborda el conocimiento desde el desarrollo social, la cooperación y en enfoque de sistemas. Alegre (2004), realiza una investigación que define a la gestión del conocimiento desde la empresa, así como la descripción y análisis del proceso de innovación tecnológica a través de un modelo explicativo de la relación de la gestión del conocimiento con el desempeño innovador. Harvard (1998) hace una recopilación de diversos autores como Drucker, Nonaka, Argyris, Seely, entre otros con una visión de la gestión del conocimiento como motor de la innovación.

2.1. Gestión del conocimiento como consecuencia del aprendizaje

Para Davenport y Prusak (1998) el conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y saber hacer, que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es por lo tanto útil para la acción.

Alegre (2004) cita a Andreu y Sieber (1999), en donde distinguen tres características fundamentales que convierten al conocimiento en una ventaja competitiva:

- El conocimiento es fundamentalmente personal, en el sentido de que se origina y reside en las personas, que lo asimilan como resultado de su propia experiencia y lo incorporan a su acervo personal estando convencidas de su significado e implicaciones, articulándolo como un todo organizado que da estructura y significado a sus distintas piezas.
- Su utilización, que puede repetirse sin que se consuman como ocurre con los bienes físicos, permite entender los fenómenos que las personas perciben y, también evaluarlos, en el sentido de juzgar la bondad o conveniencia de los mismos para cada una en cada momento,
- Sirve de guía para la acción de las personas, en el sentido de decidir qué hacer en cada momento porque esa acción tiene en general por objetivo mejorar las consecuencias, para cada individuo, de los fenómenos percibidos.

Nonaka y Takeuchi, abordan los conceptos de conocimiento tácito y explícito y el proceso de creación del conocimiento a través de un modelo de generación basado en la espiral del conocimiento. Valhondo (2003).

El conocimiento tácito, se asocia a la experiencia y es difícil de medir y explicar. El explícito es definido como formal y sistemático. Mientras que el proceso de creación de conocimiento se basa en la interacción del conocimiento tácito y explícito dentro de un marco organizacional y temporal. Valhondo (2003).

	Tácito	Explícito
Tácito	SOCIALIZACIÓN Conocimiento Simpático (Afinidades) Observación, imitación, práctica, procesos "Brainstorming"	EXTERNALIZACIÓN Conocimiento Conceptual Explicar mediante: Metáforas, analogías, conceptos, hipótesis ó modelos
Explícito	INTERNALIZACIÓN Conocimiento Operacional Aprender haciendo, Manuales, esquemas	COMBINACIÓN Conocimiento de Sistemas, Proceso electrónico de datos, Integración

Figura 2.1.1. Espiral del Conocimiento de Nonaka y Takeuchi. (Valhondo, 2003)

Una empresa no es una máquina, sino un organismo vivo. Como todo individuo, puede tener un sentido colectivo de identidad y propósito fundamental. Este es el equivalente orgánico del auto-conocimiento, una visión compartida de lo que la compañía representa, hacia dónde va, en qué tipo de mundo quiere vivir y, más aún, cómo hacer realidad ese mundo... crear nuevo conocimiento no es una actividad especializada del departamento I+D, marketing o planificación estratégica. Es una manera de comportarse, una forma de ser en la que todos somos knowledge workers (Íbid, 2003).

Alegre (2004), ofrece una síntesis de las propiedades del conocimiento según su naturaleza explícita o tácita:

	CONOCIMIENTO EXPLÍCITO	CONOCIMIENTO TÁCITO
a) Transferencia:	Fácil (comunicación)	Difícil (aplicación práctica) Lenta, costosa e incierta
b) Imitación	Fácil	Difícil
c) Agregación	Eficiente	Ineficiente (Difícil)
d) Apropiación	Difícil (bien público)	Fácil
e) Soporte más Usual	Documentos, medios informáticos	Personas, rutinas organizativas

2.1.2. Propiedades del conocimiento (Alegre, 2004)

La piedra angular del enfoque japonés reside en reconocer que la creación de nuevo conocimiento no es simplemente una cuestión de "procesar" una información objetiva. Es más bien una cuestión de saber aprovechar las tácitas y subjetivas percepciones, intuiciones y corazonadas de los empleados, y luego poner esas ideas a disposición de toda la empresa para ser probadas y utilizadas. La clave de todo el proceso está en el compromiso personal, el sentido de

identificación con la empresa, y de su misión, que mantienen los empleados (Harvard Business, 1998).

La empresa el equivalente al autoconocimiento de la persona, a este respecto la empresa creadora de conocimiento se centra tanto en las ideas como en los ideales. Y ese hecho fomenta la innovación. La esencia de la innovación consiste en recrear el mundo siguiendo una determinada visión o ideal. Crear nuevo conocimiento significa “recrear la empresa y a cada una de las personas que trabajan en ella mediante un proceso ininterrumpido de auto renovación personal y empresarial (Ibíd, 1998).

2.2. Gestión del Conocimiento como generador de la Innovación

El enfoque holístico del conocimiento, que se observa en muchas empresas japonesas, se basan también en otra idea fundamental: la empresa no es una máquina, sino un organismo vivo (Harvard Business, 1998).

Todas las organizaciones saludables generan y usan conocimiento. A medida que las organizaciones interactúan con sus entornos, absorben información, la convierten en conocimiento y llevan a cabo acciones sobre la base de la combinación de ese conocimiento y de sus experiencias, valores y normas internas. Sienten y responden. Sin conocimiento, una organización no se podría organizar a sí misma; sería incapaz de mantenerse como una empresa en funcionamiento (Davenport, 1998).

