



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

**LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA
BIBLIOTECOLOGÍA A DISTANCIA**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGIA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

P R E S E N T A:

KAREN DANIELA BUSTAMANTE HERNÁNDEZ

ASESORA:

DRA. PATRICIA LUCÍA RODRÍGUEZ VIDAL



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., 2019

SUA(y)ED
Filosofía / Letras



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Mi agradecimiento se lo debo principalmente a mi familia quienes siempre estuvieron conmigo, me impulsaron y me apoyaron en todas las decisiones que he tomado, siempre enseñándome que se tiene que luchar para conseguir nuestras metas, y motivándome día a día contra cualquier obstáculo, pues siempre han estado conmigo para escucharme y aconsejarme.

A la Universidad Nacional Autónoma de México por darme el honor y la oportunidad de formarme tanto profesionalmente como académicamente por el hecho de aprender y darme las ganas de seguir progresando día con día, además de vivir momentos increíbles que recordaré siempre.

A todos mis amigos que he conocido en el transcurso de esta etapa que para mí ha sido maravillosa, compartiendo conmigo muchas experiencias las cuales, me inspiraban mayormente al realizar mis trabajos.

Por supuesto, a mis profesores que con sus conocimientos me guiaron durante la licenciatura y me inspiraron a seguir creciendo profesionalmente. Que con sus comentarios y enseñanzas me incentivaron más en dar lo mejor de mí durante el trayecto de la universidad.

Especialmente, quiero agradecer a mi asesora la Dra. Patricia Rodríguez, por su apoyo brindado durante la licenciatura y en la realización del presente trabajo.

Y finalmente, agradezco a quienes comparten esta experiencia conmigo, por su aliento, su motivación, su confianza ya que obtengo un logro más en mi camino.

Tabla de contenido

Introducción.....	I
Capítulo 1. Visión general de la Gestión del Conocimiento.	1
1.1 Antecedentes de la gestión del conocimiento.....	1
1.1.1 Aproximaciones de la concepción de la gestión del conocimiento.....	4
1.1.2 Activos para el proceso de gestión de conocimiento.....	6
1.1.3 Impacto de las TIC en la gestión del conocimiento.....	11
1.2 Gestión del conocimiento en el ámbito educativo.....	14
1.3 Contexto de la Educación a Distancia (EAD)	15
1.3.1 Aportaciones de la disciplina bibliotecológica a la educación a distancia.	20
1.3.2 Docentes.....	21
Figura 1. Funciones del tutor	26
Capítulo 2. Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia. Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.	34
2.1 La labor sustantiva de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED).....	34
2.2 Antecedentes del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED). ...	35
2.3 El SUAYED en la Facultad de Filosofía y Letras.	36
2.3.1 Departamento de Bibliotecología SUAYED.....	36
2.4 Modelo educativo.....	38
Figura 2. Plataforma de la licenciatura en Bibliotecología SUAYED	42
2.4.1 Funciones del docente.....	42
2.5 Diagnóstico de Gestión del conocimiento: planta docente.	50
Capítulo 3. Propuesta de GC en la EAD.....	65
Conclusión.....	68
Obras consultadas	70
ANEXO 1.	78

Introducción.

La presente investigación aborda un panorama general de la Gestión del conocimiento vinculada con la Educación a distancia, así como la intervención de las Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) como facilitadoras de la construcción del conocimiento y cómo es que nos adaptamos a los constantes cambios que existen dentro de nuestro entorno, pues estas herramientas son valiosas y utilizadas en los procesos de aprendizaje.

Cuando se habla del término Gestión del Conocimiento, va dirigida principalmente a organizaciones empresariales, pero ésta, también puede ser aplicada en la educación y lo interesante es contar con una visión desde un enfoque dirigido hacia la educación a distancia, ya que el ámbito y los pilares que la rodean, así como sus funciones nos permiten intervenir en este campo y aumentar así la competitividad de las instituciones académicas, particularmente las universidades del sector público, lo que sin lugar a dudas nos va a beneficiar al afrontar problemas que han sido detectados con el paso del tiempo y de esta forma brindar una solución que sea viable y *ad hoc* a la realidad que se presenta en el plano educativo.

Es importante mencionar que el conocimiento se puede transformar y así las organizaciones adquieren diversos beneficios que posteriormente son aprovechados con la correcta administración de la información, con la cual se cuenta y a su vez es compartida y adquirida. Por lo tanto, las organizaciones deben buscar estrategias para poder asegurar la viabilidad de elementos potenciales, es por ello que se desarrolla la innovación, la calidad y aprovechamiento del conocimiento como una orientación en la educación a distancia.

Para la realización del presente trabajo se llevó a cabo una revisión de diversos documentos como libros, artículos de revistas especializadas, sitios *web* en donde se seleccionó la información que sirve como referencia de datos de interés. Posteriormente de la información obtenida se elegirá aquella que sea de utilidad

para el desarrollo de la investigación y será clasificada de acuerdo a los aportes que pueda brindar según sea el caso.

Como hipótesis, la implantación de un modelo de Gestión del Conocimiento en la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED) perteneciente a la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, se comprobaría el aporte de mayores competencias y orientará al descubrimiento de la capacidad de actuar y producir los resultados positivos. Si el docente no conoce los procesos en los que participa, los podrá identificar y obtendrá los medios para transformar el conocimiento y demostrar que la institución es competitiva, será capaz de adaptarse a los cambios continuos de modelos educativos en Educación a Distancia.

El capítulo 1 se enfoca en la definición de Gestión del conocimiento, desde sus antecedentes en donde se plantean diversas definiciones, el objetivo del porqué influye en las organizaciones, así como su relevancia y el impacto que han tenido las TIC interviniendo en este tema como facilitador de la transferencia y obtención del conocimiento.

Posteriormente, en el capítulo 2 abordaremos sobre la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información SUAYED, en donde se muestran los antecedentes de la misma y del departamento de educación a distancia, la labor sustantiva de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED). Se desarrolla el contenido de la licenciatura, como su Plan de Estudios, es decir las asignaturas que conlleva y el desglose de cada una de ellas, los requisitos para el ingreso a la misma, la duración y cómo es el aprendizaje mediante la plataforma virtual.

El rol que asume el docente como asesor virtual, cuáles son las funciones que asume, si éstas cambian en los entornos de aprendizaje y cómo se adapta a los constantes cambios tecnológicos. Cómo es el docente en educación virtual y cómo es el la interacción con el alumno.

Más adelante, se mencionan a las TIC como apoyo en la docencia, los materiales de aprendizaje y las competencias que deben ser transmitidas del profesor al alumno. Siendo una modalidad virtual debe existir esa comunicación y confianza.

Se presenta un Diagnóstico de Gestión del Conocimiento, en donde el objetivo de éste fue el obtener una valoración sobre el desempeño docente de la licenciatura y de esta manera poder detectar elementos para dar mejoría en aspectos educativos, los resultados son representados por gráficas y la metodología que se planteó fue aplicar encuestas a los profesores de la licenciatura a distancia.

Finalmente el capítulo 3 representa una propuesta de gestión del conocimiento en el cual se plantean algunos métodos y herramientas, los cuales podrán ser empleados para el mejoramiento de la calidad educativa dentro de la institución. Nos daremos cuenta que con el paso del tiempo se notarán áreas de oportunidad las cuales podrán mejorar y adaptarse a los constantes cambios tecnológicos. Es aquí donde entra la GC como un apoyo de valor agregado en la institución.

Capítulo 1. Visión general de la Gestión del Conocimiento.

En este capítulo tiene como finalidad de abordar al lector la descripción de la Gestión del conocimiento de una manera más precisa, ya que es la introducción hacia los enfoques que desarrolla la misma y nos lleva a conocer cómo es el manejo dentro de las organizaciones y posteriormente se adentrará en las instituciones educativas.

1.1 Antecedentes de la gestión del conocimiento

Es importante destacar que prácticamente la gestión del conocimiento es bastante joven, puesto que de acuerdo a la literatura consultada se encontró que las primeras noticias que se tienen es hasta mediados de 1980 cuando cobró auge en el entorno empresarial, ya que en esa década se desarrollaron los sistemas de gestión de conocimiento basados en la inteligencia artificial y los sistemas expertos.

Posteriormente en la década de 1990, con el uso de Internet, este tema se extendió a todo tipo de organizaciones, entre ellas las educativas. Un ejemplo de esta naturaleza se menciona en los hechos y objetivos que justifican su importancia en la cumbre de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico por sus siglas OCDE (2003) donde se destacan los siguientes aspectos:

- Durante la actividad laboral se producen aprendizajes informales y, en muchas ocasiones, inconscientes, que resultan de vital importancia para la organización.
- Se establece una memoria organizacional, que resulta esencial para los procesos de innovación y aprendizaje.
- Las capacidades de asimilación de conocimientos, así como las estrategias de conexión a redes y fuentes externas de innovación, son factores organizativos clave.

- Existe una fuerte relación a nivel organizacional, entre las acciones económicas generadas mediante el uso de las TIC y la evolución de las prácticas y la formación en el lugar de trabajo.
- Una buena gestión de la propiedad intelectual es fundamental para evitar que quede disuelta o difuminada en la organización.

Como consecuencia de lo anteriormente mencionado, recientemente existen constantes cambios que se producen dentro de nuestro entorno, y por consiguiente, se ve reflejado en nuestras actividades cotidianas para dar paso a lo que hoy conocemos como Sociedad de la Información, puesto que gran parte se debe gracias al impacto de las TIC.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que, desde esta visión sobre la gestión del conocimiento, es necesario comprender primeramente la connotación de conocimiento, que de acuerdo a García (2015) es definido como: “El conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saberes y experiencias” (p.4). Por consiguiente, se considera que las organizaciones se apropian de la gestión de conocimiento según la comprensión y conceptualización progresiva de la noción que tengan del mismo, pues cada período conlleva nuevas prácticas.

Es una disciplina emergente que se va afirmando con la aparición de nuevos paradigmas en los sistemas económicos nacionales e internacionales. En la actualidad el conocimiento se ha convertido en uno de los activos más importantes para las organizaciones, a causa de que su gestión crea riqueza o valores añadidos, que facilitan alcanzar una posición ventajosa, es la dirección planificada y continua de procesos en actividades para potenciar e incrementar la competitividad mediante el mejor uso de los recursos.

De tal forma que, la información analizada y organizada es considerada como el conocimiento, que sin lugar a dudas se refiere a las características internas y al comportamiento de un sujeto, tanto en reacciones y sus relaciones con los estímulos

del ambiente. La información tiene las propiedades de comunicar, revelar, manifestar y de recomendar las determinaciones para actuar de forma productiva.

Sin embargo, éste ha estado presente desde las primeras sociedades humanas y su gestión o administración aun en sus formas rudimentarias, ya que ha existido desde las creencias religiosas, las técnicas constructivas, la conservación y transmisión de información, los secretos métodos de curación, o la creación de los soportes de información propios de cada pueblo. En la actualidad se entiende por conocimiento todas aquellas acciones de conocer, percibir, razonar o juzgar un objeto, situación o lugar, además de los resultados de esas acciones.

La mayoría del conocimiento en las organizaciones se encuentra en la mente de los empleados y clientes, tan sólo un pequeño porcentaje se encuentra en los documentos. En la organización éste es dinámico ya que cambia con rapidez, es desarrollado por grupos de gente que se dedican a las tareas y operaciones en contextos específicos que cuidan y fomentan su información.

La GC funciona para convertir activos intelectuales de trabajadores e integrantes del personal de las organizaciones en fuerzas altamente productivas. Las TIC deben ser vistas como una oportunidad de llegar a más personas, y que a través de la utilización de la información se realice la creación de conocimiento, que posibiliten la información en forma crítica y participativa.

El conocimiento del que disponen las personas en la institución y su recopilación no sólo genera valor económico para la empresa, sino que, en la nueva era de la información, es el activo para marcar la diferencia y aprovecharlo ya que, se ha convertido en un arma poderosa para maximizar el potencial de la compañía e identificar lo que realmente es útil y lo que falta por incorporar a la organización.

De un modo más claro la GC como expresa Nives (2001) es el proceso constante de identificar, encontrar, clasificar, proyectar, presentar y usar de modo más eficiente los datos y la experiencia del negocio, acumulada en la organización, de forma que mejore el alcance de ventajas competitivas, a incrementarlas y explotarlas para ganar magnitud competitiva.

Además, como bien menciona Gutiérrez (impulsa y aumenta los niveles de rentabilidad y crea un nuevo valor de modo que se puedan enfrentar los problemas simples y complejos; mientras más inteligente es una empresa y más conocimiento acumula, mayor es la posibilidad de lograr ventaja frente a los competidores del mercado.

Los objetivos de la gestión del conocimiento son:

- Incrementar las oportunidades de negocio
- Aumentar la comunicación
- Aumentar la competitividad presente y futura
- Elevar el liderazgo de las empresas en su mercado
- Elevar el rendimiento p. 107

Las nuevas demandas de información, exigen un incremento en los niveles de eficiencia en cuanto a la producción, recopilación, procesamiento, análisis, difusión y/o comunicación de la información. Es aquí donde la GC implica capacidades rigurosas de monitoreo y selección de los contenidos en profundidad, a fin de ofrecer condiciones para la construcción de nuevos conocimientos, fundamentados, completos, fidedignos, provenientes de fuentes responsables y autorizadas.

Cabe destacar la importancia que para el desarrollo de la gestión del conocimiento entre los que intervienen los datos, la información y todos los elementos que participan y contribuyen a una nueva visión mediante el desarrollo de proyectos.

1.1.1 Aproximaciones de la concepción de la gestión del conocimiento.

El concepto de GC, es desarrollado a partir de los temas básicos de la gerencia de los años 80s y 90s, estos temas fueron la gestión de la calidad total, la innovación continua y la organización. Al respecto Beazley (2003), define la GC como “Una conciencia de la naturaleza crítica del conocimiento y la convicción de la gerencia de que éste mismo debía difundirse en la medida de lo que sea posible dentro de la institución”. (Citado en Farfán, 2006, p.13).

Al respecto Nonaka citado por Garzón Castrillón (2006) menciona que: “Es un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizados, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, en medida que permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico”. (p. 238)

Como menciona Ríos (2012) el término de GC “trata de la tarea a desarrollar y explotar los recursos tangibles e intangibles del saber de una empresa. Los tangibles serían las patentes, licencias, información sobre clientes, proveedores, productos y competidores, trabajos de investigación, etc. Los intangibles serían los conocimientos y experiencias de los empleados, el *know-how* de la empresa, etc.”.

La definición de GC que mencionan Dutta y De Meyer (1997) es cómo “identifican la gestión del conocimiento con la habilidad de las personas para entender y manejar la información utilizando la tecnología y el intercambio de conocimiento”.

Por otro lado, Malhotra (1998), considera que la gestión del conocimiento es “un proceso organizativo que busca sinergias combinando datos e información y fomentando asimismo la innovación y la creatividad de las personas”.

Estoy de acuerdo con Garzón (2006) ya que él opina que la GC es considerada como un sistema que busca facilitar la difusión del talento humano y que ésta sea provechosa para la organización, es decir, se explota competitividad, la creación de herramientas que permitan gestionar la innovación. También comparto la definición de Dutta y De Meyer (1997) ya que, las tecnologías nos permiten tener mayor comunicación, con su uso adecuado nos permite encontrar información en el menor tiempo posible permitiendo la explotación de datos almacenados.

Un enfoque de Gestión del Conocimiento.

Michael Polanyi (1891-1976), fue el primero en plantear el conocimiento como se entiende actualmente. La teoría Polanyi trata de cómo el ser humano adquiere y lo usa, habla del proceso de conocer. En su trabajo denominado *Tacit Knowing*, menciona el esfuerzo humano por obtener y conseguir nueva información.

Por otro lado, la obra de Davenport y Prusak (2001) impulsa la gestión del conocimiento en las organizaciones, ya que estos autores consideran que es un proceso lógico, organizado y sistemático para producir, transferir y aplicarlo en situaciones concretas. Es una combinación armónica de saberes, experiencias, valores información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación incorporación de nuevas experiencias e información.

La postura de autores como Brikshaw y Sheehan (2003) explican que la GC conlleva un conjunto de actividades relacionadas con la dirección y administración de la totalidad de los flujos de conocimiento en la organización. Se concreta a las funciones de creación, transferencia, utilización y absorción de los mismos, con el objetivo de generar competencias básicas esenciales.

Algunos puntos de vista como Davenport y Prusak (2001) mencionan que la GC:

- “Es más económica de lo que parece en primera instancia.
- La gestión efectiva demanda estrategias que requiere soluciones híbridas del intelecto humano y la tecnología.
- Es altamente política, para convencer a los grupos que se resisten al cambio.
- Requiere gestores de conocimiento comprometidos con la organización.
- Se construye a partir del diseño de mapas mentales, para la toma de decisiones.
- Compartir y usar el conocimiento es la base del éxito en las organizaciones.
- Significa mejora en los procesos inherentes a la generación, sistematización y diseminación del conocimiento.
- El acceso a los datos es sólo el inicio de un proceso de educación para toda la vida.
- Requiere de una planeación estratégica.
- Exige la forma de un contrato de conocimiento”. (p. 24)

1.1.2 Activos para el proceso de gestión de conocimiento.

Por otra parte la gestión del conocimiento, se apoya en los activos, los cuales son considerados como todo aquel elemento que tiene una naturaleza inmaterial y

posee capacidad para generar beneficios económicos futuros que pueden ser controlados por la empresa, deberán posibilitar la generación del conocimiento y por tanto de valor. Aunado a lo anterior, Nonaka y Teece (2001) clasifican los activos en cuatro clases:

1. **Experiencias:** Conocimiento tácito compartido a través de experiencias comunes soportadas en el saber hacer del capital humano, su energía, pasión, creatividad y otros hábitos culturales desarrollados en el puesto de trabajo.
2. **Conceptual:** Conocimiento explícito articulado a través de imágenes, símbolos, y lenguaje por concepto, diseño y marca.
3. **Sistemático:** Conocimiento explícito sistematizado y formalizado en documentos, manuales específicos, bases de datos, patentes, licencias y propiedad intelectual
4. **Rutinario:** Conocimiento tácito reconocido y extraído de las prácticas operacionales diarias, cultura organizacional y rutinas.

