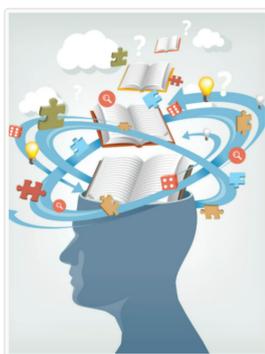


## Tema 2. Dimensiones del conocimiento

### Introducción

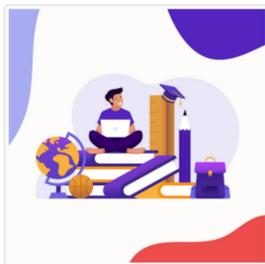


El conocimiento permite al ser humano desarrollarse y evolucionar al aprender cosas nuevas en su día a día. Por su parte, el proceso de aprendizaje se ve reflejado en las aulas de las instituciones educativas, en donde el conocimiento y el aprendizaje son de primordial relevancia para el desarrollo de los estudiantes en el mundo actual.

Entender lo anterior es clave para transformar los sistemas educativos y responder efectivamente a las necesidades y aspiraciones de los estudiantes del presente, dejando atrás los modelos tradicionales que tenían una estructura rígida, en donde la **actualización de modelos de aprendizaje**, el rol del maestro-alumno cambia y se renueva constantemente.

En esta experiencia de aprendizaje podrás distinguir los diferentes procesos que lleva a cabo el ser humano para integrar el conocimiento en sus diferentes dimensiones, para que, de esta manera, lo apliques a tu labor de ventas al enfrentarte al cliente. Entonces, ¿cómo podrás ofrecerle a tu cliente un producto o servicio que no conoce aún?

### Explicación



Para lograr una mayor comprensión del proceso de aprendizaje en los alumnos es necesario tener en claro el significado del conocimiento. Por consiguiente, el conocimiento se refiere "**al conjunto de experiencias, sensaciones y reflexiones que conllevan al razonamiento y el aprendizaje**" (significados, s.f.).

A través del conocimiento, los seres humanos pueden desarrollarse en el contexto donde se encuentran, desenvolviéndose de manera confiada, así como realizando interpretaciones y análisis de todo aquello que experimentan y sienten.

De hecho, el filósofo griego Platón fue uno de los primeros pensadores en considerar **al conocimiento como aquello que es realmente valioso y verdadero** (Webdianoia, s.f.).

### Tipos de conocimiento

En general, el conocimiento implica desarrollar las **habilidades y competencias necesarias**, de acuerdo con el contexto. Aunque existen muchas clasificaciones del conocimiento, estos son algunos de los principales tipos de conocimiento:



El Autodidacta. (2020, 24 de junio). *Tipos de conocimiento* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=U7g6U3Pyuk>

Por ende, conocer los diferentes tipos de conocimiento te permitirá su aplicación en tu labor de ventas, en donde podrás reconocer las formas en que has aprendido a tratar al cliente y cómo identificar las diferentes situaciones que se te presentan, así como entender la forma de cómo el cliente puede llegar a conocer tu marca.

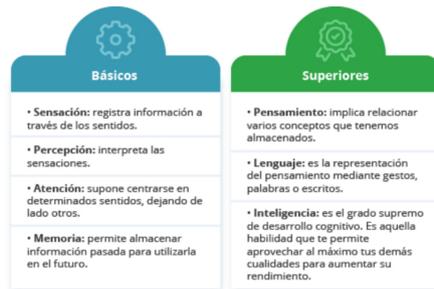
### Procesos cognitivos



Es importante entender la manera en que el cerebro humano funciona al momento de aprender, así como lo que permite que las personas actúen de determinada manera al reaccionar a los estímulos externos.

Un **proceso cognitivo** es aquel que permite al individuo procesar la información que le llega a través de los sentidos, decodificando esos datos para que realmente pueda reconocer el objeto o situación (Universitat Carlemany, 2021). Este tipo de proceso que realiza el ser humano influye en todos los aspectos de nuestra vida cotidiana para aprender algo nuevo, consolidar recuerdos y hasta tomar decisiones.

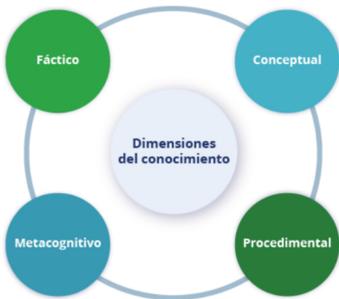
Los procesos cognitivos se pueden clasificar de la siguiente manera:



Universitat Carlemany. (s.f.). *Procesos cognitivos: ¿Qué son y qué tipos hay?* Recuperado de <https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/procesos-cognitivos-que-son-y-que-tipos-hay>

Por consiguiente, entender los procesos cognitivos del ser humano es de mucha utilidad para entender cómo aprende una persona y cómo se le puede **transmitir conocimiento**. Del mismo modo, entender cómo trabaja el cerebro de un ser humano para aprender algo nuevo, te permitirá ofrecer mensajes de ventas que abarquen mayores posibilidades de atracción a los posibles prospectos, es decir, si se maneja un lenguaje correcto, aunado a la generación de emociones y sensaciones, te permitirá que el mensaje de marca llegue de manera adecuada, quedándose en la memoria del cliente.