Alegre (2004), cita a Sánchez y Mahoney, 1996; Bierly y Chakrabarti, 1996, en donde indican que la base de conocimiento de la empresa, y en particular las de conocimientos de tipo tecnológico, constituye, entre otras cosas, la entrada principal del proceso de la innovación.

El nuevo conocimiento siempre se inicia en la persona. Poner el conocimiento personal a disposición de los demás constituye la actividad fundamental de la empresa creadora de conocimiento (Harvard Business, 1998).

Valhondo (2003) se refiere al concepto de conocimiento de Polanyi, indicando que se basa en tres tesis claves:

- Primera, un descubrimiento auténtico no es explicable por un conjunto de reglas articuladas o de algoritmos.
- Segunda, el conocimiento es público, pero también en gran medida es personal.
- Tercera, bajo el conocimiento explícito se encuentra el más fundamental, el tácito. Todo conocimiento es tácito o está enraizado en el tácito.

Una de las principales aportaciones de Polanyi a la teoría del conocimiento es que en cada actividad hay dos niveles del conocimiento: conocimiento sobre el objeto o fenómeno que observamos-conocimiento focal-; y conocimiento utilizado como instrumento o herramienta para manejar o mejorar la interpretación de lo observado – conocimiento tácito- (Íbid, 2003).

Drucker, es el autor del Knowledge worker, indicando que cada knowledge workers en una organización es un ejecutivo si en virtud de su posición o conocimiento es responsable de una contribución que afecte a la capacidad de la organización para realizar y obtener los resultados (Ídem, 2003).

Una empresa rica en conocimiento, incluso una empresa robusta, puede demostrar ser frágil con respecto a que su conocimiento puede no sobrevivir a la agitación de una adquisición. La conexión orgánica del conocimiento con personas específicas y un entorno específico significa que un comprador puede terminar con apenas una fracción del conocimiento que existía antes de la venta. La incertidumbre de una absorción entre empresas y los trastornos de los procesos y redes de trabajo interno con frecuencia lleva a que el personal talentoso explore opciones nuevas y, ocasionalmente, abandone la empresa llevándose consigo su conocimiento (Davenport, 1998).

Menciona Philips (1994), que hay distintas reglas, las nuevas competencias y las estructuras cambiantes en los negocios pues han demostrado que se están ideando constantemente nuevos planteamientos en la dirección de empresas. Pero esto provoca varios problemas a los directivos activos que se enfrentan a la gestión del conocimiento que promueve la innovación: ¿Cuáles son los nuevos planteamientos? ¿Cuáles deberían utilizar? ¿Cómo utilizar algunas ideas interesantes sin que se piense que no es innovador? ¿Cómo descubrir cuáles son simplemente “una moda” y cuáles son prácticas serias y probadas?

Definir qué es lo que se quiere conseguir es esencial para que la innovación tenga éxito. Como no hay dos organizaciones iguales, cualquier decisión debe interpretarse en el contexto de las empresas que las han utilizado con éxito. Lo que resulta adecuado para una empresa probablemente no lo será exactamente del mismo modo para otra. Cada uno tendrá que adaptar las técnicas nuevas de gestión a la situación actual de su propia organización (Íbid, 1994).

Cuando de la noche a la mañana cambian los mercados, proliferan las tecnologías, se multiplican los competidores, y los productos quedan obsoletos, sólo alcanzarán el éxito las empresas que de un modo consistente creen nuevo conocimiento, lo difundan por toda la empresa y lo incorporen rápidamente a las nuevas tecnologías y productos. Ésas son las actividades que definen a la empresa “creadora de conocimiento” donde todo el negocio gira sobre la innovación continuada (Harvard Business, 1998).

A continuación se ofrece el análisis que realiza Valhondo (2003) sobre los autores reconocidos por estudiar el fenómeno de del conocimiento para las organizaciones, y que en su estructura de gestión se puede lograr la innovación.

- **Polanyi**, en su obra *Post Capitalist Society* expone la importancia de aprender a aprender. Sostiene que el Conocimiento se convierte en obsoleto, pero las habilidades permanecen, pero en la economía del conocimiento, si no se ha aprendido a aprender, si no se tiene esa habilidad, tendrá dificultades. El conocimiento está remplazando al capital como el recurso básico en la sociedad y la economía organiza la actividad económica alrededor de la información.
- **Senge** define las *learning organizations* como organizaciones en las que los empleados desarrollan su capacidad de crear los resultados que realmente desean y en las que se propician nuevas formas de pensar, entendiendo la empresa como un proyecto común y los empleados están continuamente aprendiendo a aprender. Las *Learning organizations* asumen que el aprendizaje es una actividad continua y creativa de sus empleados, proporcionando el apoyo necesario para asegurar que el aprendizaje tiene lugar asociado al puesto de trabajo y al proceso de aumentar las competencias y capacidades de la organización con objeto de gestionar el cambio y competir en el mercado.
- **Davenport**, es uno de los autores más influyentes en la práctica de la gestión del conocimiento. Tiene en cuenta el impacto que las tendencias actuales de la economía provocan en la gestión del conocimiento, entre las que la globalización, el cambio organizacional, la convergencia de productos y servicios, etc. son ejemplos destacados.

Una constante es la importancia que concede a las personas, como contraposición al sobre dimensionado papel que otros asignan a la tecnología en la gestión del conocimiento, sin que ello signifique que Davenport no reconozca la tecnología como una pieza insustituible en la dinámica actual de las organizaciones, como soporte del mantenimiento de ventajas competitivas y de la innovación.