La aparición y creciente importancia del conocimiento como un nuevo factor de producción hace que el desarrollo de tecnologías, metodologías y estrategias para su medición, creación y difusión se convierta en una de las principales prioridades de las organizaciones en la sociedad del conocimiento.

La GC se caracteriza por el aumento exponencial de la información y el conocimiento, además de la disponibilidad que se logra mediante las TIC, fortaleciendo las áreas de investigación, docencia y difusión.

Los cuatro objetivos comunes para seguir un proceso de gestión de conocimiento son:

1. **Explotarlo** del mejor modo posible. Aquel que se encuentra disperso entre las personas que trabajan en localidades diferentes, almacenado en papel, audio, vídeos, bases de datos, etc., éste debe ser más productivo.
2. Al **renovar** el conocimiento de las personas y de la organización por medio de procesos de aprendizaje. El proceso debe ser más rápido pues se debe

aplicar y difundir el nuevo conocimiento con la mayor eficiencia posible. Es objetivo, muy próximo al concepto de la organización que aprenden e innovan.

3. **Transformarlo** en las personas ya que, es capital estructural de la institución. Cuando las personas constituyen un principio activo, pueden abandonar la organización en cualquier momento. Para que éstas sean más eficientes, será necesario que el conocimiento individual pase a ser colectivo ya que se eliminan los riesgos de pérdidas del mismo y aumenta la velocidad para que éste sea productivo.
4. **Alinear** la estrategia corporativa con las capacidades y competencias. Ya sea con las existentes y con las nuevas que surjan para mejorar la venta competitiva.

La GC es una actividad que surgió del ámbito organizacional, buscaba el mejoramiento continuo, la maximización de la calidad, la innovación recurrente y el aprendizaje de la organización. Las organizaciones esperaban alcanzar los siguientes beneficios.

- Transferencia, disponibilidad y reutilización de *know-how*.
- Incrementos de la productividad (optimización de recursos y reducción de costos).
- Aumento de la competitividad (mejora de procesos internos, habilidades de innovación, calidad de productos y soporte a clientes).
- Promoción de la comunicación interna (acceso a nuevas áreas de conocimiento, grupos internacionales de entrenamiento, refuerzo de las competencias principales y creatividad).
- Reducción de los marcos temporales de ejecución de los proyectos, así como las transferencias financieras.

La GC favoreció que las organizaciones desarrollaran las prácticas como:

- Capturar y compartir nuevas prácticas
- Proporcionar información y aprendizaje organizacional

- Gestionar las relaciones con los usuarios o clientes
- Desarrollar inteligencia competitiva
- Proporcionar un espacio de trabajo
- Gestionar la propiedad intelectual
- Realizar las publicaciones *web*

Si una organización desea ser competitiva de forma sostenida en el campo tiempo, deberá identificar, crear, almacenar, transmitir y utilizar de forma eficiente el conocimiento individual y colectivo de sus trabajadores, con el fin de resolver problemas, mejores procesos o servicios, aprovechar nuevas oportunidades de negocio, deberá ser una organización intensiva en conocimiento.

Como podemos observar en las siguientes imágenes tenemos los Procesos estratégicos de la GC, y como primer elemento encontramos:

1. Identificar

Determina el estado del arte del conocimiento, tanto interno como externo y los niveles de conocimiento con los que cuenta la organización, sin embargo éste cada vez tiene mayor importancia debido a que surgen alternativas relacionadas con la transparencia del conocimiento organizacional.



Imagen tomada de: <https://proyectoeducativotingo.files.wordpress.com/2016/06/investigadores.png?w=266>



2. Adquirir

Cuando se adquieren conocimientos de fuentes externas, éstos se convierten en activos de la organización permitiendo un mejor desempeño.

Imagen tomada de: http://www.milenio.com/cultura/conacyt-ciencia_Mexico-divulgacion_ciencia_Mexico_MILIMA20140409_0542_30.jpg

3. Retener

La conformación de la memoria organizacional, facilitando la búsqueda y recuperación de la información, garantiza la seguridad de los contenidos.



Imagen tomada de: <https://www.timetoast.com/timelines/linea-del-tiempo-historia-del-conocimiento-28b83499-fbaf-4843-acd2-f9870fbf9d92>



4. Desarrollar

Incrementar de manera cualitativa y cuantitativa los conocimientos que posee la organización mediante lo que ha sido productivo por los propios miembros

Imagen tomada de: <http://otrasvoceseneducacion.org/wp-content/uploads/2017/02/48622a0f-34bc-4ed5-8b79-4a82971a2b62.jpg>

5. Difundir

Garantiza que el usuario satisfaga sus necesidades de información y sus conocimientos en el momento preciso y con la máxima calidad.



Imagen tomada de: <https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcSBjOoMGGwFBkNaMX6213gFKyANK3X3H6uHqiLPzRzOooObHywo>



Imagen tomada de: <http://mediareponse.es/blog/wp-content/uploads/2014/05/think1.png>

6. Utilizar

Provoca el cambio y crea valor a partir del uso de la información y el conocimiento.

1.1.3 Impacto de las TIC en la gestión del conocimiento

La tecnología ha contribuido a la expansión del sistema capitalista y a la globalización pues son la herramienta ideal para traspasar todas las barreras geográficas, políticas, culturales e incluso de idioma. Se han transformado en el instrumento por excelencia del proceso de globalización obligando a las empresas y a las naciones a ser cada vez más flexibles, competitivos, dinámicos pues los mercados son cada vez más abiertos, a nivel mundial, en tiempo real y con una mayor competencia en prácticamente todos los nuevos productos y servicios.

Pérez y Dressler (2007) mencionan que las TIC actúan dentro de la GC como un catalizador ya que con la utilización adecuada se puede hacer reaccionar al resto de factores que son los que intervienen en la GC, así como acelerar los procesos y permitir la creación de contextos favorables para el desarrollo y expansión del conocimiento.

Cabe destacar que las TIC en la GC cumplen la misión de facilitar:



La conservación y almacenamiento.

El conocimiento explícito es el más susceptible para ser almacenado, posteriormente cuando se adquiere será necesario interpretarlo para que exista un sentido coherente y sea reutilizado.

Imagen tomada de: <http://www.torneososario.com/wp-content/uploads/2013/10/gestion-modelos-procesos-negocios.jpg>

Distribución y difusión

Son diversos subprocesos que permiten la optimización y se extienden flujos de conocimiento en las organizaciones, se evitan fugas de conocimientos.



Imagen tomada de: <https://pixabay.com/es/pregunta-quiz-creo-que-pensamiento-2004314/>

Martínez y Gallego (2007) mencionan que dentro de la distribución y difusión participan varios factores como las tecnologías, personas y cultura corporativa; estos tres elementos mal gestionados pueden convertirse en barreras que frenen el proceso de distribución y afianzamiento del conocimiento. Por lo que difundir lo que se sabe en la organización se interpreta en un doble sentido, es decir que todas las personas estén al corriente de lo que se sabe en la organización y quién lo sabe (esta difusión se lleva a cabo utilizando una intranet), el otro sentido que puede tomarse es el hecho de que todas las personas de la organización adquieran unos determinados conocimientos, aquí las TIC apoyan con la utilización de soluciones tipo *e-learning* y el proceso se realiza de forma económica, rápida y de carácter homogéneo. (p.74)

Velocidad de transferencia



Las TIC apoyan en la GC en expandir el alcance al mismo, ya sea que se estructura el conocimiento de una persona o grupo y es utilizado en todos los niveles de la organización, se acumula cierta cantidad de saber y se adquieren rendimientos para aumentar la competitividad.

Imagen tomada de: <https://pixabay.com/es/tecnolog%C3%ADa-informaci%C3%B3n-digitales-2082642/>

Innovación

Debido a la amplia difusión de la GC el aprendizaje y el conocimiento dentro del sector laboral han cobrado fuerza, pues ésta se basa en la administración de la información, la documentación, la formación y la comunicación, es el desarrollo de las competencias.

Imagen tomada de: <https://pixabay.com/es/cerebro-creo-que-humana-idea-20424/>



Hoy en día las tecnologías proporcionan herramientas que apoyan la gestión del conocimiento ya que el papel de las TIC dentro de la GC (entre ellas las más comunes como: canales de comunicación como el correo electrónico, blogs, redes sociales y plataforma interactivas, almacenamiento e intercambio de la información como libros electrónicos, artículos, videos, archivos en audio, etcétera) es servir como herramienta de apoyo a la capacidad humana y ser utilizadas para la creación y difusión del conocimiento.

Ciertamente, la GC puede ser aplicada en educación, especialmente en la educación a distancia, ya que impulsaría mayor valor y reconocimiento el estudiar en esta modalidad. A lo largo de este trabajo se mencionan de manera puntual las razones para aplicar la GC en la EAD, particularmente en la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia, ya que es ahora una nueva oportunidad de estudio.

1.2 Gestión del conocimiento en el ámbito educativo.

El tema de Gestión del Conocimiento dentro de la educación superior es algo de lo que se está hablando de forma reciente, es por ello que se expondrá como es su incorporación dentro del ámbito educativo tanto a nivel nacional como internacional.

La GC tiene la capacidad de crear un ambiente idóneo dentro de la educación superior y la acumulación del conocimiento debe estar presente en todas las instituciones.

Sin embargo, son pocas las instituciones de educación superior que han podido aprovechar la gestión, no todas cuentan con lineamientos para la administración, difusión, transferencia y producción de conocimientos, lo cual permitiría fortalecer sus procesos que puedan enfatizar el desarrollo y potencialización del capital intelectual. Aunque actualmente la sociedad del conocimiento aprovecha la gestión para beneficio de nuevos enfoques de productividad y competitividad organizacional; por lo tanto, la creación y transferencia del conocimiento en la educación superior se efectúan mediante la investigación y la enseñanza.

Como menciona Uribe (2013) para gestionar el conocimiento de cada institución se debe definir su modelo educativo o pedagógico, qué es el conocimiento, para su posterior articulación con un modelo de creación de valor, así permite la incorporación de objetivos de un sistema de GC.

Así mismo Ibarra (2009) menciona que las instituciones educativas inmersas actualmente en un proceso de transformación y cambios radicales, por lo cual implica una definición de modelo de institución demandada en un nuevo contexto social.

Tanto la información como el conocimiento determinan la base de todos los procesos, pues la comunicación es el ambiente para el intercambio de éstos y al saber su correcto funcionamiento dentro del sistema universitario reflejará el desempeño de un mejoramiento de calidad de la educación.

La creación y transferencia del conocimiento en la educación superior se lleva a cabo mediante la investigación, la enseñanza y de los propios conocimientos que se puedan obtener; y actualmente en diversos países existen prácticas exitosas de sistemas de GC en universidades, han mostrado grandes avances y se ha visto mayor aumento de productividad y competitividad.

Es decir, si la institución tiene una organización adecuada del conocimiento, al implementar un modelo de gestión, puede aumentar mayores competencias, es una alternativa eficaz.

Un ejemplo claro está dentro de las universidades españolas que contribuyen con fuentes de información tomadas de Internet, mediante el uso de protocolos de Internet se origina la selección de aplicaciones para el almacenamiento, recuperación y difusión de la información.

Las universidades bolivianas han contribuido de igual manera con el desarrollo de modelos acordes al contexto de la universidad, los cuales consistían en incorporar sistemas de información y uso del internet para apoyar en los procesos académicos.

Debido a la evolución de las TIC se han propuesto nuevas condiciones para la producción y difusión del conocimiento, incluso el desarrollo de estrategias de aprendizaje organizativo para la creación de diversas ideas para la innovación permitiendo el desarrollo de programas de enseñanza y calidad educativa.

1.3 Contexto de la Educación a Distancia (EAD)

Desde 1947 la educación a distancia en México ha tomado un papel muy importante en el ámbito educativo. Las autoridades mexicanas han tenido la preocupación de mejorar la calidad y los procesos de enseñanza de educación a distancia en el país.

Ríos (2015) menciona que: “Las TIC en el ámbito educativo han contribuido con la transformación del proceso de aprendizaje, y a la introducción de cambios en el rol tradicional profesor-alumno”. (p. 131)

Por su parte, Taylor y Swanell (2001) describen la historia de los modelos de educación a distancia dividiéndola en cuatro generaciones, no olvidan la flexibilidad, los materiales y la interactividad en el proceso.

Es por ello que debe existir mayor atención dentro de la EAD y en los programas educativos ya que al ser el mayor apoyo al estudiante, éste debe cubrir un cierto perfil para lograr su formación mediante la plataforma educativa

La EAD es tomada como otra alternativa de llevar a cabo una formación profesional, y al ser así conlleva enormes ventajas como en el nivel de aprendizaje, las facilidades de reducción de costos y en la optimización de tiempos.

Garduño (2005) en su trabajo *Enseñanza virtual sobre la organización de recursos informativos digitales* expone que: “Las TIC han enriquecido las formas de realizar dichas tareas, gracias a la convergencia tecnológica de las telecomunicaciones con otros medios educativos, como la informática, cuyo objetivo es incidir en acciones vinculadas con el desarrollo de software educativo, sistemas multimedia, hipertexto e hipermedia, a fin de enriquecer las modalidades de los aprendizajes a distancia”. (p. 44)

Actualmente las formas en las que adquirimos el aprendizaje han dado un cambio significativo que día a día se va incrementando. La comunicación y recuperación de la información se basan en Internet, y así es como surge el llamado *e-aprendizaje* gracias a la distribución de la información, y es visto como una nueva oportunidad de eliminar barreras de espacio facilitando de esta manera el proceso educativo.

La EAD en México ofrece al estudiante la certeza de tener mayores intereses autónomos por el aprendizaje, que exista en él mayor contacto con el profesor para desarrollar habilidades y objetivos que sean planteados dentro del curso, ya que como hemos mencionado anteriormente, no hay un contacto presencial con el tutor. Sin embargo, el hecho de que no haya contacto visual no quiere decir que no deba existir una adecuada comunicación.

Las principales instituciones que manejan la modalidad de educación a distancia en México son:

- Universidad Nacional Autónoma de México
- Instituto Politécnico Nacional
- La Universidad en Línea del Instituto Nacional Indigenista
- La Universidad Virtual Anáhuac
- El Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey

La UNESCO menciona que esta modalidad educativa permite el acto educativo mediante diversos métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en donde los actores principales son alumnos y profesores, éstos no interactúan físicamente ya que, la comunicación se basa en no presencial.

El número de programas de educación a distancia basados en las TIC ha ido incrementándose día a día y es muy notorio pues todo se trabaja de manera digital ya que facilita la comunicación y el estudiante aprende a ser autodidacta.

Con la aplicación de las TIC dentro del ámbito educativo se facilita el trabajo docente pues se establece un aula virtual mediante herramientas tecnológicas, y es un ambiente propicio para el proceso enseñanza – aprendizaje, por lo tanto es generada la participación del alumno de manera activa.

Algunas herramientas básicas de la EAD son las **videoconferencias** que son un sistema tecnológico de comunicación el cuál es utilizado como medio, complemento o recurso dentro de un sistema multimedia de educación a distancia para diferentes funciones y situaciones comunicativas entre dos o más personas o grupos distantes. Entre sus características esenciales y diferenciadoras como menciona Sánchez (2000), se encuentran: la presencia física bidireccionalidad o interactividad entre los participantes durante la conexión, inmediatez versatilidad, facilidad de uso, comodidad para los usuarios y economía.

Videoconferencia



Permite la comunicación, si el alumno necesita una asesoría y éste no puede acudir presencialmente puede hacerlo de manera virtual, si el alumno necesita entender mejor el tema el cual se le está complicando, conoce un poco más a su profesor, existe

mayor confianza al momento de exponer sus ideas.

Imagen tomada de:

https://www.google.com.mx/search?rlz=1C1CHZL_esMX728MX728&biw=1242&bih=553&tbm=isch&sa=1&ei=ewryW-e1NY2otQWQrrWAAQ&q=videoconferencia+dibujo&oq=videoconferencia+&gs_l=img.3.1.0i6713j0l7.110095.110095.112929...0.0.0.95.95.1.....0.....1..gws-wiz-img.iKx7bCBp7CE#imgrc=8FBnntcZmPvZLM:

Correo electrónico

Herramienta de gran importancia y comúnmente utilizada dentro de la EAD, se comunica el alumno con el profesor, se realiza el envío y recepción de tareas o material didáctico, se contestan dudas que llegue a presentar el alumno, se envían avisos sobre la entrega de trabajos o alguna otra situación vinculada con la asignatura.