### Dimensiones del conocimiento



Fuente: Romero, G. (2020). *Taxonomía de Bloom – dimensión del conocimiento y del proceso cognitivo*. Recuperado de <https://www.compartirpalabramestra.org/recursos/infografias/taxonomia-de-bloom-dimension-del-conocimiento-y-del-proceso-cognitivo>. Masapanta, S., y Velázquez, J. (2017). Una revisión sistemática del uso de la taxonomía de Bloom en la enseñanza de la informática. *Atas do XIX Simpósio Internacional de Informática Educativa e VIII Encontro do CIED-III Encontro Internacional*

El aprendizaje puede definirse como la forma en la que los seres vivos obtienen y asimilan la información. En el caso de los seres humanos, existen varias clasificaciones según diversos autores de la pedagogía y la psicología. El conocimiento responde a diferentes factores internos para entender y procesar la información, los cuales van desde sistemas de representación cognitivos hasta tipos de personalidad. De esto, se desprenden las denominadas dimensiones del conocimiento:

**Fático:** se refiere al conocimiento científico, por lo tanto, toma en cuenta sucesos y procesos concretos. Su metodología utiliza la observación y la experimentación.

**Conceptual:** son abstracciones universales e inmateriales de la realidad. Por ejemplo, el concepto de familia.

**Procedimental:** proceso mental que ayuda a constituir un sistema de datos, los cuales estarán disponibles a largo plazo, incluyendo: recabar, comprender, aplicar, jerarquizar y encontrar relaciones entre diversos datos.

**Metacognitivo:** es el autoconocimiento que tiene una persona de su propio proceso de aprendizaje. Es decir, reconoce los pasos y procesos que lo llevan a aprender.

Asimismo, de la mano con las dimensiones del conocimiento, se entrelazan las fases del proceso cognitivo, que se derivan de la **taxonomía de Bloom**:



Henly, C., y Sprague, J. (2020). *Teoría del Conocimiento*. Inglaterra: Hodder Education. Masapanta, S., y Velázquez, J. (2017). Una revisión sistemática del uso de la taxonomía de Bloom en la enseñanza de la informática. *Atas do XIX Simpósio Internacional de Informática Educativa e VIII Encontro do CIED-III Encontro Internacional*.

La capacidad de aprender y adquirir conocimiento, ya sea de manera académica o en forma empírica, es una de las cualidades más importantes de los seres humanos. Del mismo modo, el conocimiento y el aprendizaje se dan en forma dinámica y no estática, es decir, que la experiencia que se va generando se acumula a la almacenada anteriormente para enriquecerla o reformularla, lo que nos permite desarrollarnos como seres humanos y convivir.

### Cierre

Más allá del ámbito de la educación formal, los estímulos constantes del mundo que recibe el ser humano generan conocimiento, con el cual se construyen nuevas experiencias. Por consiguiente, cada situación a resolver tiene una respuesta mecánica que no depende únicamente de la voluntad, sino que se genera automáticamente como consecuencia del conocimiento almacenado y del contexto.

El cliente se enfoca en lo que necesita, valora y le intriga, mientras que el vendedor analiza esta información y muestra los beneficios que puede ofrecer su producto o servicio. Asimismo, evalúa y demuestra cómo puede satisfacer las necesidades del cliente. Por lo tanto, conocer las dimensiones del conocimiento le permitirá a un vendedor gestionar la negociación y lidiar cómo puede resolver el "problema", lo cual determinará el cierre o no de la venta.

### Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender la definición de conocimiento.
- Describir los tipos de conocimiento.
- Definir las dimensiones del conocimiento.
- Conocer las fases de la taxonomía de Bloom.

### Referencias bibliográficas

- Henly, C., y Sprague, J. (2020). *Teoría del Conocimiento*. Inglaterra: Hodder Education.
- Romero, G. (2020). *Taxonomía de Bloom – dimensión del conocimiento y del proceso cognitivo*. Recuperado de <https://www.compartirpalabramestra.org/recursos/infografias/taxonomia-de-bloom-dimension-del-conocimiento-y-del-proceso-cognitivo>
- El Autodidacta. (2020, 24 de junio). *Tipos de conocimiento* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=U7g6U3Pyuk>
- Masapanta, S., y Velázquez, J. (2017). Una revisión sistemática del uso de la taxonomía de Bloom en la enseñanza de la informática. *Atas do XIX Simpósio Internacional de Informática Educativa e VIII Encontro do CIED-III Encontro Internacional*.
- Universitat Carlemany. (s.f.). *Procesos cognitivos: ¿Qué son y qué tipos hay?* Recuperado de <https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/procesos-cognitivos-que-son-y-que-tipos-hay>
- Webdianoia. (s.f.) *La filosofía de Platón*. Recuperado de [https://www.webdianoia.com/platon/platon\\_fil\\_cono.htm](https://www.webdianoia.com/platon/platon_fil_cono.htm)

La obra presentada o propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor, la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.