Davenport expresa las características que hacen el conocimiento algo tan valioso y al mismo tiempo algo difícil de manejar o gestionar (Valhondo, 2003):

- El Conocimiento es una mezcla fluida de experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y aplica en las mentes de los conocedores. En las organizaciones está, a menudo, embebido no sólo en los documentos y bases de datos, sino también en las rutinas organizacionales, en los procesos, prácticas y normas.
- La gestión del conocimiento se vuelve tanto más difícil en las compañías cuanto mayor sea su tamaño y dispersión geográfica. Particularmente se hace especialmente difícil localizar el conocimiento existente y conseguir el mismo cuando se necesita.

Una de las formas más eficaces de transmisión del conocimiento es la que tiene lugar con la interacción de los individuos, conocimiento tácito interactuando con conocimiento tácito. Este proceso de transmisión y adquisición que recibe el nombre de socialización, puede realizarse aún sin el concurso del lenguaje (Íbid, 2003).

3. Valores y Competencias en la educación

3.1. Valores

Para Robbins (2004) los valores son convicciones básicas de que un modo peculiar de conducirse o de estado final de la existencia. Los valores tienen atributos de contenido y de intensidad. El atributo de contenido asevera que un modo de conducirse o un estado final de existencia son importantes. El atributo de intensidad especifica qué tan importante es. Cuando se clasifica a una persona por su intensidad, se obtiene su sistema de valores.

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional porque tienden los cimientos para comprender las actitudes y la motivación y porque influyen en nuestras percepciones. Los individuos entran en una organización con nociones preconcebidas sobre lo que “debe ser” y lo que “no debe ser”. Desde luego, estas nociones no carecen de valoraciones, todo lo contrario: contienen interpretaciones de lo correcto y lo incorrecto. Más aún, implican que se prefieren ciertas conductas o resultados antes que otros. Así, los valores enturbian la objetividad y la racionalidad. Por lo regular, los valores influyen en las actitudes y en la conducta (Ibíd., 2004).

Rokeach (2000) creó el repertorio de valores de Rokeach (RVR) que consta de dos grupos con 18 valores cada uno. Uno de los grupos es de valores terminales, que se refieren a los estados finales de la existencia. Se trata de las metas que una persona quisiera conseguir a lo largo de su vida. El otro grupo, de valores instrumentales, atañe a los modos preferibles de comportarse o los medios para conseguir los valores terminales, que se muestran a continuación:

VALORES TERMINALES	VALORES INSTRUMENTALES
1. Una vida cómoda (una vida próspera)	1. Ambición (trabajo esforzado, aspiraciones)
2. Una vida emocionante (una vida estimulante, activa)	2. Mente abierta (de mentalidad amplia)
3. Sentimiento de logro (contribución duradera)	3. Capaz (competente, eficaz)
4. Un mundo de paz (sin guerras ni conflictos)	4. Animado (alegre, gozoso)
5. Un mundo de belleza (belleza de la naturaleza y las artes)	5. Limpio (pulcro, esmerado)
6. Igualdad (hermandad, igualdad de oportunidades para todos)	6. Valiente (defender las convicciones propias)
7. Seguridad familiar (hacerse cargo de los seres amados)	7. Perdón (disposición a perdonar a los demás)
8. Libertad (independencia, libre albedrío)	8. Servicial (trabajar por el bienestar de otros)
9. Felicidad (estar contento)	9. Honesto (sincero, confiable)
10. Armonía interior (sin conflictos internos)	10. Imaginativo (audaz, creativo)
11. Amor maduro (intimidad sexual y espiritual)	11. Independiente (confiado, autosuficiente)
12. Seguridad nacional (protección contra ataques)	12. Intelectual (inteligente, reflexivo)
13. Placeres (una vida gozosa y despreocupada)	13. Lógico (congruente, racional)
14. Salvación (vida eterna)	14. Cariñoso (afectuoso, tierno)
15. Respeto por uno mismo (autoestima)	15. Obediente (deferente, respetuoso)
16. Reconocimiento social (respeto, admiración)	16. Cortés (amable, educado)
17. Amistad verdadera (compañía cercana)	17. Responsable (confiable, formal)
18. Sabiduría (una comprensión madura de la vida)	18. Controlado (limitado, disciplinado)

3.1.1. Repertorio de valores de Rokeach. Rokeach (2000)

En varios estudios se confirma que el RVR varía con las sociedades. Las personas que ejercen las mismas ocupaciones o se encuentran en las mismas categorías tienden a guiarse por los mismos valores. Por ejemplo, administradores de corporaciones, trabajadores sindicalizados, padres, estudiantes (Robbins, 2004).

3.2. Competencias Docentes

En relación a un programa de educación a distancia destinado a la formación de profesores que ejerzan funciones docentes, de investigación, difusión o gestión, es recomendable cuidar los siguientes aspectos. Moreno (1999):

- Congruencia: entre el modelo educativo y de gestión que se propone a los participantes y el que se vive institucionalmente (teoría-práctica)
- Significación: que los aprendizajes tengan sentido para la vida profesional y personal de los participantes.
- Flexibilidad: adecuándose a las condiciones de vida y trabajo de los participantes, no como una mera ocupación de tiempo y espacio libre sino integrándose a su vida personal y profesional cotidiana.
- Integridad: en los apoyos académicos: asesorías, medios y materiales de estudio y evaluación.

Además de los principios antes revisados y analizados, conviene tomar en cuenta las siguientes recomendaciones de Imbernon (1996), con respecto a la formación de profesores:

- Tener en cuenta la diversidad profesional
- Alcanzar todos los componentes formativos
- Formar parte de una política de perfeccionamiento
- Establecer las modalidades formativas
- Unir la teoría y la práctica
- Formar a los formadores
- Cuidar la evaluación
- Analizar el papel de las escuelas del magisterio
- Respetar la autonomía de los centros y el profesorado
- Contemplar la formación del profesorado como una pedagogía de los adultos (andragogía).