Imagen tomada de: https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcS55HapgzYlst83gmfs_njBnpqSvr1FExL3YOqBss19Su7szo-k

Facebook



Herramienta mayormente utilizada y que se está incluyendo en la EAD, mediante esta red social el alumno y el profesor se pueden comunicar. El profesor crea grupos en los que invita a los contactos (en este caso sus alumnos) a unirse y ahí exponen ideas, dudas o bien, las tareas e incluso el trabajo en equipo.

Imagen tomada de https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/c/c2/F_icon.svg/220px-F_icon.svg.png

Foros de discusión

Promueve el aprendizaje constructivista y colaborativo, se refuerza la comunicación, además de que se da un análisis reflexivo sobre el tema que se está llevando a cabo. El profesor puede darse cuenta si el alumno realmente está comprendiendo ese tema.

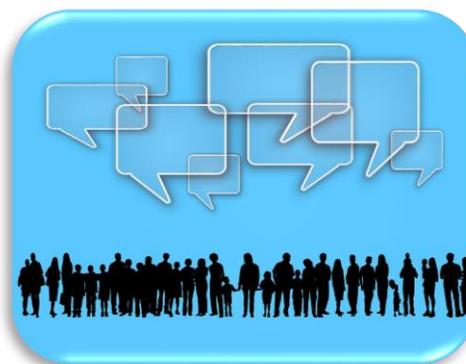


Imagen tomada de: <https://pixabay.com/es/globos-rect%C3%A1ngulo-comunicaci%C3%B3n-874841/>

Además, cabe destacar que los alumnos aprenden a desarrollar otras habilidades y técnicas de estudio, se refuerza la comprensión, se integra un nuevo conocimiento, aprende a organizarse y a encontrar información.

Es un campo de conocimiento privilegiado para comprender los desafíos actuales entre los procesos que se han generado con los desarrollos y aplicaciones alcanzados por las TIC, en las sociedades modernas, como bien lo señala López (2005) y que actualmente el internet representa una realidad tecnológica relevante en el diseño de propuestas educativas vitales para cualquier disciplina.

Las TIC nos brindan las herramientas necesarias para la enseñanza a distancia, sin embargo el concepto de *e-learning* es muy mencionado dentro de este método a distancia ya que como menciona Cabero (2006) facilita la comunicación entre el profesor y los alumnos según determinadas herramientas sincrónicas y asincrónicas de la comunicación, por lo tanto el diseño de un curso en línea no es tarea fácil pues se requiere una preparación especial como el hecho de definir los contenidos y objetivos que el curso llevará, es decir se requiere de un trabajo multidisciplinario como:

- Diseño instruccional del curso
- Diseño gráfico
- Diseño multimedia
- Modelo pedagógico que soporta el curso

- Evaluación del curso

1.3.1 Aportaciones de la disciplina bibliotecológica a la educación a distancia.

Hemos visto como se conforma la EAD, que elementos y herramientas necesita, sin embargo ahora pasaremos a lo que es la educación bibliotecológica a distancia. Esta modalidad conlleva diversos componentes, los cuales son las herramientas de aprendizaje y los asesores. Actualmente existe una acelerada renovación de conocimientos y manejo de herramientas las cuales, pueden resultar ya obsoletas en cierto tiempo, es por ello que la modalidad a distancia está tomando mayor influencia entre los estudiantes y asesores debido a que tanto los métodos como los recursos técnicos permiten mejor la obtención y difusión de conocimientos, de esta manera está siendo mayormente valorada con el paso de los años en nuestro país.

Garduño (2003) señala que el interés de diversos organismos e instituciones nacionales e internacionales en relación con la bibliotecología y con la enseñanza a distancia ha sido de forma permanente por sus repercusiones en las sociedades, sin embargo la investigación cobra mayor interés debido a las TIC, por lo tanto surgen nuevas exigencias para estudiar temas que atañen a la bibliotecología, siempre y cuando se tomen las necesidades actuales.

Es de gran importancia resaltar que la enseñanza a distancia se vincula con la gestión del conocimiento con el fin de socializar los aprendizajes, exige la participación de personas comprometidas con el aprendizaje, métodos de investigación y manejo de estrategias de búsquedas bibliográficas. Por ello, la enseñanza de destrezas y habilidades de conocimiento deben sincronizarse con diversos factores, implica un dominio adecuado de la disciplina.

Un aspecto muy importante que ha hecho la educación hacia la bibliotecología es el cambio en los métodos de enseñanza, que implica a los tutores y a los alumnos, hacia la educación lo que aporta día con día es la utilización de sus herramientas para la investigación, la implementación de cambios en el plan de estudio, además de que la tecnología evoluciona todos los días, eso hace mantenerse actualizado con todos los materiales de búsqueda de información. Y que cada vez es mayor el

número de escuelas con planes de implementar el estudio en esta modalidad, lo cual permite la adaptación de éstas en un ambiente competitivo y tecnológico.

El hecho de que las TIC tengan gran influencia dentro de la educación bibliotecológica es que amplían la adquisición de información, la fluidez en la comunicación, proporcionan mayores oportunidades de investigación.

1.3.2 Docentes

La función del tutor en la educación virtual es considerada un factor fundamental para el correcto desarrollo de procesos de aprendizaje, los cuales son orientados en la construcción de conocimiento. Al existir recientes formas de aprendizaje virtual reclaman que se investigue sobre los modelos normativos que consideran diversos aspectos que caracterizan la tutoría, entre estos elementos se encuentran:

1. Función pedagógica



Se apoya en el principio de que el aprendizaje es un proceso que se realiza en el interior del sujeto y que en esa dinámica se generan eventos favoreciendo la secuencia del aprendizaje

Imagen tomada de:

https://t3.ftcdn.net/jpg/01/03/98/96/240_F_103989653_xk4HCdbRw415ssvrmPPOqnMnk0dzaYkO.jpg

2. Acción.



De esta forma se motiva, ayuda y refuerza los procesos de aprendizaje independiente.



Imágenes tomadas de: <https://pixabay.com/es/en-l%C3%ADnea-la-educaci%C3%B3n-internet-3412498/> y <https://deal5star.com/wp-content/uploads/2018/02/ss9-700x432.jpg>

3. Como valor

Se deben aceptar las diferencias individuales de cada alumno, ya que éstas condicionan el ritmo particular de los aprendizajes.



Alumno al cual se le facilita el ritmo de trabajo que lleva a cabo tanto en la asignatura como con el docente.

Imagen tomada

de: https://www.google.com.mx/search?q=alumno+a+distancia&rlz=1C1CHZL_esMX728MX728&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKewi0vOGIpd_eAhWPna0KHd7HDYEQ_AUIDigB&biw=1242&bih=553&dpr=1.1#imgrc=qM5BJvj6DXwdbM

Alumno el cual puede no llevar un ritmo de trabajo como lo requiera la asignatura o el docente.

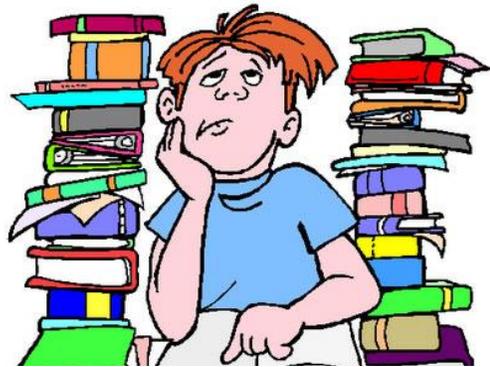
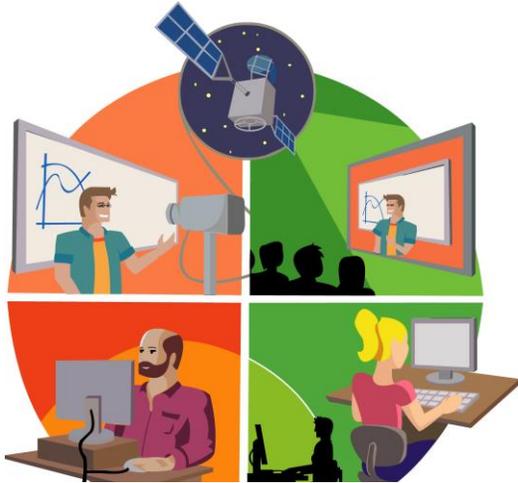


Imagen tomada de: https://2.bp.blogspot.com/-q2TSYXUzMFE/T_2BSdYgZ-I/AAAAAAAAADWc/kIAjvtqMO4/s1600/estudiar.jpg



4. La tutoría debe ser otorgada en el momento que el alumno la requiera, o bien cuando el profesor considere necesario reunir a su grupo

Imagen tomada de: http://static.wixstatic.com/media/365f9d_d6edd7e631084bef99ce211447e37de3~mv2_d_1471_1576_s_2.jpg

5. Como **orientador** debe promover el uso convergente de múltiples medios para ser de interés al alumno frente a su situación de aprendizaje.



Imagen tomada de: <http://seoexperts4all.com/wp-content/uploads/2014/05/Advantages-of-Blogging-1-650x380.png>

6. Un ejemplo pueden ser los blogs, redes sociales y el promover la participación del alumno.



Imagen tomada de: https://www.facebook.com/images/fb_icon_325x325.png



Envío de lecturas en PDF para que el alumno vaya obteniendo más aprendizaje, además de las proporcionadas por la plataforma.

Imagen tomada de:

https://www.google.com.mx/search?rlz=1C1CHZL_esMX728MX728&biw=1242&bih=553&tbm=isch&sa=1&ei=PRTyW_2yOYnYsAXuwrDYAQ&q=adobe+pdf&oq=adobe+pdf&gs_l=img.3..0l8j0i30l2.19347.21702..22087...0.0..0.108.874.5j4.....0....1..gws-wiz-img.....0i67.dfPlqCW9MZE#imgrc=0WXEGftSjxVgOM

Recomendación de videos para complementar el aprendizaje



Imagen tomada de: https://www.youtube.com/yts/img/yt_1200-vf14C3T0K.png

Las (TIC) Tecnologías de la Información y Comunicación ofrecen diversas y ricas posibilidades para el desarrollo de propuestas educativas virtuales y de contenidos educativos con fines de docencia e investigación.

La tecnología transforma procesos y prácticas tradicionales de la educación y la socialización del conocimiento mediante innovaciones que a su vez alteran las formas de producción, distribución, apropiación y representación de la información como del conocimiento.

Funciones de la tutoría.

El tutor debe desarrollar confianza en el alumno, así como realizar constantes monitorizaciones de los progresos en diversos sentidos pues se favorece el que ellos logren trabajar por sí mismos, deben mantenerlos motivados siempre con el hecho de que participen, expongan las dudas que lleguen a presentarse y que no

quiera desertar en algún momento. El tutor debe manejar todas las posibilidades alternativas de comunicación siendo lo más claro posible.

En el siguiente mapa mental, podemos observar como menciona García Aretio (2001) que las funciones del tutor se resumen en el desempeño de las tareas: orientadora y académica.

La primera centrada en el área afectiva y la segunda toma su centro en el ámbito cognoscitivo, también se debe agregar la función institucional de nexo y colaboración con la institución. A continuación se desglosan las funciones del tutor:

Figura 1. Funciones del tutor



Fuente: Elaborado por la propia autora.

La educación a distancia es un instrumento sumamente importante y que seguirá ampliándose en un futuro, es una alternativa eficaz, por lo que deberá enfrentarse a continuas demandas de la sociedad, logrando así el aumento de instituciones que confían en esta modalidad de estudio debido a la eficacia y eficiencia que año con año se reflejan, se amplía la cobertura en educación ya que más personas se interesan por saber más de esta modalidad, adentrándose en un ambiente tecnológico.

De igual manera, conforme cada año aumenta la demanda por estudiar en esta modalidad aumentan el uso de herramientas y técnicas educativas por lo que tanto docentes como alumnos deberán estar mayormente actualizados con el contenido que se vaya implementando para las plataformas educativas, o bien, el manejo de otros materiales basados en TIC.

Por lo tanto, debemos estar modernizados con la evolución de las herramientas educativas, Vega-Centeno (2003) hace mención sobre la innovación como un concepto acuñado en marco del crecimiento y desarrollo de empresas, reduciendo los costos de producción y por ello, enfocados a la obtención de mayores ganancias, lo cual es la finalidad común de las empresas, y que, con cada innovación subyace una necesidad, lo cual exige observar de manera permanente las mejoras que deben introducir para lograr el éxito como resultado de sus esfuerzos.

Podemos mencionar que el conocimiento es una herramienta esencial para el triunfo de la organización.

Referencias Bibliográficas

Almuinas Rivero, J. L. y Galarza López, J. (2015) La gestión de la información y el conocimiento: Una oportunidad para las instituciones de educación superior. *Universidad y Sociedad*, 7 (2), 16-22. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200003

[Consultado el 10/03/2019]

Ardila Rodríguez, Mireya. (2009) Docencia en ambientes virtuales: nuevos roles y funciones. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* (28) 1-15. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194214468004.pdf>

Bonnet, N. (2015) La gestión del conocimiento aplicado a los recursos de bibliotecas públicas. *Revista Estudios en Ciencias Humanas. Estudios y monografías de los postgrados, facultad de humanidades- Universidad Nacional de Nordeste*. (5) Recuperado de: <http://hum.unne.edu.ar/revistas/postgrado/revista5/articulos/bonnet.pdf>

[Consultado el 10/03/2019]

Basabe Peña, Fabián (2007) *Educación a distancia en el nivel superior*. México: Trillas.

Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. 3 (1), 1-10. Recuperado de: <http://rusc.uoc.edu/rusc/es/index.php/rusc/article/download/v3n1-cabero/265-1182-2-PB.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Cabero, J. (2004), *La función tutorial en la teleformación*. Madrid, Pearson Educación.

Cárdenas de Fernández, Máster Lilia (2011). Competencia en el manejo de la información mediante la utilización de las TIC. *Revista de Bibliotecas*. XXIX, (1), 1-8.

Davenport, T. y Prusak, L. (2001). *Conocimientos en acción: cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Pearson Education.

Dutta, S.; de Meyer, A. (1997). *Knowledge Management at Arthur Andersen (Denmark): Building Assets in Real Time and in Virtual Space*. Fontainebleau: INSEAD.

Farfán, D. Y y Garzón, M. A. (2006). La gestión del conocimiento. *Documentos de investigación*, (29). 13. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/27627446_La_gestion_del_conocimiento

García Aretio, Lorenzo (2009) *¿Por qué va ganando la educación a distancia?* España: UNED.

García Aretio, L. (2001). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.

Garduño Vera, Roberto (2012) *La educación a distancia en bibliotecología en México y América Latina: elementos para una agenda de investigación*. México, UNAM. Recuperado de:

<http://iibi.unam.mx/publicaciones/276/agendas%20investigacion%20bibliotecologia%20Educacion%20a%20distancia%20Roberto%20Garduno%20Vera.html>

[Consultado 06/05/2017]

____ (2007). Caracterización del docente en la educación virtual: consideraciones para la Bibliotecología. *Investigación Bibliotecológica*, 21 (43), 157-183. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2007000200007 [Consultado el 10/03/2019]

____ (2005) La educación a distancia como elemento del desarrollo en la sociedad del conocimiento. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 18 (37), 5-8.

Recuperado de: <http://132.248.242.3/~publica/archivos/37/ibi03701.pdf>

[Consultado el 06/05/2017]

____ (2005) Situación Actual y Perspectivas del E- Aprendizaje en México y sus repercusiones en el ámbito de la bibliotecología. En: Martínez Arellano, Filiberto Felipe. UNAM. *E- Aprendizaje en Bibliotecología: perspectivas globales*. México: UNAM.

____ (2005) *Enseñanza Virtual sobre la organización de recursos informativos digitales*. Recuperado de: <http://132.248.242.6/~publica/conmutarl.php?arch=1&idx=171> [Consultado el 17/11/2019]

Garzón Castrillón, Manuel Alfonso (2006). Aproximaciones a la gestión del conocimiento en empresas colombianas. *Univ. Empresa*, Bogotá (Colombia), 5 (10), 232-256.

Gerván, Martín (2004) *La Gestión del Conocimiento en Bibliotecas y Centros de Información. INFOHELP, eficiencia en outsourcing*. Disponible en: <http://studylib.es/doc/4825057/la-gesti%C3%B3n-del-conocimiento-en-bibliotecas-y-centros-de> [Consultado el 10/03/2019]

Gómez Ortiz, R. A. (2014) *Gestión del Conocimiento: tecnología e innovación*. México: Limusa.

Ibarra, Armando M. (2007) *Los retos de la educación superior en México. Cultura, Tecnología y Patrimonio*. México: Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de los Valles.

Lafuente López, R. y Garduño Vera, R. (1999). Enseñanza a distancia de la bibliotecología y estudios de la información. *Investigación bibliotecológica*, 13 (27), 153-179. Recuperado de: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol13-27/IBI02708.pdf> [Consultado el 10-03-2019]

Llorente, M. C. y Romero, R. (2005), *El tutor virtual en los entornos de teleformación*. Trillas: Eduforma.

Malhotra, Y. (1998). Deciphering the Knowledge Management hype. *Journal of Quality and Participation*, 21 (4), 58-60.

Marcos Recio, J. C. (2006). Hacia la educación a distancia en la bibliotecología: algunas propuestas en México y en España. *Investigación Bibliotecológica*, 20 (40).

Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2006000100005 [Consultado el 10/03/2019]

Martínez Caro, E. y Gallego Rodríguez, A. (2007). La creación y distribución del conocimiento a través del e-learning: ¿qué factores determinan el éxito? En: *Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa. Congreso Nacional. Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM: Ponencias. Palma de Mallorca, 1*, p.74. Recuperado de:

<http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/980/cdc.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consultado el 10/03/19]

Maya Betancourt, A. (1993). *La educación a distancia y la función tutorial*. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/pdf/53_21.pdf [Consultado el 10/03/2019]

Muzard, J. (2011) La evolución de la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Applied intelligence Atelier*, Montrial, QC, Canada. Recuperado de: <http://www.a-i-a.com/auladigital/ArticuloGC-JM-ESP.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Nieves Lahaba, Y. y León Santos, M. (2001) La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. *ACIMED*, 9 (2), 121-86.

Nonaka I. & Teece, D. (2001). *Managing industrial knowledge: creation, transfer and utilization*. London, Sage.

Nonaka, I. (1999) *La organización creadora de conocimiento: como las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Oxford University Press.

Pagano, C. M. (2007) Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 4 (2).

Recuperado de: <http://rusc.uoc.edu/rusc/ca/index.php/rusc/article/download/v4n2-pagano/304-1220-2-PB.pdf> [Consultado el 10/03/19]

Pastor Sánchez, J. A. (2000) Gestión del Conocimiento en instituciones universitarias. *Revista Scire: representación y organización del conocimiento*, 6 (2),

99-120. Recuperado de:
www.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/download/1136/1118 [Consultado el 10/03/2019]

Pérez D. y Dressler, M. (2007). Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento. *Intangible Capital*, 3 (15), 31-59. Recuperado de:
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/2945/Tecnologias%20de%20la%20informacion.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Ríos Delgado, Teresa J. (2012) La gestión del conocimiento y la educación superior universitaria. *Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 15 (30). Recuperado de:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/8797/7638>

Ríos Ortega J. y Publido Daza, N. J. (2015). *Didáctica de la Bibliotecología: aproximaciones e instituciones*. Recuperado de:
<http://132.248.9.34/cuib/1900587.pdf> [Consultado el 10/09/2019]

Ríos Ortega, J. (2008). *Didáctica de la Bibliotecología: Teoría y principios desde la enseñanza de la ciencia*. Recuperado de: <http://132.248.9.34/cuib/1267677.pdf> [Consultado el 10/09/2019]

Ríos Ruíz, A. (2015) Tecnologías de la Información y Comunicación (Tic's) en la educación superior a distancia en México: estudios de derecho, retos y oportunidades. *Revista Venezolana de Información Tecnología y Conocimiento*, 12 (3), 124-141. Recuperado:
<http://produccioncientificaluz.org/index.php/enlace/article/view/20630/20539>
[Consultado el 10/03/2019]

Rodríguez Gómez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Educar* (37), 25-39 Recuperado de:
<https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn37/0211819Xn37p25.pdf> [Consultado el 10/09/2019]

Sánchez Ambriz, G. y Flores Paredes, J. (2013) La gestión del conocimiento en las Bibliotecas Universitarias: ¿el qué?, ¿cómo y para qué? *Revistas de la Fahce*, 2 (2), 24-39. Recuperado de:

<http://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCv2n2a03/2344>

[Consultado el 10/03/2019]

Sánchez Arroyo, E. (2000) *La videoconferencia en la Universidad Nacional de Educación a Distancia: análisis y posibilidades didácticas*. Tesis doctoral. Facultad de Educación UNED, España.

Sandoval Yáñez, C. (2013) *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 21 (3), 457-471. [Consultado el 03/03/2019]

Taylor, J. & Peter, S. (2001). USQ: An E- university For An E-world. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 2 (1). Recuperado de:

<http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/28/89> [Consultado el 10/03/2019]

Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Universidad abierta y Educación a Distancia (2014) Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información. UNAM. Recuperado de:

<http://www.suafyl.filos.unam.mx/bibliotecologia/> [Consultado el 10/03/2019]

UNAM. Facultad de Filosofía y Letras SUAyED (2013). *Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia*. México: UNAM. Recuperado de:

http://suayed.unam.mx/que_es.php [Consultado el 17/11/2016]

Uribe Acosta, A.F. (2013). La Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior (IES) de Medellín. *Escenarios: Empresa y Territorio*, 2 (2), 143-258. Recuperado de:

<http://revistas.esumer.edu.co/index.php/escenarios/article/view/62/81> [Consultado el 10/03/2019]

Capítulo 2. Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia. Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.

El presente capítulo aborda sobre la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, para conocer el tema se exponen aspectos generales sobre la licenciatura distancia como sus antecedentes, el modelo educativo, el plan de estudios que se lleva a cabo y las funciones que el docente efectúa; así como una descripción de cómo se trabaja en la plataforma que ofrece la UNAM, por supuesto de la licenciatura.

2.1 La labor sustantiva de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED)

La Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED), tuvo su origen en 1972, con la creación del Sistema Universidad Abierta que impulsó el Dr. Pablo González Casanova, denominándose Coordinación del Sistema Universidad Abierta (CSUA), la cual apoyaba a las divisiones las cuales, empezaban a incorporarse al sistema y dependía de la Secretaría de Servicios Académicos.

En el año de 1997, por acuerdo del rector, se reorganiza la estructura administrativa de la UNAM, por lo tanto desaparece la Secretaría de Servicios Académicos y la CSUA absorbe la función de producción de medios de comunicación educativa y materiales didácticos que realizaba el Centro de Investigaciones y Servicios Educativos (CISE), por lo que se transforma en la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia, dependiente de la Secretaría General.

En 2003, debido a otro acuerdo que reorganiza la estructura administrativa de la UNAM, se define que la CUAED continuará realizando las funciones contempladas en el Estatuto del Sistema Universidad Abierta de la UNAM, pero además dará

apoyo a los programas formales (escolarizados y abiertos) y no formales (educación continua), que se realizarán a distancia, así como también ofrecerá actividades académicas en esta misma modalidad. Se contempla también contar con un Consejo Asesor que le apoyará para establecer la normatividad académica para las modalidades abierta y a distancia, y opinar sobre los proyectos que comprenden.

Misión.

Promover la innovación educativa en las escuelas y facultades de la UNAM al aprovechar los beneficios de las tecnologías digitales; fomentar la inclusión de grupos vulnerables en programas educativos pertinentes y de calidad e impulsar la investigación interdisciplinaria con énfasis en sistemas y ambientes educativos, además de propiciar la formación de recursos humanos de excelencia para atender las demandas de la sociedad contemporánea.

Visión.

Ser referente nacional e internacional en investigación centrada en sistemas y ambientes educativos, así como en la formación de recursos humanos y en la innovación de las modalidades presencial, abierta y a distancia, en el marco de la sociedad del conocimiento.

2.2 Antecedentes del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED).

El Sistema Universidad Abierta fue impulsado por el doctor Pablo González Casanova, como parte de un proyecto nombrado Reforma Universitaria, el cual se determinó en la década de los setenta, considerándose una opción educativa flexible innovadora.

Estatuto aprobado por el Consejo Universitario en febrero de 1972, y el Reglamento aprobado en diciembre de 1997, ambos modificados en marzo de 2009. El sistema buscó que se propiciaría el estudio independiente, se eliminan los obstáculos de

horario, lugar, edad, trabajo, etcétera, ya que, al cubrir los requisitos de ingreso permite que cualquiera pueda estudiar una carrera universitaria.

En el año de 1997, con la reorganización de la Estructura Académica de la UNAM, se estableció la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED), con el propósito fundamental de reestructurar la Coordinación y redefinir las funciones de las direcciones y la creación del Consejo asesor y desarrollar la base tecnológica requerida, los equipos y programas de formación universitaria.

2.3 El SUAyED en la Facultad de Filosofía y Letras.

Durante el año de 1972 la Facultad de Filosofía y Letras estableció la División del Sistema Universidad Abierta con el propósito de desarrollar estudios dentro de esta modalidad educativa, en el año de 1976 se definen los lineamientos teóricos, metodológicos y técnicos que darían soporte al modelo educativo, se tomaron en cuenta aspectos técnicos, administrativos y pedagógicos.

Las primeras carreras del sistema abierto fueron aprobadas en 1979, posteriormente se aprobaron los programas de educación a distancia dentro de la Facultad de Filosofía y Letras, por lo que, en la reunión del Colegio de Directores perteneciente a la UNAM, se replanteó el Sistema de Educación a Distancia con el fin de ofrecer estudios de educación superior. En el año 2009, se incorporó la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia.

2.3.1 Departamento de Bibliotecología SUAyED

El primer antecedente que se tiene del Departamento de Bibliotecología, es a partir de la elaboración de sus seis asignaturas prerrequisito para los aspirantes interesados al ingreso a la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información mismos que sirvieron de lanzamiento para sumar en el mismo programa de posgrado la oferta para la modalidad a distancia que se imparte en la actualidad.

Bajo este mismo contexto, es en el año de 2005 que se inicia con el proyecto Creación e implementación de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la

Información: Modalidad a Distancia, mismo que fue presentado ante los diferentes órganos colegiados para su aprobación el 7 de diciembre de 2009. Posterior a esta fecha se ofertó este programa en enero de 2010.

La enseñanza bibliotecológica es considerada como una formación educativa, la cual cubre diversos aspectos de conocimientos, éstos nos llevan a tener una relación con la organización de la información. Sin embargo, influyen otros factores que se enfocan en las necesidades de la sociedad creciente y la influencia de los avances tecnológicos que exigen planeación sobre una educación profesional.

El modelo educativo se encuentra conformado por cinco categorías: currículo, evaluación, asesor, alumno y materiales didácticos, se apoya en didácticas y estrategias que fueron diseñadas especialmente para la licenciatura. De igual modo, ésta fomenta el aprendizaje independiente.

Los Planes de Estudio se desprenden del currículum, constituyen la expresión formal y escrita del mismo, se describen los perfiles de ingreso, intermedios y de egreso, además de los perfiles profesionales de los alumnos. En los programas de estudios se proponen las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación, se definen los perfiles y criterios de ingreso, permanencia y egreso, así como la secuenciación y el carácter de obligatoriedad o elegibilidad de los diversos contenidos académicos.

El Plan de Estudios hace referencia a ciertos aspectos como el uso de la información implementada en la tecnología, los profesionales serán capaces de seleccionar, organizar, difundir y recuperar la información contribuyendo en el desarrollo científico, tecnológico, cultural y educativo del país.

Sólo por mencionar uno de los retos en cuanto a la enseñanza a distancia en bibliotecología es el diseño de interacción la cual esté orientada al alumno para que obtenga mayores posibilidades para combinar los canales de comunicación y se potencialicen los recursos didácticos.

Los objetivos de la Licenciatura en Bibliotecología para la modalidad a distancia es el ofrecer a los estudiantes conocimientos, habilidades y actitudes en el manejo de

la información; el organizar los recursos de información; el planificar y dirigir las bibliotecas y unidades de información; satisfacer las necesidades de información; el uso adecuado de las TIC; utilizar las técnicas de investigación.

Requisitos de ingreso a la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información en su modalidad a distancia.

Se deberá aprobar el examen del concurso de selección, obtener un promedio mínimo de 7 en el bachillerato, una vez que el aspirante es seleccionado, deberá acreditar los cursos propedéuticos en el manejo de una plataforma virtual.

2.4 Modelo educativo.

La licenciatura se basa en:

1. Fundamentos teóricos. Éstos se encuentran organizados por cuatro principios:
 - Razón. Interacción de fines, medios y valoración
 - Sistemas abiertos. Relaciones y componentes que forman la estructura y cada uno de los elementos.
 - Aprendizaje. Proceso complejo que acepta el sujeto y objeto de conocimiento, acción que los vincula y constituye como tales.
 - Estructura didáctica. Interacción generalizada. Alumno, asesor, contenido, el objeto de aprendizaje y estrategias didácticas.

2. Categorías. El modelo cuenta con cinco categorías principales:
 - El currículum. Expresión de las intenciones institucionales, tienen como representación objetiva los planes de estudios. Orienta la acción de los sujetos y expresa los fines institucionales mediante objetivos generales de las diversas licenciaturas.
 - La evaluación. Su finalidad es dar el perfeccionamiento del proceso de valoración e investigación del sistema universidad abierta,

considerando la labor educativa como acción y al proyecto pedagógico como proposición.

- Asesoría. Está constituida mediante un método didáctico sustentando en el principio organizado del aprendizaje, es la práctica docente.
3. El alumno. Participa activamente en la vida cultural universitaria, realiza actividades de aprendizajes individuales o grupales, despliega estrategias, el estudio es independiente. Además, se vincula con los elementos de la estructura didáctica.
 4. Materiales y recursos didácticos. Soporte concreto del contenido curricular, son representaciones que se hacen de la realidad a través del lenguaje. Estos materiales constituyen un medio de comunicación entre los objetivos y actividades de aprendizaje pertinentes, las interacciones adecuadas para el trabajo sobre el contenido y la sistematización para el curso, las unidades y las sesiones.

La licenciatura tiene una duración de 8 semestres y cuenta con un plan de estudios de 51 asignaturas, las cuales se dividen en seis áreas de conocimiento, en donde 42 son obligatorias y 9 optativas dando un total de 360 créditos.

- Asignaturas por área del conocimiento:

Organización Bibliográfica y Documental. Se estudian las normas y sistemas de organización.

- Fundamentos de la Organización Documental
- Catalogación I
- Catalogación II
- Catalogación por Tema
- Sistema de Clasificación Dewey
- Sistema de Clasificación LC
- Indización

Administración de Servicios de Información. Se estudian aspectos que tienen relación con la administración de los servicios bibliotecarios.

- Fundamentos de la Administración
- Administración de Servicios Bibliotecarios y de Información
- Administración de Recursos Humanos
- Mercadotecnia de la Información
- Evaluación de Unidades de Información

Recursos Bibliográficos y de Información. Se conocen las características de los recursos y fuentes de información utilizadas para proporcionar servicios bibliotecarios y de información.

- Historia del Libro y las Bibliotecas I
- Historia del Libro y de las Bibliotecas II
- Recursos de Información
- Teoría y Técnica Bibliográfica
- Industrias Editorial y de la Información
- Desarrollo de Colecciones
- Bibliografía Mexicana Siglos XVI-XIX
- Bibliografía Mexicana Contemporánea

Servicios Bibliotecarios. Aborda el desarrollo y las características de los servicios bibliotecarios y la sociedad.

- Fundamentos de los Servicios de Información
- Bibliotecología Social
- Lectura, Lectores y Bibliotecas
- Servicios Bibliotecarios y de Información
- Consulta I
- Consulta II
- Usuarios de la Información

Tecnologías de la Información. Conocer y aplicar la tecnología disponible para la organización de la información documental, así como para la prestación de servicios bibliotecarios y de información.

- Computación Aplicada a la Bibliotecología
- Tecnología de la Información en Bibliotecas
- Bases de Datos
- Telecomunicaciones en las Unidades de Información
- Sistemas y Programas de Automatización de Bibliotecas
- Administración de Sistemas Automatizados
- Recursos Digitales y Multimedia

Investigación y Docencia en Bibliotecología. La finalidad de esta área es el conocer y aplicar los métodos y técnicas para los problemas de investigación en la práctica profesional, conocer el desarrollo y disciplina en México, así como su didáctica.

- Fundamentos de la Bibliotecología
- Bibliotecología en México
- Introducción a la Investigación
- Métodos de Investigación Cuantitativos
- Métodos de Investigación Cualitativos
- Didáctica de Bibliotecología
- Seminario de Titulación I
- Seminario de Titulación II

Figura 2. Plataforma de la licenciatura en Bibliotecología SUAyED



Imagen tomada de: www.suafil.filos.unam.mx/bibliotecologia/

2.4.1 Funciones del docente.

Un dato importante de mencionar es que la planta docente está constituida por 28 profesores.

Como podemos observar la imagen del inicio de la plataforma en donde se llevan a cabo los estudios de la licenciatura, el alumno ingresa a ésta mediante su número de cuenta y su año de nacimiento, posteriormente se encuentran las asignaturas que cursa en el semestre ya sean 3 o 7 asignaturas. El alumno ingresa a una de ellas, las cuales contienen las actividades de aprendizaje por unidad, el alumno ingresa a la unidad y en ella se muestran las instrucciones para comenzar a trabajar y aprender, el material de aprendizaje son lecturas tanto en español como en inglés para poder apoyarse en la realización de sus actividades.

Del lado derecho se encuentra un chat en el cual se puede observar quién está disponible en ese momento que ha entrado a la plataforma, puede enviar un mensaje a cualquier compañero o profesor.

Para la entrega de actividades, el profesor asigna un calendario y bienvenida al iniciar el semestre con una introducción a su asignatura y proporciona además un correo electrónico para mayor atención. Es aquí donde el alumno deberá organizarse para poder entregar las actividades correspondientes y aprender de manera autodidacta mediante las lecturas y además, algún material adicional que el profesor le brinde.

El docente es considerado un interlocutor entre la información y el conocimiento ya que logra que los estudiantes sean autogestores de su aprendizaje, a su vez, se apoya con las metodologías didácticas.