En el siguiente cuadro, se comparan las competencias y valores, de los docentes que de acuerdo a Höghliem R. (1998) presentan ante dos modalidades educativas: presenciales y no presenciales.

Competencias: Docentes presenciales	Competencias: Docentes no presenciales
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fluidez verbal 2. Dominio del tema 3. Control de nervios al estar frente al grupo 4. Manejo de “tablas”, entendidas éstas como contacto visual, dominio del uso de medios audiovisuales, pizarrón y otros medios de enseñanza 5. Trayectoria laboral 6. Experiencia como Docente (al impartir clases) 7. Empatía 8. Compromiso 9. Responsabilidad 10. Dedicar al menos dos horas de preparación del tema a la semana. 11. Preparar y calificar exámenes parciales 12. Lealtad hacia la Universidad 13. Ser congruente con su actuar, pensar y sentir 14. Cuidar la imagen 15. Socializar 16. Respeto 17. Tolerancia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dominio del uso de la tecnología (PC, internet, plataformas: Moodle) 2. Responsable 3. Comprometido 4. Dedicado 5. Organizado 6. Cumplido 7. Dominio del tema 8. Especialista en comunicación 9. Empatía 10. Buen humor 11. Experiencia en el tema 12. Buena ortografía 13. Motivado y motivador 14. Guía, asesor, amigo. 15. Dedicar al menos 10 horas a la semana para preparar material, actividades, lecciones, lectura, ejercicios, cuestionarios, evaluaciones en línea y contestar mensajes. 16. Participar activamente en foros 17. Dar asesorías semanales en línea o bien presenciales (en su caso) 18. Ética profesional 19. Compartido 20. Compañerismo 21. Audaz 22. Toma de decisiones

3.2.1. Comparación de las competencias y valores de los docentes. (Höghliem R.,1998)

II. MÉTODO

A continuación se describe el desarrollo de la metodología empleada para la presente investigación.

2.1. Metodología

La metodología es cualitativa, de investigación-acción. Lo que distingue a la investigación-acción cualitativa es su claro objetivo de cambiar y mejorar la práctica o la situación que se está estudiando y no solo su descripción o interpretación (Armony, 1997).

2.2. Definición de las unidades de análisis

En la investigación-acción el tipo de diseño es cuasi-experimental, es decir, la muestra no es al azar, sino de la totalidad de los estudiantes de la modalidad a distancia. Sin embargo la metodología al ser estratificado y por etapas, se realizó lo siguiente: primera etapa, la aplicación de un cuestionario en su totalidad de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de la modalidad a distancia, en donde del total, sólo 62 estudiantes respondieron y entregaron el cuestionario, ello representa el 77.5% de la muestra (el total 80 estudiantes). En la segunda etapa, es la entrevista, en donde las fuentes de datos son únicamente cinco estudiantes de octavo semestre y cuatro de noveno del ciclo enero-mayo 2013.

2.3. Duración, etapas de la investigación y procedimiento para la obtención de la información

La duración fue de un semestre, durante el ciclo enero-mayo 2013. Las etapas fueron determinadas por las herramientas empleadas para la investigación-acción cualitativa, como la observación, las entrevistas, el análisis de las grabaciones-transcripciones que se realizaron y el análisis de calificaciones del semestre. Finalmente, el análisis fue de contenido, clasificando los conceptos en categorías de las ideas en las entrevistas, empleando el Atlas.ti., para investigaciones cualitativas.

2.4. Congruencia metodológica

a) Pregunta de Investigación

¿Qué valores y competencias poseen los docentes que incorporan tecnologías de información para el aprendizaje?

b) Objetivo General

Comparar y analizar las competencias y valores en la educación no convencional, mediada por tecnologías de la información para que los estudiantes gestionen el conocimiento.

c) **Objetivos específicos**

- Identificar las competencias que se requieren en una modalidad no convencional.
- Comparar las modalidades educativas, por medio de la identificación de valores.
- Analizar cómo el aprendizaje se puede mediar por tecnologías de información.

d) **Identificación de variables**

Para la presente investigación, la variable dependiente es la gestión del conocimiento, mientras que la variable independiente es el aprendizaje mediado por tecnologías de información, como estrategia educativa.

e) **Formulación de Hipótesis**

Si los docentes implementan tecnologías de información para el aprendizaje, Entonces los estudiantes tendrán herramientas para gestionar su propio conocimiento.

2.5. Instrumento guía para la recolección de la información (ENTREVISTA)

El propósito de la entrevista es la de identificar los valores y las competencias que se requieren/desarrollan al incorporar las tecnologías de información en el proceso de aprendizaje.

GUÍA DE ENTREVISTA – ESTUDIANTES-

Instrucciones

Gracias por su valiosa colaboración, al dedicarnos su tiempo para las siguientes preguntas de entrevista, de la investigación que se lleva a cabo, dirigida a estudiantes de la modalidad a distancia en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. *(Autorización para ser grabado el audio)*

Lugar de la entrevista:
Hora inicial:
Final:
Duración de la entrevista:

Dimensión: COMPETENCIAS Y VALORES

1. Menciona las características que debe tener un trabajo de nivel profesional
2. ¿Consideras que se requiere una disposición al trabajo permanente en la modalidad a distancia?
3. ¿Qué hábitos de estudio consideras debe poseer un estudiante en modalidad a distancia?
4. ¿Cómo organizas tu tiempo para cumplir con la entrega de actividades en tiempo y forma?
5. ¿Qué nivel de Responsabilidad se requiere en el proceso de aprendizaje?
6. ¿Existe Compromiso y sensibilidad hacia lo que acontece en el entorno?
7. ¿Qué piensas sobre la Cultura de trabajo y espíritu de superación profesional?
8. ¿Posees Actitud emprendedora?
9. ¿Qué es para ti la Ética profesional?
10. ¿Qué significa para ti el concepto “sentimiento de logro”?
11. ¿Es importante para ti el reconocimiento social?
12. ¿La sabiduría para ti es sinónimo de comprensión madura de la vida?
13. ¿La honestidad es un valor para el trabajo en la modalidad a distancia?
14. ¿El trabajo esforzado es igual a “ambición”?
15. ¿Ser competente es igual a ser competitivo?