Rodríguez (2011) Asume que actualmente los roles empleados por el docente son ser promotor de climas organizacionales; creador de recursos pedagógicos, diseñador y gestor de actividades para entornos de aprendizaje que prevean la diversidad de ritmos, estilos cognitivos, conocimientos y capacidades de los estudiantes, orientador, guía de aprendizajes y del desarrollo de las capacidades de los estudiantes; enseñar a aprender, ser un motivador y provocar la curiosidad intelectual y el entusiasmo en los estudiantes; consultor que resuelve dudas; promotor del uso de las TIC en diversos ambientes que reflexiona sobre la práctica y colabora con otros docentes; actualizador de contenidos y revisor de los planes de estudios, entre otros. (p. 17)

Ante las transformaciones que han surgido en los entornos sociales, políticos y tecnológicos se ha dado un impacto en las percepciones de los docentes y sus prácticas pedagógicas, y es por ello que el aumento de entornos virtuales para la enseñanza es notorio.

El perfil del docente en Educación a Distancia conlleva diversas características tanto personales como profesionales, las cuales se deben considerar las oportunas para que puedan cubrir funciones de asesoría y tutoría, al mismo tiempo considerar tener actitudes, aptitudes y habilidades.

Un requisito fundamental para poder ser docente virtual es el tomar un curso obligatorio de educación a distancia.

Algo importante a resaltar es que las funciones del docente cambian en los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje, y la docencia virtual conocida como *e-learning*, representa una nueva era en la educación a distancia, ya que los profesores desarrollan y amplían su trabajo con los programas virtuales, además de que se apoya el pensamiento innovador.

El tutor virtual al mantenerse en comunicación escrita debe de expresarse con claridad, deberá mostrar liderazgo, así como proporcionar retroalimentación y refuerzo al alumno.

El asesor o tutor a distancia se apoya didáctica y pedagógicamente en aspectos teórico-metodológicos, para establecer la comunicación y la promoción del aprendizaje significativo. Por ello, el papel del docente como elemento determinante en la comunicación de los aprendizajes debido a que facilita la adquisición de conocimiento significativo, orienta y motiva al alumno.

Duart J. (2005) Agrupa las acciones del tutor en tres funciones básicas:

1. Desde la perspectiva académica: debe ayudar, orientar, asesorar e informar al estudiante acerca de los métodos y técnicas necesarias para el estudio, profundización, clasificación y asimilación de contenidos, suministrándole herramientas metodológicas para la adecuación del mismo, al entorno del estudiante.
2. Desde la perspectiva pedagógica: estimula y fomenta la autodirección del aprendizaje; promueve y facilita la integración de saberes y la comprensión del sistema de educación a distancia y virtual.
3. Desde la práctica investigativa contribuye a la búsqueda y recreación del conocimiento a partir de la realidad cotidiana. (Citado en, Rodríguez 2009, p.9)

Por lo tanto, algunas funciones y competencias del docente en ambientes virtuales de aprendizaje son el diseño curricular de los cursos, producción intelectual de los contenidos temáticos, determinación de las herramientas didácticas, identificación de las estrategias pedagógicas, la fijación de los sistemas de evaluación y

seguimiento de los estudiantes, la atención de acción tutorial, la recolección de estadísticas y datos que permitan la evaluación integral de la eficiencia y eficacia del uso de los ambientes virtuales de aprendizaje, entre otras.

Padula (2002) menciona que una función tutorial se define como la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuada para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda.

Cabero (2004), Llorente y Romero (2005). Conjuntan una serie de propuestas las cuales se refieren a las funciones que debe desempeñar el tutor virtual entre las que se encuentran:

- a) Función académica. Es una de las tareas más relevantes de cualquier tutor virtual, por lo tanto, éste tendrá que ser competente en aspectos relacionados con el dominio de los contenidos, el diagnóstico y la evaluación formativa de los estudiantes, además de poseer habilidades didácticas para la organización de actividades.
 - Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados.
 - Responder a los trabajos de los estudiantes.
 - Asegurarse de que los alumnos están alcanzando el nivel adecuado.
 - Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a un diagnóstico previo.
 - Realizar debates en grupo tomando en cuenta las aportaciones de los estudiantes.
 - Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas.
- b) Función organizativa. Debe estar perfectamente planificada, ya que esta función establece la estructura de la ejecución a desarrollar, así como la explicación de las normas de funcionamiento, y la asignación de tiempos.

- Se debe establecer el calendario del curso, de forma global como específica.
 - Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno virtual.
 - Mantener contacto con el resto del equipo docente y organizativo.
 - Organizar el trabajo en grupo y facilitar la coordinación entre los miembros.
 - Contacto con especialistas en la materia.
 - Ofrecer información significativa para la relación con la institución.
- c) Función orientadora. Dentro de esta función se debe ofrecer un asesoramiento personalizado a los estudiantes del curso online en aspectos relacionados con las diferentes técnicas y estrategias de formación que son por parte del tutor un aspecto imprescindible a desarrollar, con el propósito de guiar y asesorar al estudiante en el desarrollo de la acción formativa.
- Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red.
 - Dar recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y la calidad del mismo.
 - Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado.
 - Motivar a los estudiantes para el trabajo.
 - Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio.
 - Ser guía y orientador del estudiante.
- d) Función social. Es una de las funciones más relevantes ya que se enfoca en la consecución del éxito de cualquier acción formativa mediante la red al minimizar situaciones que pueden producirse cuando el estudiante se encuentra trabajando en la computadora, por mencionar algunas como aislamiento, pérdida, o falta de motivación.

Al presentarse este tipo de situaciones lo conveniente sería realizar actividades como:

- Dar la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso en red.
- Invitar a los estudiantes para que amplíen y desarrollen comentarios presentados por sus compañeros.

- Integrar y conducir las intervenciones.
- Animar y estimular la participación.
- Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes.
- Dinamizar la acción formativa y el trabajo en red.

Alonso y Blázquez (2013) mencionan que el profesor en educación a distancia desempeña diversas funciones y competencias, las cuales varían dependiendo de las características del programa formativo y de la existencia de otros profesionales.

A continuación se mencionan algunas de ellas:

1. **Función docente:** Desarrolla una serie de competencias que ayudan a planificar adecuadamente el proceso de enseñanza y aprendizaje. Requiere de habilidades psicopedagógicas, posee un adecuado dominio conceptual del contenido de aprendizaje y que desarrolle competencias relacionadas con la elaboración de materiales didácticos adecuados para que el estudiante acceda al mundo de aprendizaje con una base.
2. **Función de orientación:** El tutor realiza funciones de orientación y seguimiento de sus alumnos fomentando el aprendizaje, desarrollando habilidades de interrelación relacionadas con la empatía, amabilidad, comprensión, flexibilidad, valoración del alumno, interés, cercanía, capacidad para motivar, respeto, etc.
3. **Función técnica:** Correcto manejo de las nuevas tecnologías, dominar aquellos que van a resultar básicos y estratégicos para los procesos de educación virtual.

Como anteriormente se mencionó las TIC cambian constantemente y es por ello que el docente debe estar actualizado a estos cambios, pero ¿cómo es que el docente se adapta a la constante evolución de las TIC? Salinas (1997) hace referencia con respecto a que las universidades sufren constantes cambios como son los:

1. Programas de innovación docente en las universidades, relacionados con la incorporación de las TIC en los procesos de enseñanza aprendizaje.

2. Modificación de las estructuras universitarias, en cuanto comienzan a ser consideradas estas tecnologías en el organigrama y en los órganos de gestión de las universidades.
3. Experiencias innovadoras de todo tipo, relacionadas con la explotación de las posibilidades comunicativas de las TIC en la docencia universitaria.

Sin embargo, las modalidades de formación apoyadas en las TIC llevan a nuevas concepciones del proceso de enseñanza aprendizaje que acentúan la implicación activa del alumno durante el proceso de aprendizaje. Los retos que suponen para la organización del proceso de enseñanza-aprendizaje dependerán en gran medida del escenario de aprendizaje es decir, el hogar, puesto de trabajo o el centro de recursos de aprendizaje en donde se desarrollan las actividades.

El profesional docente, tiene como objeto de estudio no sólo las posibles e importantes capacidades que pueden aportar a sus alumnos las nuevas formas de información y comunicación, las TIC transforman la forma como nos relacionamos y aprendemos, el poder de las tecnologías debe ser complementario al del profesor.

La tecnología puede ser una forma de atraer la atención del alumno hacia el aprendizaje, cuando el docente tiene dominio de competencias en el saber, saber hacer, saber ser y saber estar, se convierte en un profesionalista con capacidades para realizar su práctica educativa mediante estrategias que generan un aprendizaje significativo hacia sus alumnos.

Las TIC elevan la calidad del proceso educativo ya que superan las barreras de espacio y tiempo, existe una mayor comunicación e interacción entre los profesores y alumnos, se participa de manera activa en la construcción del conocimiento.

El docente buscará que la enseñanza logre que los alumnos sean:

- Competentes con el uso de las tecnologías de la información.
- Buscadores, analizadores y evaluadores de su conocimiento.
- Solucionadores, colaboradores, publicadores y productores.
- Ciudadanos informados, responsables y capaces de contribuir a la sociedad.

Material de aprendizaje del alumno a distancia.

El alumno desarrolla su conocimiento a través de lecturas que son proporcionadas mediante la plataforma de aprendizaje, cada unidad conlleva actividades en las cuales vienen las lecturas para que el alumno comience a trabajar.

Los materiales cumplen las funciones de incrementar motivación en los alumnos con desarrollos serios, interesantes y atractivos

Debido al desarrollo y el impacto que ha tenido el Internet ha hecho que se amplíe la oferta de formación profesional en la modalidad no presencial, ha dado motivación en diversas instituciones para que sea impartida, y que cada vez aumente el interés de personas para que decidan estudiar a distancia. Es por ello que las instituciones educativas deben desarrollar proyectos de educación virtual, aumentar las herramientas de apoyo a la enseñanza, la obtención de conocimientos y la comunicación.

La práctica de la educación a distancia ha tenido mucha aceptación por parte de los estudiantes, los profesores lo ven que desarrolla distintas dinámicas de aprendizaje, además de proponer un modelo cuyos medios didácticos subordinan la comunicación entre los actores del aprendizaje y el plan de estudio. Incide en propuestas educativas en cualquier nivel ya que facilita la entrega de contenidos.

El docente en bibliotecología debe desarrollar aspectos intelectuales del trabajo de la información, cada vez se utiliza la terminología *e-learning*, como diversas metodologías, y el mejoramiento en la calidad de los recursos educativos.

Sin olvidar que las TIC ofrecen nuevos enfoques atendiendo de mejor manera las necesidades educativas, experimentando formas didácticas que puedan beneficiar el acceso a los conocimientos de los alumnos y docentes.

Por lo tanto, la Bibliotecología debe responder a la actualización de conocimientos y competencias para lograr un desempeño que sea funcional y garanticen un nivel de competitividad para que de esta manera se pueda tener mayor vigencia en el mercado laboral.

2.5 Diagnóstico de Gestión del conocimiento: planta docente.

A continuación se expone el diagnóstico que se obtuvo de una encuesta realizada a los docentes de la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información SUAyED. Se presentan los objetivos, la metodología y describiendo a mayor detalle mediante gráficas que describen la respuesta a cada pregunta del cuestionario aplicado.

Objetivo.

Conocer las funciones de tutoría que desempeña el docente como facilitador y orientador para apoyar el proceso de enseñanza- aprendizaje, de la comunidad bibliotecológica del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM.

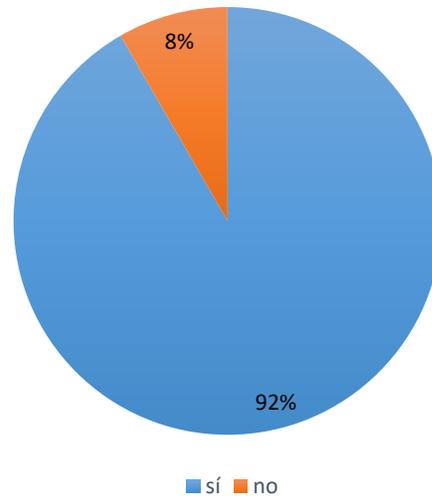
Es importante subrayar que los resultados obtenidos del estudio realizados tienen como finalidad detectar elementos que permitan planear acciones para una mejora en el desempeño docente; de igual forma lo que la institución necesita y requiere saber, así como qué incluyen y manejan en sus asignaturas.

Metodología.

Se aplicó un cuestionario a los docentes del Departamento de Bibliotecología a distancia estructurado con 15 preguntas las cuales fueron enviadas a los docentes para ser contestadas con la mayor veracidad posible (véase anexo 1). Con base a lo anteriormente mencionado se obtuvieron resultados interesantes que nos permitan detectar las necesidades prioritarias referentes a los aspectos académicos de esta licenciatura.

Respecto a la **pregunta 1:**

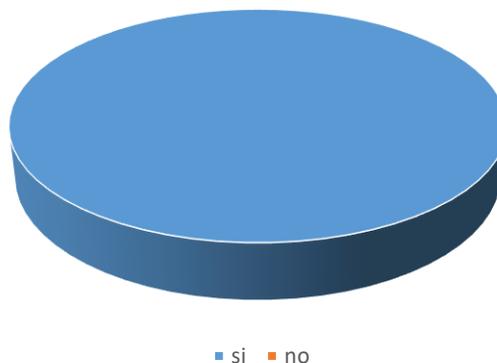
1. ¿Planifica sus asesorías cuando las brindará con el alumno?



El gráfico muestra que el 92% sí planifica, mientras que el 8% no lo hace. Sin embargo, el planificar una asesoría es de gran importancia para conocer los temas que se impartirán en ese momento, saber qué otros materiales se pueden incluir y dar una retroalimentación o mayor conocimiento al alumno.

Pregunta 2.

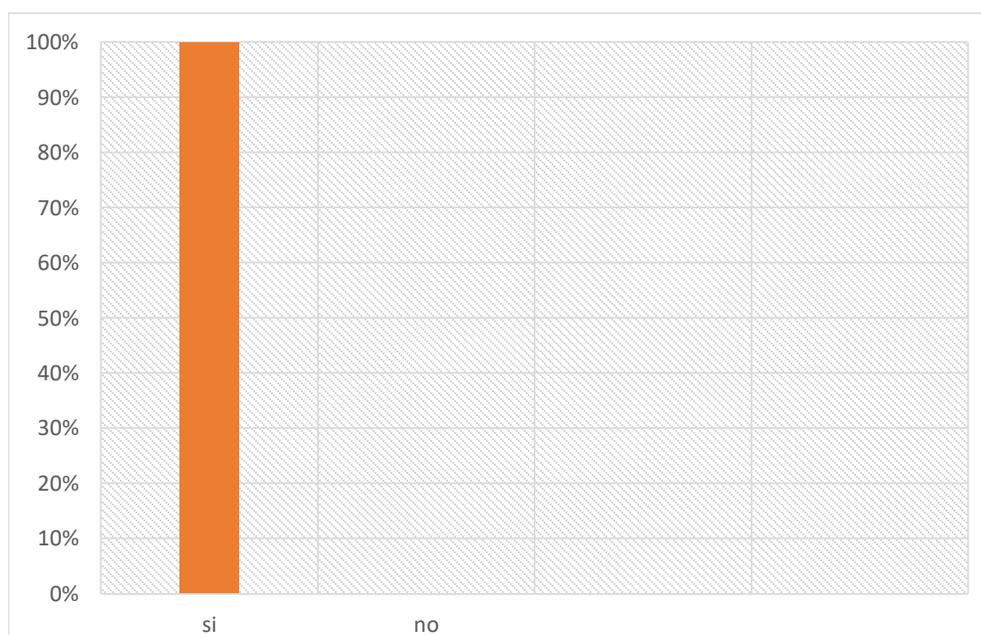
¿Da el manejo y utilización de las herramientas de comunicación, es decir correo electrónico, teléfono, Facebook?



Se puede observar que el 100% de los docentes encuestados utiliza estas herramientas dentro de sus funciones. El uso de estos canales de comunicación, son esenciales en la vida cotidiana y cualquiera de éstos puede ser más fácil o más útil para comunicarse. Cabe mencionar que estas herramientas de comunicación algunas de ellas los usan fuera de plataforma como lo son el Facebook, teléfono, mismos que se pueden considerar como complementos a dichas formas de retroalimentación.

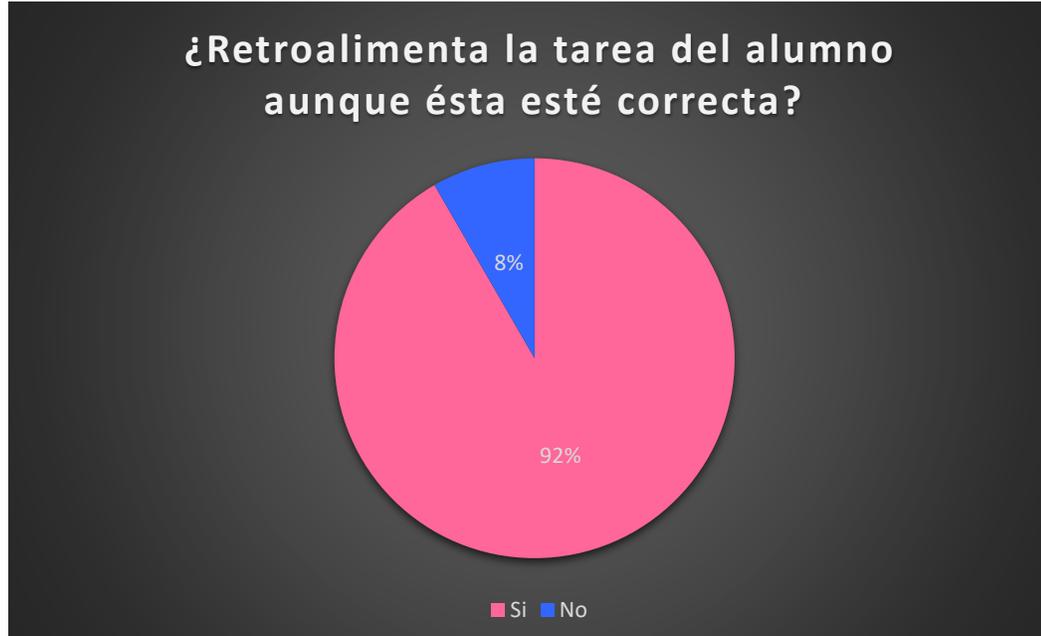
Pregunta 3.