Dimensión: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

1. ¿Qué significa estudiar en una modalidad a distancia?
2. ¿Semanalmente cuánto tiempo le dedicas a tu Licenciatura a distancia?
3. ¿Cómo consideras la formación de tus asesores?
4. ¿Qué opinas sobre el plan de estudios (Curricula)?
5. ¿Qué significa tener un ambiente virtual de aprendizaje?
6. ¿A nivel licenciatura es importante saber cuál es el proceso de investigación?
7. ¿Cómo se relaciona la administración del tiempo con el autoaprendizaje?
8. ¿Qué significa incorporar la autogestión en el aprendizaje en una modalidad a distancia?
9. ¿Qué valores consideras se requieren para trabajar en equipo en la modalidad a distancia?
10. ¿Consideras que la creatividad se requiera en la modalidad de aprendizaje a distancia? ¿Por qué?
11. ¿Las experiencias, los valores, el contexto son parte del conocimiento?
12. ¿Qué piensas sobre el futuro?
13. ¿Consideras que el aprendizaje es una actividad continua y creativa?
14. ¿Qué significa para ti aprender a aprender?
15. ¿Cómo el conocimiento podría ayudarte en la vida laboral?

Dimensión: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

1. ¿Se logra aprender a través de las tecnologías de información?
2. ¿Se facilita el aprendizaje por usar tecnologías de información o se complica?
3. ¿Qué harías para mejorar el aprendizaje?
4. ¿Consideras que a lo largo de la Licenciaturas has aprendido?
5. ¿Conoces el reglamento de estudiantes? ¿Existe una norma sobre educación a distancia? ¿será necesaria una norma?
6. ¿El apoyo para recuperar contraseñas cómo es?
7. ¿Qué piensas de los avisos a la comunidad universitaria vía campus virtual?
8. ¿Tu opinión sobre los problemas técnicos en la plataforma?
9. ¿Cómo es el procedimiento para obtener las contraseñas de acceso a los cursos?
10. ¿Existe apoyo en situaciones académicas con los docentes?
11. ¿Cómo es la información sobre trámites académicos? ¿Hay suficiente información sobre Trámites Académicos?
12. ¿La comunicación qué papel juega en la modalidad a distancia?
13. ¿Diferencias entre comunicación y retroalimentación?
14. ¿Cómo se relaciona la modalidad a distancia con la flexibilidad?
15. ¿Qué ventajas existen en la modalidad a distancia?

16. ¿Qué desventajas existen en la modalidad a distancia?
17. ¿La modalidad educativa será una innovación educativa?
18. ¿Qué se requiere para que un programa sea de calidad?
19. ¿Consideras que la UAQ tiene calidad en sus programas académicos? ¿La FCA?
20. ¿Recomendarías la modalidad a algún familiar o amigo? ¿Por qué?
21. ¿Qué recomendaciones deseas hacer para modalidad a distancia?
22. ¿Cómo consideras la Imagen de los cursos?
23. ¿Cómo calificarías los cursos que existen en la modalidad a distancia?
24. ¿La información cómo se presenta?
25. ¿Los cursos cuentan con objetivos claros?
26. ¿Cómo se evalúa dentro de la modalidad a distancia?
27. ¿Cómo los criterios de evaluación se relacionan con los objetivos planteados en los cursos?
28. ¿Existe calidad en la información?
29. ¿Se cuenta con bibliografía actualizada y pertinente?
30. ¿Qué tipo de recursos emplean los asesores en sus cursos?
31. ¿Al finalizar el semestre cumplen con los programas?

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Nombre
2. Edad
3. Estado Civil
4. Lugar de trabajo
5. Puesto
6. Antigüedad en la empresa
7. ¿Estudias en algún programa de Licenciatura en la modalidad a distancia o virtual?
8. Semestre que cursas actualmente
9. Horas que dedica semanalmente al estudio
10. ¿Conoces algunas otras Instituciones de Educación Superior que ofrezcan programas de Licenciatura en la modalidad a distancia o virtual?
11. ¿Cuáles?

2.6. Instrumento guía para la recolección de la información (CUESTIONARIO)

En el apartado de Resultados, se muestra el concentrado de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario, que fue una adaptación de la guía de entrevista, para poder obtener información de los estudiantes de la Licenciatura en Administración que cursan en la modalidad a distancia. Compuesto de las tres dimensiones: Competencias y valores; Gestión del Conocimiento y Tecnologías de Información. Analizadas en el SPSS 8.0 para obtener el análisis de fiabilidad Alpha de Cronbach. En donde el coeficiente que se obtenga tendrá los siguientes rangos:

Análisis de confiabilidad				
Rango de valores positivos: de 0.0 a 1.0				
Rango de valores	de Menor a 0.10	a 0.10 a 0.49	a 0.50 a 0.69	a 0.70 o mayor
Tipo de confiabilidad	Ninguna	Baja	Moderada	Alta

Y que el instrumento ya validado arroja el siguiente rango: 0.566, mostrando confiabilidad moderada (de acuerdo a la tabla anterior).

➔ Análisis de fiabilidad

Advertencia

Todas las siguientes variables constitutivas tienen una varianza cero y se eliminarán de la escala: RECONOCIMIENTO, SABIDURIA

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	62	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	62	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.470	.566	35

III. RESULTADOS

De las dos etapas que se consideraron en la metodología; la aplicación del cuestionario y la entrevista, los resultados fueron los siguientes: del total de estudiantes de la Licenciatura en Administración el 79% respondieron el cuestionario. De la aplicación de la entrevista en total 9 estudiantes aceptaron ser grabados. Obteniéndose el siguiente cuadro de resumen de resultados y

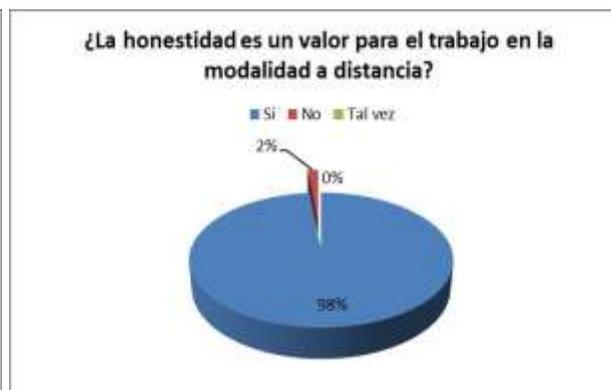
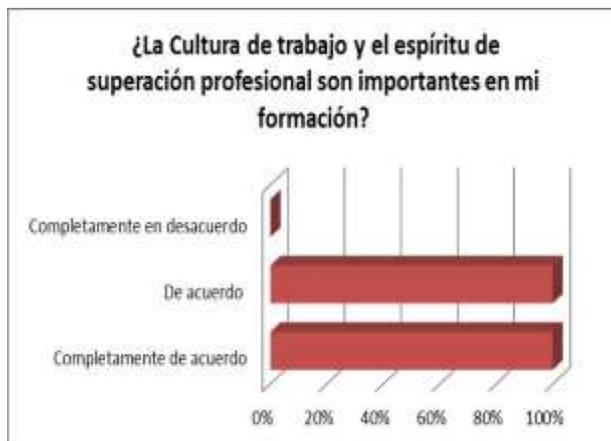
la corroboración de lo dicho en la entrevista, intercalado en las gráficas, la explicación que confirma lo dicho tanto en la entrevista como en el cuestionario.

Dimensión: Competencias y valores

	Calidad	Resuelva problemas	Eficiencia	TOTAL
1. Características que debe tener un trabajo de nivel profesional:	34	16	12	62
2. ¿Consideras que se requiere una disposición al trabajo permanente en la modalidad a distancia?	Si 60	No 0	Tal vez 2	62
3. ¿Qué hábitos de estudio consideras debe poseer un estudiante en modalidad a distancia?	Lectura/ redacción 16	Constancia / Dedicación 34	Libertad de decisión /Control tiempo 12	62
4. ¿Tiempo diario para cumplir con la entrega de actividades en tiempo y forma?	Sólo fines de semana 12	De 1 a 5 horas semana 20	Más de 6 horas semana 30	62
5. ¿Qué nivel de Responsabilidad se requiere en el proceso de aprendizaje?	Nivel bajo 2	Nivel normal 10	Nivel alto 50	62
6. ¿Cuál es tu postura hacia lo que acontece en el entorno?	Compromiso 29	Sensibilidad 31	Completa indiferencia 2	62
7. ¿La Cultura de trabajo y el espíritu de superación profesional son importantes en mi formación?	Completamente de acuerdo 33	De acuerdo 29	Completamente en desacuerdo 0	62
8. ¿Posees Actitud emprendedora?	Si 37	No 0	Tal vez 25	62
9. ¿La Ética profesional se relaciona con mi formación?	Completamente de acuerdo 61	De acuerdo 1	Completamente en desacuerdo 0	62
10. ¿Durante tu carrera posees “sentimiento de logro” ?	Si 59	No 1	Tal vez 2	62
11. ¿Es importante para ti el reconocimiento social?	Si 41	No 10	Tal vez 11	62
12. ¿La sabiduría para ti es sinónimo de comprensión madura de la vida?	Si 29	No 15	Tal vez 18	62
13. ¿La honestidad es un valor para el trabajo en la modalidad a distancia?	Si 61	No 1	Tal vez 0	62
14. ¿El trabajo esforzado es igual a “ambición”?	Si 26	No 24	Tal vez 12	62
15. ¿Ser competente es igual a ser competitivo?	Completamente de acuerdo 3	De acuerdo 1	Completamente en desacuerdo 58	62

Dentro de la dimensión *Competencias y Valores*, los estudiantes de la Licenciatura en Administración consideran que, la **calidad** es un elemento básico para realizar un trabajo a nivel profesional, se requiere de **disposición** para dedicarle tiempo a la modalidad, así como un **nivel**

alto de responsabilidad para cumplir con las exigencias, opinaron que tanto la cultura de trabajo como el espíritu de superación son características del trabajo en la modalidad a distancia.