¿Utiliza otros métodos y estrategias además de las existentes en plataforma?



Se observa que el 100% de los docentes respondieron que sí utilizan diversas herramientas, ya que éstas las complementan con la enseñanza del alumno, dando así una retroalimentación y reforzamiento de conocimientos. Es importante señalar que los recursos de aprendizaje se incluyen dentro de las aulas virtuales y con éstos se trabajan las actividades de aprendizaje.

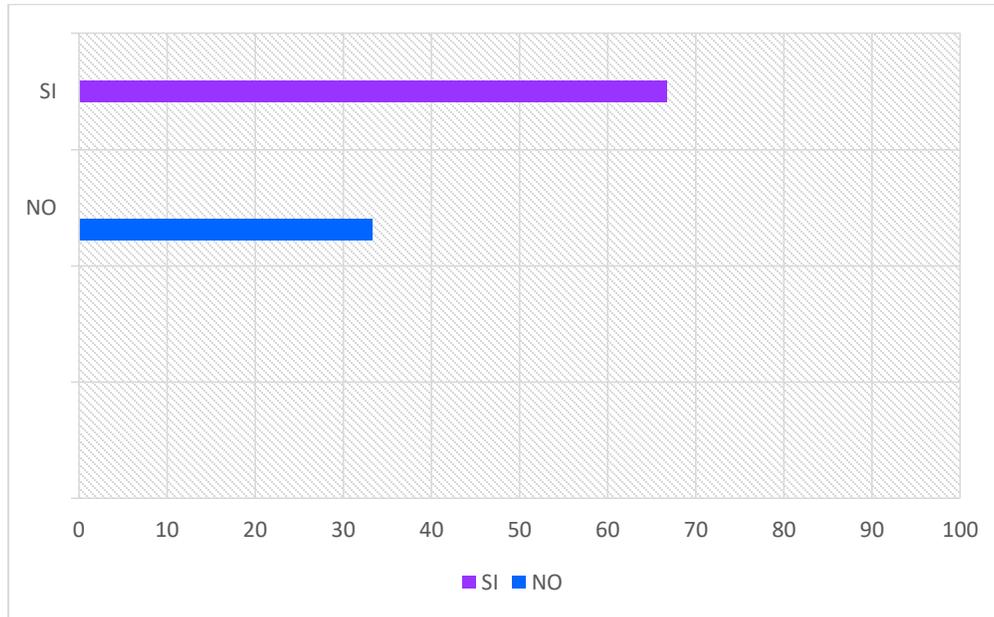
Pregunta 4.



Podemos observar que el 92% es decir, la mayoría de los docentes sí retroalimenta al alumno, por ser parte fundamental del trabajo de tutoría, lo que significa que la educación a distancia descansa prácticamente en esta función sustancial dentro del aula virtual, el otro el 8% no lo hace. Tomando en cuenta el punto de vista de los autores, previamente citados, determinamos la importancia de la retroalimentación, ya que, el estudiante mejora en sus próximos trabajos si se le proporciona mayor conocimiento. Por lo que se recomienda realizar este tipo de enriquecimiento para mejorar en nuestra formación.

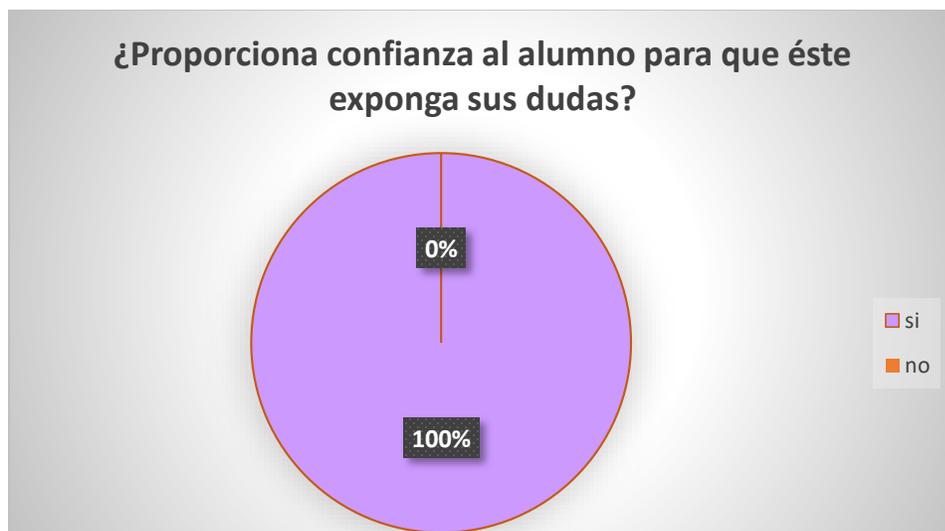
Pregunta 5.

Si la asignatura que imparte además de ser teórica es práctica, ¿usted lleva a cabo prácticas?



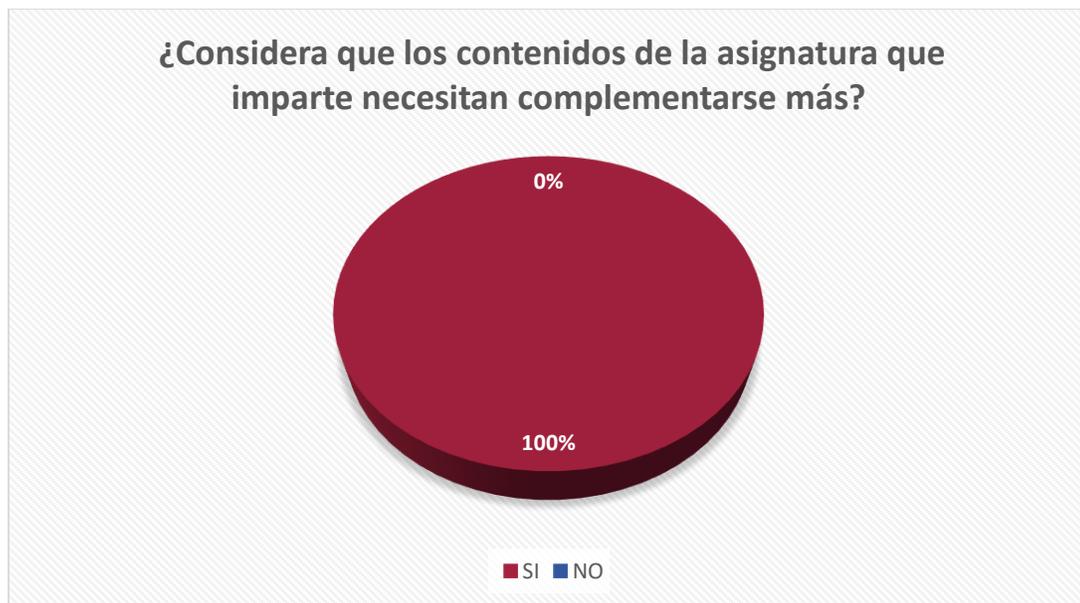
Sólo el 66.66% de los profesores lleva a cabo prácticas puesto que la gran mayoría del Plan de Estudios está apoyando para reforzar la parte teórica con la práctica, como es el caso de algunas materias que invitan a visitar la biblioteca de manera presencial para estar en contacto directo con la realidad y conocer de manera directa las actividades que se vinculan con los contenidos temáticos del programa de estudio. Por otra parte, el 33.33 % no lo hace. Considerando que tal vez la asignatura que imparte es teórica. Al tener práctica dentro de la asignatura el alumno conoce a mayor profundidad lo que ésta desarrolla ya en el campo laboral, conoce las herramientas, más métodos que conlleva, etc.

Pregunta 6.



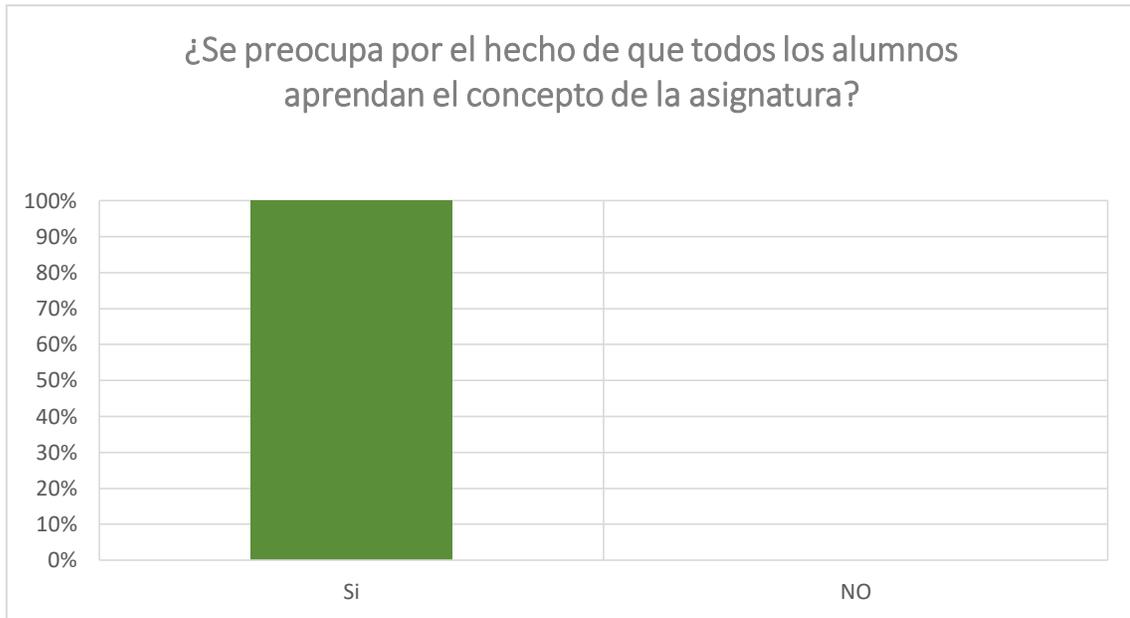
Podemos observar que el 100% de los docentes se interesa en proporcionarle confianza al alumno, es decir que el profesor muestre interés por la asignatura y exhorte al alumno a exponer sus dudas. Es importante que exista un buen manejo de comunicación dentro de la asignatura, ya que en ocasiones algunos temas resultan ser complicados para el alumno.

Pregunta 7.



Observamos que todos los docentes coincidieron en que se deben de complementar más ya sea con diversas herramientas y actualización de algunas lecturas, pues el contenido que se encuentra en cada asignatura es un acercamiento al conocimiento. Del mismo modo, los docentes deben proporcionar lecturas adicionales y actualizadas para complementar las actividades de aprendizaje.

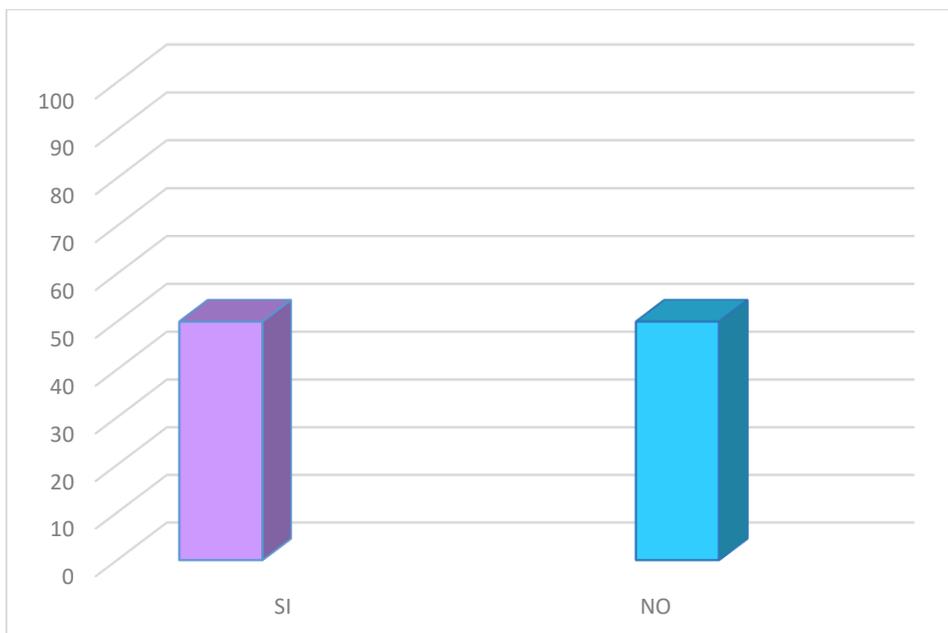
Pregunta 8.



Como podemos notar en la gráfica el 100% de los docentes se preocupa porque el alumno aprenda y tenga los suficientes conocimientos para poderlos aplicar en el ámbito laboral. Es notorio cuando al alumno se le dificulta un tema y el docente se encarga de que pueda entenderlo de una u otra forma que le parezca más factible.

Pregunta 9.

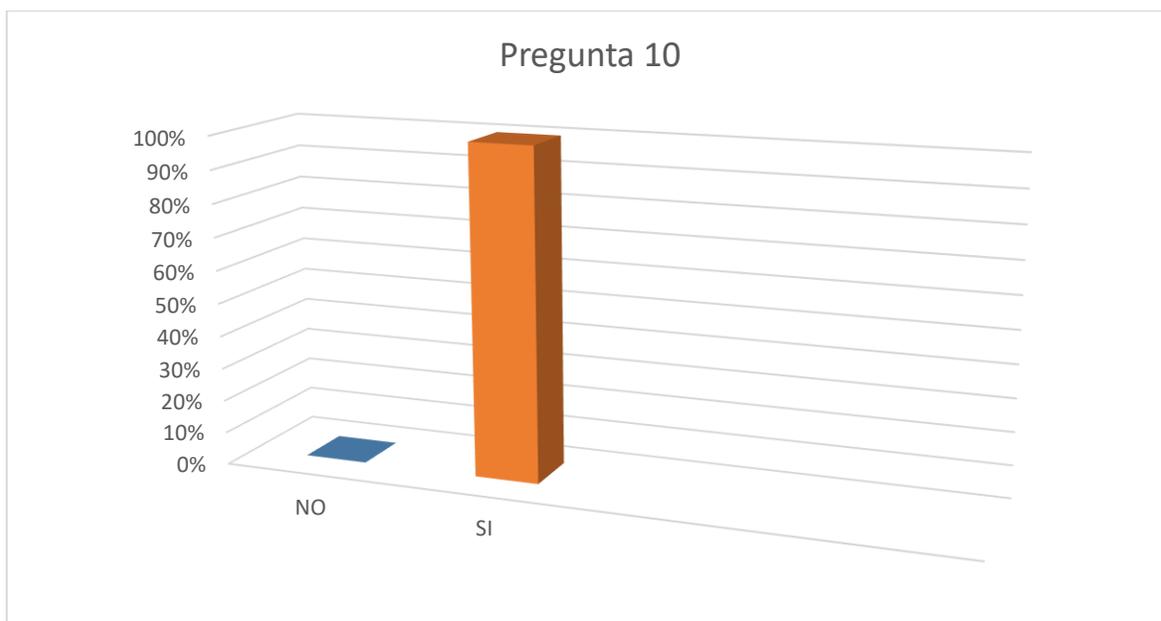
Normalmente ¿todos sus alumnos aprueban la asignatura?



Por lo que 50% contestaron que sí y el otro 50% mencionaron que no siempre lo hacen. Dentro de los aspectos que influyen en la deserción de éste último se debe a que trabajan todo el día, tienen responsabilidades como padres de familia y no les da tiempo para cursar las materias. Es un detalle que se necesita mejorar para elevar el número de alumnos aprobados. En este sentido, el docente puede motivar a los alumnos para acreditar la asignatura, así como llevar el seguimiento y atención personalizada que ayudará a bajar el índice de reprobación y deserción.

Pregunta 10.