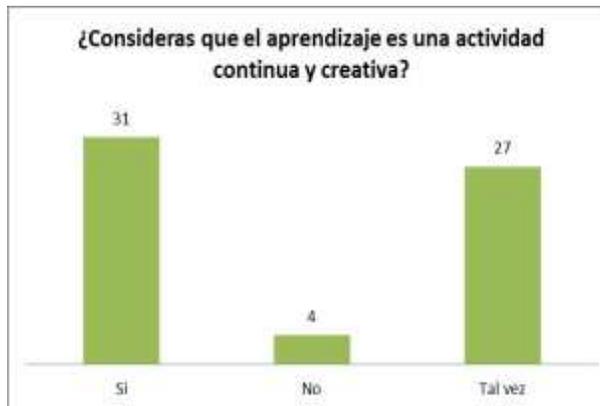


Dimensión: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

1. ¿Qué significa estudiar en una modalidad a distancia?	Aprendizaje autodidacta	Aprender a aprender	Aprender a mi propio ritmo	TOTAL
	25	21	16	62
2. ¿Semanalmente cuánto tiempo le dedicas a tu Licenciatura a distancia?	Sólo fines de semana	De 1 a 5 horas semana	Más de 6 horas semana	
	12	20	30	62
3. ¿Cómo consideras la formación de tus asesores?	Eficiente	Podría mejorar	Deficiente	
	32	21	9	62
4. ¿Qué opinas sobre el plan de estudios (Curricula)?	Pertinente	Flexible	Calidad	
	23	21	18	62
5. ¿Qué significa tener un ambiente virtual de aprendizaje?	Trabajo colaborativo	Comunidad virtual	Aprendizaje autodidacta	
	9	38	15	62
6. ¿A nivel licenciatura es importante emplear el proceso de investigación?	Indispensable	Poco necesario	No necesario	
	62	0	0	62
7. ¿La administración del tiempo con el autoaprendizaje?	Si	No	Tal vez	
	60	1	1	62
8. ¿Qué significa incorporar la autogestión en el aprendizaje en una modalidad a distancia?	Responsabilidad de mi conocimiento	Ética al estudiar	Honestidad al estudiar	
	45	10	7	62
9. ¿Qué valores consideras se requieren para trabajar en equipo en la modalidad a distancia?	Colaboración/Cooperación	Comunicación/Disposición	Honestidad/Compromiso	
	21	17	24	62
10. ¿Consideras que la creatividad se requiera en la modalidad de aprendizaje a distancia?	Si	No	Tal vez	
	39	6	17	62
11. ¿Las experiencias, los valores, el contexto son parte del conocimiento?	Si	No	Tal vez	
	57	0	5	62
12. ¿Qué piensas sobre tu futuro laboral?	Incierto	Prometedor	Igual al presente	
	21	8	33	62
13. ¿Consideras que el aprendizaje es una actividad continua y creativa?	Si	No	Tal vez	
	31	4	27	62
14. ¿Qué significa para ti aprender a aprender?	Adquirir conocimientos	Poseer habilidades	Demstrar actitud	
	18	27	17	62
15. ¿El conocimiento podría ayudarte en la vida laboral?	Si	No	Tal vez	
	39	10	13	62

Dentro de la dimensión de la Gestión del conocimiento, entendida como el resultado del proceso de aprendizaje, se obtuvo que estudiar en la modalidad a distancia significa **aprender de manera autodidacta**; interactuando en un **ambiente virtual de aprendizaje** en donde la comunidad virtual predomina como parte de la identidad en la modalidad; y que la **honestidad y el compromiso** son los ingredientes básicos para trabajar en equipo; las experiencias, los valores

y el contexto son parte del conocimiento que gestionan y que aplicarán. La mayoría de los estudiantes piensa que aprendizaje es una actividad continua, pero además creativa y poseer habilidades, es un signo de **aprender a aprender**.

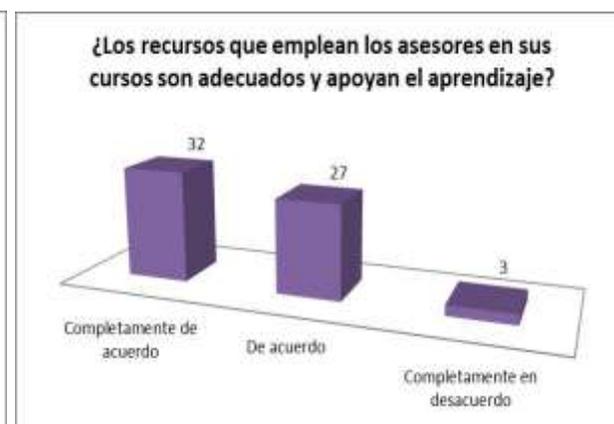
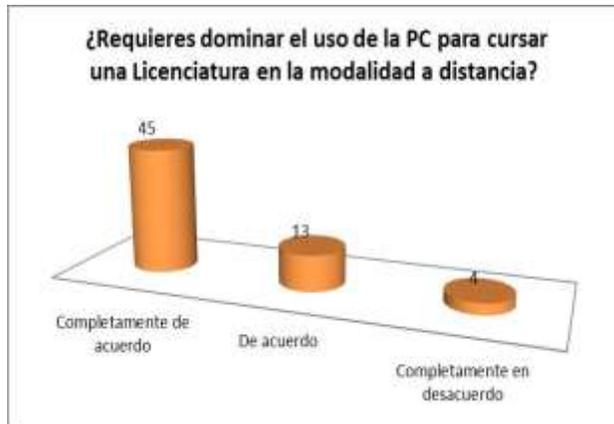


Dimensión: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

1. ¿Se logra aprender a través de las tecnologías de información?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	TOTAL
	58	4	0	
2. ¿Se facilita el aprendizaje al usar tecnologías de información?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	19	29	14	
3. ¿Consideras que a lo largo de la Licenciaturas has aprendido?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	44	18	0	
4. ¿La comunicación juega un papel muy importante en la modalidad a distancia?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	61	1	0	
5. ¿Existen más ventajas que desventajas en la modalidad a distancia?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	21	39	2	
6. ¿Consideras que la UAQ tiene calidad en sus programas académicos?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	60	2	0	
7. ¿Recomendarías la modalidad a distancia a algún familiar o amigo?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	48	12	2	
8. ¿Requieres dominar el uso de la PC para cursar una Licenciatura en la modalidad a distancia?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	45	13	4	
11. ¿Los cursos cuentan con objetivos claros?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	31	24	7	
12. ¿La evaluación es congruente dentro de la modalidad a distancia?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	47	12	3	
13. ¿Se ofrece bibliografía actualizada y pertinente?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	40	12	10	
14. ¿Los recursos que emplean los asesores en sus cursos son adecuados y apoyan el aprendizaje?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	32	27	3	
15. ¿Al finalizar el semestre se cumple con los programas al 100%?	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Completamente en desacuerdo	
	28	24	10	

En la última dimensión, los estudiantes respondieron que están completamente de acuerdo en que para cursar una Licenciatura a distancia, se requieren habilidades en ofimática, uso y manejo de la pc y ante el uso de las tecnologías de información como parte del proceso de aprendizaje que están completamente de acuerdo en que se **aprende a través de las TI**, pero que sólo están de acuerdo en que se facilita el aprendizaje, no obstante 20% opina que no se facilita el aprendizaje, requiere dedicación. La **comunicación** es parte del proceso en donde están completamente de acuerdo para que pueda lograrse el aprendizaje. La **evaluación** que se emplea

dentro de la modalidad a distancia es congruente, así lo piensan la mayoría de los estudiantes. Los recursos que emplean los docentes en la modalidad a distancia son adecuados y que además **promueven el aprendizaje.**



IV. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

En conclusión, los docentes que implementan tecnologías de información para el aprendizaje, sí ofrecen herramientas para que los estudiantes gestionen su conocimiento. Esto se corrobora, al analizar las tres dimensiones propuestas al emplear tecnologías de información con valores y competencias para gestionar conocimiento.

En cada uno de los ítems revisados, del cuestionario que se adaptó de la entrevista, se corroboraron en un 95% las respuestas del primero con lo que los estudiantes entrevistados dijeron. Y convergen en que la educación no convencional como la modalidad a distancia, es una aplicación de las tecnologías de información con un fin claro, ofrecer recursos para que el estudiante desarrolle competencias para el futuro laboral, es una manera de apoyar la gestión del conocimiento de manera colaborativa y cooperativa, que en la aplicación es significativa.

Las competencias no sólo son desarrolladas por los estudiantes, sino también por los docentes que se enfrentan ante el reto de una educación no convencional, que implica dedicación, compromiso, valores y honestidad. La evaluación es un medio de verificación de los saberes, que aplicados ofrecen competencias. Los estudiantes mencionaron que aprender a su propio ritmo, es como logran administrar el poco tiempo que tienen para el estudio, pues son personas que ya en su mayoría trabajan, hacen tareas, envían actividades, mencionan que es muy pesado, pero que finalmente lo logran. Pues la dedicación y la determinación son elementos comunes en los estudiantes entrevistados.

Las principales contribuciones del presente estudio, se apoyan en que las tecnologías de información, por sí mismas no auxilian al proceso de aprendizaje, sino que deben estar mediadas por los docentes con el objetivo de ofrecer recursos, materiales, instrucciones en donde el estudiante desarrolle habilidades y gestione conocimiento, de manera colaborativa, significativa y que además sea aplicable en ámbitos laborales. Dentro de las limitaciones de la presente investigación, se encuentra el tiempo, ya que podría pensarse que esta investigación podría tener un corte longitudinal y de todos los semestres seleccionarse una muestra estadística para

entrevistar, ya que los puntos que se comentan en dicha entrevista, ofrecen innumerables datos que pueden aportar al estudio del aprendizaje mediado por tecnologías de información. De lo anterior, un campo futuro de investigación podría ser en dónde los egresados de las Licenciaturas en línea aplican los conocimientos que gestionan a lo largo de su formación profesional.

BIBLIOGRAFÍA

Armony, Víctor (1997): El análisis de datos cualitativos en ciencias sociales: nuevos enfoques y herramientas. Recuperado el 3 de mayo 2013 en:

<http://www.er.uqam.ca/nobel/ieim/IMG/pdf/metho-2002-04-armony.pdf>.

Alegre Vidal Joaquín (2004). La gestión del conocimiento como motor de la innovación. Lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa. Edit. Anthenea.

Davenport y Prusak (1998). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know. Harvard Business School Press, Boston

Harvard Business Review (1998). Gestión del conocimiento. Ediciones Deusto S.A.

Höghielm Robert (1998), Aprendizaje a Distancia Algunas reflexiones didácticas, Instituto de Educación de Estocolmo, Departamento de Investigaciones Educativas. Recuperado en Octubre 2012, disponible en:

http://campusvirtual.uma.es/edutec97/edu97_co/hoghie_c.htm

Imbernon Francisco (1996). En busca del discurso educativo. Editorial Magisterio del Río de la Plata, Buenos Aires.

Mujika Alberdi Alazne. (2005). Conocimiento para el desarrollo. Edit. Universidad de Deusto San Sebastián.

Moreno Castañeda Manuel (1999). Recomendaciones para el desarrollo de programas de educación a distancia. Revista la tarea, La educación a distancia, Agosto 1999.

Phillips Nicola. (1994). Nuevas Técnicas de Gestión. Edit. Folio. Financial Times.

Robbins Stephen P. (2004). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall, 10ª Edición

Rokeach Milton (2000). Understanding Human Values. Individual and Societal. Simon&Schuster.

Valhondo Domingo. (2003). Gestión del Conocimiento. Del mito a la realidad. Edit. Díaz-Santos

Villalobos (2006). Introducción al Blended Learning. Madrid – España. Disponible en: <http://elearning.ciberaula.com/articulo/blearning/>, recuperado en marzo 2012.