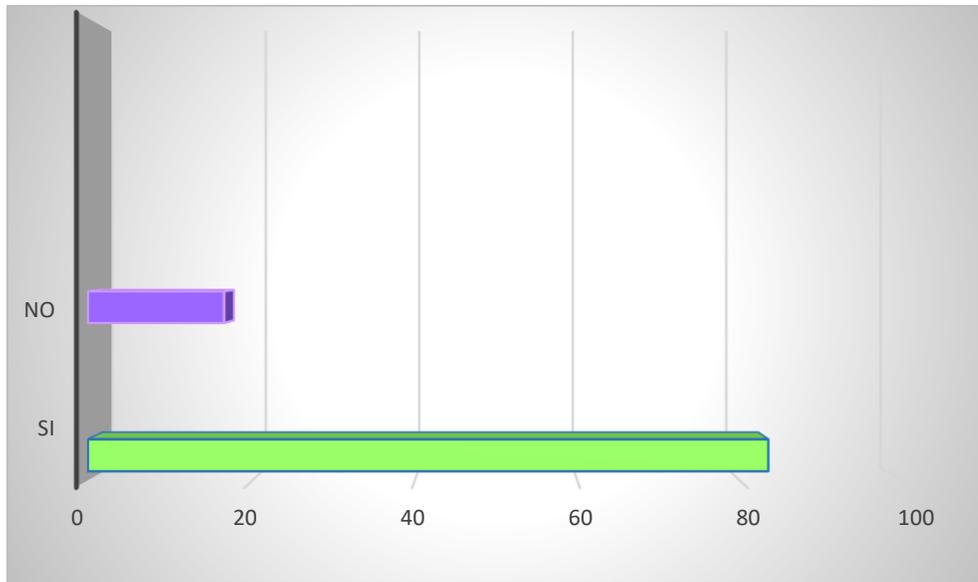
¿Usted está presente con el alumno desde que inicia y finaliza el semestre?



El 100% de los docentes está presente y atento a las actividades que envía el alumno, a resolver dudas lo más pronto posible que puedan surgir durante el semestre.

Pregunta 11.

Cuando el alumno se le dificulta algún tema relacionado con la asignatura a lo largo del semestre ¿se esfuerza porque éste lo aprenda aun cuando ya no esté cursando la asignatura



Como podemos observar, El 83.33% se preocupa porque el alumno siga obteniendo conocimientos y sigue resolviendo dudas que lleguen a surgir ya que éstas se presentan por el ámbito laboral o en una tema de otra disciplina, mientras que el 16.67% sólo lo hace dentro de la asignatura.

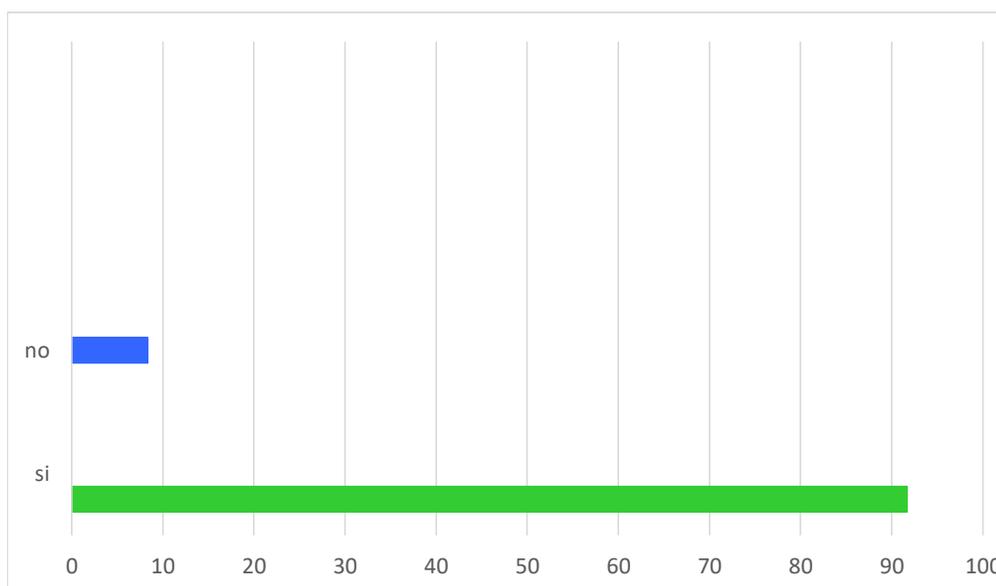
Pregunta 12.



El 58% respondió que sí es frecuente la deserción, mientras que el 42% no nota que deserten alumnos. Debe existir mayor mejora para bajar el nivel de deserción para el alumno y detectar qué factores son los que propician a que esto suceda.

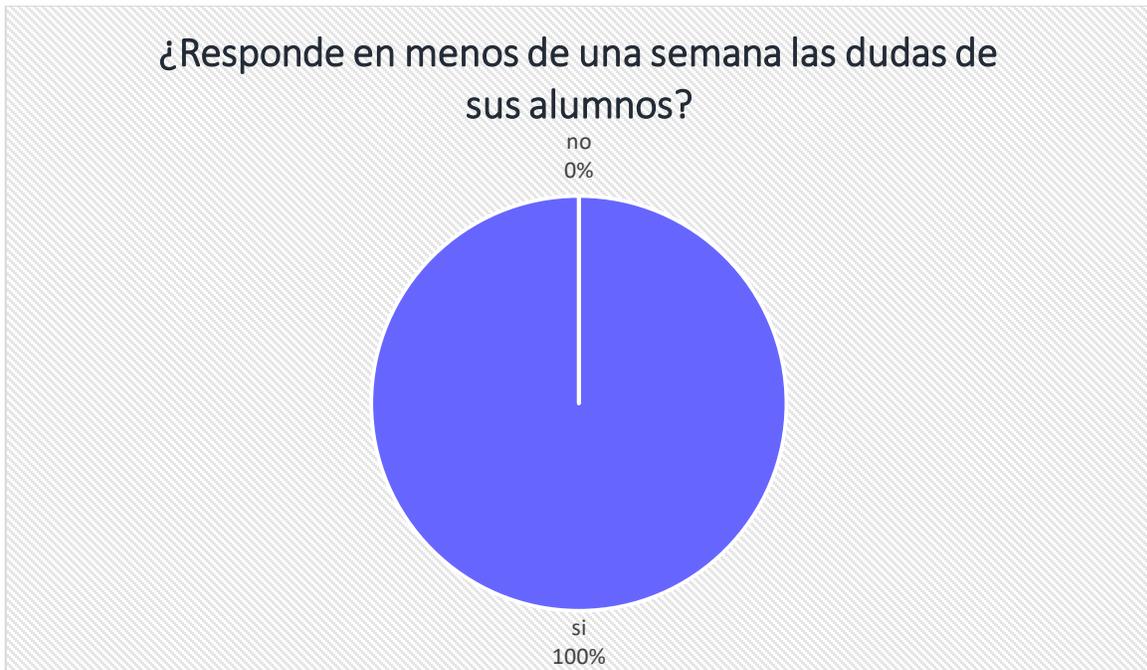
Pregunta 13.

¿Toma cursos para mejorar las estrategias de aprendizaje en su asignatura?



Sólo el 91.66% de los docentes toma algún curso, taller o diplomado para estar mayor preparado y seguir adquiriendo más instrucción, por el contrario el 8.33% de los docentes no toma algún curso.

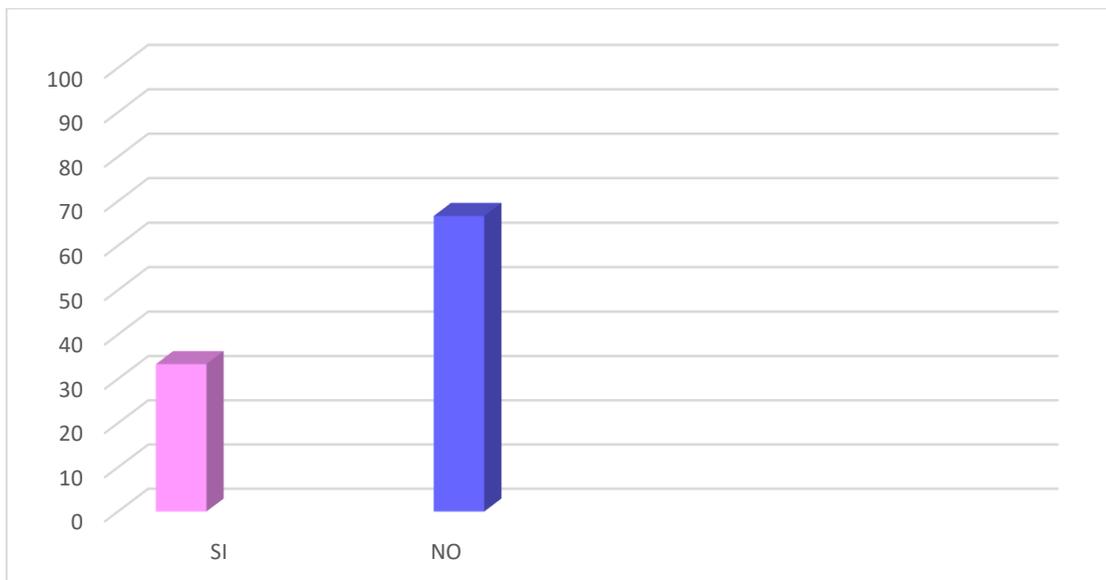
Pregunta 14.



En la gráfica se representa que el 100% de los docentes están al tanto de sus alumnos, puesto que se les solicita que en plataforma deben de entrar 8 horas a la semana para atender de manera personalizada las inquietudes de los alumnos así como el evitar atrasos en la contestación a sus dudas o bien para la revisión de las actividades de aprendizaje.

Pregunta 15.

¿Son muy frecuentes las asesorías que le piden los alumnos?



El 66.66% de los docentes mencionó que sí son requeridas y frecuentes, particularmente las solicitan los alumnos que no trabajan y están dedicados a estudiar solamente, mientras que el 33.33% menciona que no ya que no tienen tiempo de asistir. Las asesorías son importantes ya que además de tener mayor relación con el alumno se puede notar si está comprendiendo bien el objetivo de la asignatura y se le puede explicar de una forma más detallada.

Los resultados obtenidos muestran que los profesores se interesan por brindar los conocimientos a los alumnos, de que éstos cuando finalicen la licenciatura puedan ejercerla en el campo laboral. También podemos notar que los profesores se preparan para poder tener un mayor nivel académico y que en diversos aspectos como son la deserción de alumnos se tiene que trabajar para que esto ya no sea un caso frecuente.

De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta realizada, podemos notar que constantemente nos enfrentamos a constantes avances de la tecnología, lo cual nos hace estar mayormente actualizados, que si aplicamos la correcta administración de la información se obtendrán mayores mejoras en la calidad de aprendizaje a distancia tanto del docente como del alumno. Al incrementar la calidad de aprendizaje con la correcta administración de la información, se aportará un mejor manejo del capital intelectual dentro de la institución e incluso el seguimiento ante los procesos de innovación mediante la GC.

Debido a que el ámbito educativo es un fenómeno que abarca múltiples áreas de conocimiento, los docentes de Bibliotecología a distancia pueden aportar y rescatar diversas distinciones de un plan de GC, comprometiéndose con su formación profesional y de este modo llegar a la innovación.

Por lo pronto, se tiene un diagnóstico sobre lo que falta por trabajar, sin olvidar mencionar que en cierto momento se deben enfrentar cambios importantes no solo a nivel docente sino a nivel organizacional. Por lo que se deberá apoyar en un modelo de Gestión para poder superar estas variables detectadas.

Es de gran importancia mencionar que la GC aplicada a la bibliotecología aporta muchas acciones que pueden ser útiles para la educación ya sea para afrontar problemas o bien, que permita la innovación dentro del aprendizaje.

Sin olvidar mencionar que la función tutorial es un elemento relevante en el desarrollo de la formación online, por ello es importante identificar las habilidades y soluciones del *e-learning*:

- El docente tiene dominio suficiente de la asignatura que imparte.
- Crea un ambiente de aprendizaje colaborativo para facilitar la colaboración y participación de los alumnos que estén cursando su asignatura.
- Resuelve los problemas o dudas que se presentan a los alumnos.
- Apoya los procesos de aprendizaje enviando consejos, sugerencias y aclaración de dudas.
- Motiva y mantiene el entusiasmo del alumno, a su vez refuerza su autonomía
- Planifica acciones de enseñanza-aprendizaje.
- Diseña y usa material de apoyo permitiendo agilizar la comprensión de los estudiantes.
- Diseña estrategias de seguimiento y evaluación, las cuales deberán ser adecuadas pues promueven un aprendizaje óptimo.

Se necesita implementar un insumo de mejoramiento para la institución educativa y el desempeño, de modo que el conocimiento que se genere consiga superar tanto los objetivos como las metas llevando a cabo nuevos modelos mentales y que ofrezcan mejores alternativas a su comunidad.

Se reconoce la importancia que tiene el docente en la institución, ya que se toman en cuenta sus conocimientos intelectuales, como aquellos provenientes desde la experiencia profesional, así como encontrar oportunidades que puedan ser aplicadas a mejoras y crear un conocimiento factible para todos dentro de la institución.

Referencias bibliográficas.

Ardila Rodríguez, M. (2009) Docencia en ambientes virtuales: nuevos roles y funciones. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (8), 1-15. Recuperado de: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/82/169>

[Consultado el 10/03/2019]

Garduño Vera, R. y Cabral Vargas, B. (2006) *La investigación a distancia en bibliotecología en México y América Latina*. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. Recuperado de:

http://iibi.unam.mx/publicaciones/198/topicos_investigacion_bibliotecologia2_gardu_no_vera_roberto.html [Consultado el 08/09/2017]

Padula, Perkins, J.E. (2002) *Contigo en la distancia. El rol de tutor en la Educación Presencial*. Recuperado de https://www2.uned.es/catedraunescoead/Docs_Publicued/pbc08/pbc8.

Rodríguez, R. M. (2011) Repensar la relación entre las TIC y la enseñanza universitaria: problemas y soluciones, Profesorado. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 15 (1), 9-25. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev151ART1.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Ruiz Méndez, María del Rocío, Aguilar, Genaro Aguirre (2013). Quehacer docente, TIC y educación virtual o a distancia. *Revista de Innovación educativa*, 5 (2). Recuperado de:

<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/412/339>

[Consultado el 10/03/2019]

UNAM. Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (2011). *CUAED*. México. Recuperado de:

http://dione.cuaed.unam.mx/propuestas.graficas/cuaed_respaldo/mision.php

[Consultado el 10/03/2019]

UNAM. Facultad de Filosofía y Letras SUAyED (2013). *Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia*. México: UNAM. Recuperado de:

http://suayed.unam.mx/que_es.php [Consultado el 12/09/2017]

Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Universidad abierta y Educación a Distancia (2014) Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información. UNAM. Recuperado de:

<http://www.suafyl.filos.unam.mx/bibliotecologia/> [Consultado el 10/03/2019]

UNAM. Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (2015). *CUAED*. México. Recuperado de:

<http://web.cuaed.unam.mx/antecedentes/> [Consultado el 10/03/2019]

Capítulo 3. Propuesta de GC en la EAD

El presente capítulo muestra la propuesta de GC, la cual pretende ser una guía para poder dar mejoras en el ámbito docente, en la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la información perteneciente al SUAyED. Es por ello, que se deben dar mayor importancia a las actividades como: investigación, participación, reuniones de grupos de trabajo, invitación a la asistencia y participación de conferencias, ya que al alumno le ayuda a reforzar mayormente los conocimientos ya desarrollarlos en un futuro profesional.

Para ello debemos de considerar las herramientas con las que ya se cuentan, que es el caso de la plataforma virtual con la que los estudiantes y profesores laboran, utilizar diferentes instrumentos para reforzar los conocimientos:

- Repositorios para conservar y difundir mayor material educativo que pueda apoyar el aprendizaje tanto del alumno como del docente

- Incluir mayores materiales de aprendizaje como videos en donde la actividad que es considerada como práctica detalle un poco más el funcionamiento en el ámbito laboral.

- La aplicación de un glosario.

- Encuesta al finalizar el semestre para saber qué tan apropiado es el contenido del curso y semestre con semestre ver si existen mejoras.

Es de suma importancia invertir dedicación para la implementación de mayores herramientas dentro de la licenciatura, hay que considerar que quiénes están absorbiendo todos estos flujos de información son docentes y alumnos; como docentes implementan mayores herramientas y despiertan el interés de los alumnos por seguir aprendiendo y desarrollarse en continuar con estudios más avanzados de la licenciatura en un futuro.

Para poder dar la implementación de agregar mayor material dentro de la plataforma virtual se tienen que considerar los siguientes actores:

- Experto de contenido. El cual se encargará del desarrollo de los contenidos académicos:
 - Selección correcta de las fuentes de información
 - Desarrollo de material didáctico
 - Selección de los canales de comunicación

- Asesor pedagógico. Experiencia en el desarrollo de programas educativos, en este caso enfocados al aprendizaje a distancia:
 - Como función debe diagnosticar los materiales que se encuentran operando contra los que serán implementados
 - Identificar los tipos de interacción con los que se cuenta y sean los más factibles
 - Asesorar en el diseño de actividades de aprendizaje, autoevaluación y evaluación
 - Trabajar en conjunto con el experto en contenido y el asesor académico sobre los contenidos del curso y realizar los ajustes pertinentes

- Corrector de estilo, aquel profesional con la experiencia en la revisión y corrección de textos. Entre las funciones que emplearía se encuentran:
 - Revisar la ortografía y redacción
 - Uniformar el estilo con respecto al programa educativo

- Comunicador visual. Sus conocimientos se basan en programas de cómputo para el diseño y desarrollo de interfaces web, por lo que apoya en:
 - Conceptualizar la interfaz gráfica del sitio electrónico, como las imágenes, los colores y las características de navegación
 - Editar imágenes y textos
 - Adaptar las plantillas de recursos y elementos visuales
 - Elaborar animaciones, esquemas y diagramas

- Ingeniero en sistemas. Se encarga del diseño y funcionamiento de la plataforma:
 - Definir la interactividad
 - Verificar el funcionamiento la plataforma Moodle
 - Instalación de las herramientas tecnológicas

Una vez esclareciendo estos puntos, se contemplan los indicadores de evaluación, ya que constituyen un valioso mecanismo para la mejora de la actividad educativa y es considerado un gran instrumento de conocimiento y valoración, además de contar con una perspectiva un poco asociada a la realidad.

Al implementar estas iniciativas, se deben aprovechar todos los recursos ya que el comenzar a elaborarlo nos será de una manera un poco más accesible al contar ya con el objetivo de la institución es decir, el Departamento de Bibliotecología, las fuentes de información con las que ya se cuenta y las actividades que se llevan desarrollando desde su última actualización.

Como siguiente punto se procede a la planificación para comenzar con las funciones de los nuevos materiales educativos, para dar paso al abordar de manera esquemática los que se pretende lograr con lo ya antes presentado.

Es muy importante considerar que un modelo de GC, supone un cambio en los procesos educativos y en la cultura organizacional; por lo tanto, se debe crear un ambiente de confianza y compromiso.

Se procede con la implantación del modelo planificando en tiempo de las acciones a realizar, es decir, por fases, como lo anterior mencionado, el proyecto y la institución deben adaptarse, ya que vivimos en una era que evoluciona constantemente.

Se debe buscar mayor atracción de aspirantes interesados en estudiar y ejercer la disciplina bibliotecológica, siempre y cuando tengamos las metas establecidas y específicas, consensuales y realistas. Una vez hecho esto, se deben establecer objetivos de mediano y largo plazo pues, se obtendrán resultados esperados en el momento que comience la implementación de la GC.

Algo importante a destacar es que una vez que la propuesta sea implementada se abren más caminos para la innovación, pues se identifican mayores áreas de oportunidades, y en qué más se puede mejorar apoyado por un surgimiento de ideas para mayor calidad educativa.

Conclusión.

Considero que la disciplina bibliotecológica se debe ahormar a la GC, mediante la práctica docente en un ambiente virtual, debido a que se comparte conocimiento, se descubren algunos errores que pueden llegar a mejorar y recae en el nivel académico que ya se tiene hasta ahora.

Alguna decisión organizacional que puede mejorar el docente es la planeación estratégica ya que ésta será tomada como un ente proactivo y anticipatorio, Por ejemplo:

- El proceso del diseño curricular.
- El docente como proveedor de recursos en donde proporcione información la cual apoye a los alumnos en complementar las actividades de aprendizaje, del mismo modo sugerir ideas o estrategias de aprendizaje.
- Crear entornos de colaboración promoviendo las relaciones interpersonales en donde ayuda a los estudiantes a trabajar juntos.
- Centrarse en el propósito educativo que motive y contextualice al estudiante para que se involucre en las actividades.
- La recuperación de conocimientos previos.
- Y el desarrollo de los temas que abordan la asignatura.

El docente ejerciendo las habilidades y soluciones del *e-learning* podrá:

- Tener dominio suficiente de la asignatura que imparte
- Crear un ambiente de aprendizaje que sea colaborativo
- Resuelve los problemas de aprendizaje o dudas que se presentan en relación con los alumnos que se encuentran cursando la asignatura

- Apoya los procesos de aprendizaje enviando consejos, sugerencias y aclaración de dudas.
- Motiva y mantiene el entusiasmo del alumno, a su vez refuerza su autonomía
- Planifica acciones de enseñanza-aprendizaje.
- Diseña y usa material de apoyo permitiendo agilizar la comprensión de los estudiantes.
- Diseña estrategias de seguimiento y evaluación, las cuales deberán ser adecuadas pues promueven un aprendizaje óptimo.

Se reconoce la importancia que tiene el docente en la institución, ya que se toman en cuenta sus conocimientos intelectuales, como aquellos provenientes desde la experiencia profesional, así como encontrar oportunidades que puedan ser aplicadas a progresos y crear un conocimiento factible para todos dentro de la institución.

Aún queda mucho por investigar sobre la GC vinculada con la educación a distancia, estudiando al docente puede analizarse en conjunto al alumno lo cual resultaría interesante indagar a mayor exhaustividad posteriormente.

Obras consultadas

Referencias Bibliográficas

Almuinas Rivero, J. L. y Galarza López, J. (2015) La gestión de la información y el conocimiento: Una oportunidad para las instituciones de educación superior. *Universidad y Sociedad*, 7 (2), 16-22. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200003

[Consultado el 10/03/2019]

Ardila Rodríguez, M. (2009) Docencia en ambientes virtuales: nuevos roles y funciones. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* (28) 1-15. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194214468004.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Bonnet, N. (2015) La gestión del conocimiento aplicado a los recursos de bibliotecas públicas. *Revista Estudios en Ciencias Humanas. Estudios y monografías de los postgrados, facultad de humanidades- Universidad Nacional de Nordeste*. (5) Recuperado de: <http://hum.unne.edu.ar/revistas/postgrado/revista5/articulos/bonnet.pdf>

[Consultado el 10/03/2019]

Basabe Peña, Fabián (2007) *Educación a distancia en el nivel superior*. México: Trillas.

Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. 3 (1), 1-10. Recuperado de: <http://rusc.uoc.edu/rusc/es/index.php/rusc/article/download/v3n1-cabero/265-1182-2-PB.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Cabero, J. (2004), *La función tutorial en la teleformación*. Madrid, Pearson Educación.

Campero, E. (2010). Manual de diseño instruccional. México: DDICUAED-UNAM. [En actualización]

Cárdenas de Fernández, M. L. (2011). Competencia en el manejo de la información mediante la utilización de las TIC. *Revista de Bibliotecas*. XXIX, (1), 1-8.

Davenport, T. y Prusak, L. (2001). *Conocimientos en acción: cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Pearson Education.

Dutta, S.; de Meyer, A. (1997). *Knowledge Management at Arthur Andersen (Denmark): Building Assets in Real Time and in Virtual Space*. Fontainebleau: INSEAD.

Farfán, D. Y y Garzón, M. A. (2006). La gestión del conocimiento. *Documentos de investigación*, (29). 13. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/27627446_La_gestion_del_conocimiento

[Consultado el 10/03/2019]

García Aretio, Lorenzo (2009) *¿Por qué va ganando la educación a distancia?* España: UNED.

García Aretio, L. (2001). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.

Garduño Vera, R. (2012) *La educación a distancia en bibliotecología en México y América Latina: elementos para una agenda de investigación*. México, UNAM. Recuperado

de: <http://iibi.unam.mx/publicaciones/276/agendas%20investigacion%20bibliotecologia%20Educacion%20a%20distancia%20Roberto%20Garduno%20Vera.html>

[Consultado 06/05/2017]

____ (2007). Caracterización del docente en la educación virtual: consideraciones para la Bibliotecología. *Investigación Bibliotecológica*, 21 (43), 157-183. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2007000200007 [Consultado el 10/03/2019]

____ y Cabral Vargas, B. (2006) *La investigación a distancia en bibliotecología en México y América Latina*. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. Recuperado de:

http://ibi.unam.mx/publicaciones/198/topicos_investigacion_bibliotecologia2_garduno_vera_roberto.html [Consultado el 08/09/2017]

____ (2005) La educación a distancia como elemento del desarrollo en la sociedad del conocimiento. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 18 (37), 5-8.

Recuperado de: <http://132.248.242.3/~publica/archivos/37/ibi03701.pdf>
[Consultado el 06/05/2017]

____ (2005) Situación Actual y Perspectivas del E- Aprendizaje en México y sus repercusiones en el ámbito de la bibliotecología. En: Martínez Arellano, Filiberto Felipe. UNAM. *E- Aprendizaje en Bibliotecología: perspectivas globales*. México: UNAM.

____ (2005) *Enseñanza Virtual sobre la organización de recursos informativos digitales*. Recuperado de: <http://132.248.242.6/~publica/conmutarl.php?arch=1&idx=171> [Consultado el 17/11/2019]

Garzón Castrillón, M. A. (2006). Aproximaciones a la gestión del conocimiento en empresas colombianas. *Univ. Empresa*, Bogotá (Colombia), 5 (10), 232-256.

Gerván, M. (2004) La Gestión del Conocimiento en Bibliotecas y Centros de Información. *INFOHELP, eficiencia en outsourcing*. Disponible en:

<http://studylib.es/doc/4825057/la-gesti%C3%B3n-del-conocimiento-en-bibliotecas-y-centros-de> [Consultado el 10/03/2019]

Gómez Ortiz, R. A. (2014) *Gestión del Conocimiento: tecnología e innovación*. México: Limusa.

Ibarra, A.M. (2007) *Los retos de la educación superior en México. Cultura, Tecnología y Patrimonio*. México: Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de los Valles.

Jiménez Chávez, Viviana Elizabeth (2015) Gestión del conocimiento en la educación a distancia. *SCIENTIAMERICANA, revista multidisciplinaria*, 2 (2). Recuperado de:

<http://investigacion.ua.edu.py/index.php/scientiamericana/article/download/44/39>

[Consultado el 09/02/2018]

Lafuente López, R. y Garduño Vera, R. (1999). Enseñanza a distancia de la bibliotecología y estudios de la información. *Investigación bibliotecológica*, 13 (27), 153-179. Recuperado de:

<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol13-27/IBI02708.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Llorente, M. C. y Romero, R. (2005), *El tutor virtual en los entornos de teleformación*. Trillas: Eduforma.

Malhotra, Y. (1998). Deciphering the Knowledge Management hype. *Journal of Quality and Participation*, 21 (4), 58-60.

Marcos Recio, J. C. (2006). Hacia la educación a distancia en la bibliotecología: algunas propuestas en México y en España. *Investigación Bibliotecológica*, 20 (40). Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2006000100005 [Consultado el 10/03/2019]

Martínez Caro, E. y Gallego Rodríguez, A. (2007). La creación y distribución del conocimiento a través del e-learning: ¿qué factores determinan el éxito? En: *Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa. Congreso Nacional. Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM: Ponencias. Palma de Mallorca*, 1, p.74. Recuperado de:

<http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/980/cdc.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consultado el 10/03/19]

Maya Betancourt, A. (1993). *La educación a distancia y la función tutorial*. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/pdf/53_21.pdf [Consultado el 10/03/2019]

Muzard, J. (2011) La evolución de la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Applied intelligence Atelier*, Montrial, QC, Canada. Recuperado de: <http://www.a-i-a.com/auladigital/ArticuloGC-JM-ESP.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Nieves Lahaba, Y. y León Santos, M. (2001) La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. *ACIMED*, 9 (2), 121-86.

Nonaka I. & Teece, D. (2001). *Managing industrial knowledge: creation, transfer and utilization*. London, Sage.

Nonaka, I. (1999) *La organización creadora de conocimiento: como las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Oxford University Press.

Padula Perkins, J.E. (2002) *Contigo en la distancia. El rol de tutor en la Educación Presencial*. Recuperado de [Recuperado de: <http://rusc.uoc.edu/rusc/ca/index.php/rusc/article/download/v4n2-pagano/304-1220-2-PB.pdf> \[Consultado el 10/03/19\]](https://www2.uned.es/catedraunescoead/Docs_Publicued/pbc08/pbc8._Pagano, C. M. (2007) Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC), 4 (2).</p></div><div data-bbox=)

Pastor Sánchez, J. A. (2000) Gestión del Conocimiento en instituciones universitarias. *Revista Scire: representación y organización del conocimiento*, 6 (2), 99-120. Recuperado de: www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/download/1136/1118 [Consultado el 10/03/2019]

Pérez D. y Dressler, M. (2007). Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento. *Intangible Capital*, 3 (15), 31-59. Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/2945/Tecnologias%20de%20la%20informacion.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Ríos Delgado, Teresa J. (2012) La gestión del conocimiento y la educación superior universitaria. *Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 15 (30). Recuperado de:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/8797/7638>

Ríos Ortega J. y Publido Daza, N. J. (2015). *Didáctica de la Bibliotecología: aproximaciones e instituciones*. Recuperado de: <http://132.248.9.34/cuib/1900587.pdf> [Consultado el 10/09/2019]

Ríos Ortega, J. (2008). *Didáctica de la Bibliotecología: Teoría y principios desde la enseñanza de la ciencia*. Recuperado de: <http://132.248.9.34/cuib/1267677.pdf> [Consultado el 10/09/2019]

Ríos Ruíz, A. (2015) Tecnologías de la Información y Comunicación (Tic's) en la educación superior a distancia en México: estudios de derecho, retos y oportunidades. *Revista Venezolana de Información Tecnología y Conocimiento*, 12 (3), 124-141. Recuperado: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/enlace/article/view/20630/20539> [Consultado el 10/03/2019]

Rodríguez Castellanos, A, Araujo de la Mata, A. y Urrutia Gutiérrez, J. (2001) La gestión de conocimiento científico-técnico en la universidad: un caso y un proyecto. *Cuaderno de gestión*, 1 (1) universidad del País Vasco, España.

Rodríguez Gómez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Educar* (37), 25-39 Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn37/0211819Xn37p25.pdf> [Consultado el 10/09/2019]

Rodríguez, R. M. (2011) Repensar la relación entre las TIC y la enseñanza universitaria: problemas y soluciones, Profesorado. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 15 (1), 9-25. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev151ART1.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

Ruíz Méndez, M. R., Aguirre Aguilar, G. (2013). Quehacer docente, TIC y educación virtual o a distancia. *Revista de Innovación educativa*, 5 (2). Recuperado de:

<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/412/339>

[Consultado el 10/03/2019]

Sánchez Ambriz, G. y Flores Paredes, J. (2013) La gestión del conocimiento en las Bibliotecas Universitarias: ¿el qué?, ¿cómo y para qué? *Revistas de la Fahce*, 2 (2), 24-39. Recuperado de:

<http://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCv2n2a03/2344>

[Consultado el 10/03/2019]

Sánchez Arroyo, E. (2000) *La videoconferencia en la Universidad Nacional de Educación a Distancia: análisis y posibilidades didácticas*. Tesis doctoral. Facultad de Educación UNED, España.

Sandoval Yáñez, C. (2013) *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 21 (3), 457-471. [Consultado el 03/03/2019]

Taylor, J. & Peter, S. (2001). USQ: An E- university For An E-world. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 2 (1). Recuperado de: <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/28/89> [Consultado el 10/03/2019]

UNAM. Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (2015). *CUAED*. México. Recuperado de:

<http://web.cuaed.unam.mx/antecedentes/> [Consultado el 10/03/2019]

Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Universidad abierta y Educación a Distancia (2014) *Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información*. UNAM. Recuperado de:

<http://www.suafyl.filos.unam.mx/bibliotecologia/> [Consultado el 10/03/2019]

UNAM. Facultad de Filosofía y Letras SUAyED (2013). *Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia*. México: UNAM. Recuperado de:

http://suayed.unam.mx/que_es.php [Consultado el 12/09/2017]

UNAM. Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (2011). *CUAED*. México. Recuperado de:

http://dione.cuaed.unam.mx/propuestas.graficas/cuaed_respaldo/mision.php

[Consultado el 10/03/2019]

Uribe Acosta, A.F. (2013). La Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior (IES) de Medellín. *Escenarios: Empresa y Territorio*, 2 (2), 143-258. Recuperado de:

<http://revistas.esumer.edu.co/index.php/escenarios/article/view/62/81> [Consultado el 10/03/2019]

Yot Domínguez, C. y Marcelo, C. (2013). Tareas y competencias del tutor online. *Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado*, 17 (2), 306-325. Recuperado de:

<http://www.ugr.es/~recfpro/rev172COL5.pdf> [Consultado el 10/03/2019]

ANEXO 1.

Cuestionario

- Años experiencia asesor en línea:
 1. ¿Planifica sus asesorías cuando las brindará con el alumno?
Si () No ()
 2. ¿Da el manejo y utilización de las herramientas de comunicación, es decir correo electrónico, teléfono, Facebook?
Si () No ()
 3. ¿Utiliza otros métodos y estrategias además de las existentes en plataforma?
Si () No ()
 4. ¿Retroalimenta la tarea del alumno aunque ésta esté correcta?
Si () No ()
 5. Si la asignatura que imparte además de ser teórica es práctica, ¿usted lleva a cabo prácticas?
Si () No ()
 6. ¿Proporciona confianza al alumno para que éste exponga sus dudas?
Si () No ()
 7. ¿Considera que los contenidos de la asignatura que imparte necesitan complementarse más?
Si () No ()
 8. ¿Se preocupa por el hecho de que todos los alumnos aprendan el concepto de la asignatura?
Si () No ()
 9. Normalmente ¿todos sus alumnos aprueban la asignatura?

Si () No ()

10. ¿Usted está presente con el alumno desde que inicia y finaliza el semestre?

Si () No ()

11. Cuando el alumno se le dificulta algún tema relacionado con la asignatura a lo largo del semestre ¿se esfuerza porque éste lo aprenda aun cuando ya no esté cursando la asignatura?

Si () No ()

12. ¿Es muy frecuente la deserción de alumnos en su asignatura?

Si () No ()

13. ¿Toma cursos para mejorar las estrategias de aprendizaje en su asignatura?

Si () No ()

14. ¿Responde en menos de una semana las dudas de sus alumnos?

Si () No ()

15. ¿Son muy frecuentes las asesorías que le piden los alumnos?

Si () No ()

¡Muchas gracias por su participación!