

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información

Asignación 2: Conocimiento Tácito y Explícito

Ángel L. Acevedo Ayala
801-92-0024
CINF 6705, Sección 0U1
Dra. Betsaida Vélez Natal
2 de mayo de 2016


1. *¿Qué es el Conocimiento Tácito? Ofrezca ejemplos en su área de trabajo.*

De acuerdo a Leonard y Sensiper (1998) definen el conocimiento tácito como la capacidad de la mente humana para dar sentido a la colección de experiencias vividas y a conectar pasadas desde el pasado al presente y al futuro. Es aquel conocimiento no visible, muy personal y difícil de formalizar y de comunicar o compartir con otras personas; incluye elementos tales como los puntos de vista subjetivos o las intuiciones.

El conocimiento tácito se encuentra arraigado en acciones y experiencias dentro de un contexto específico, Nonaka y Takeuchi, (1995), así también se encuentra profundamente enraizado en la experiencia personal, así como en los ideales, valores y emociones de cada persona.

El conocimiento tácito tiene la característica de no ser fácilmente comunicable mediante palabras, números o dibujos, en su lugar, requiere personas, generalmente equipos de personas –organizaciones- para aplicarlo y transferirlo, Leonard y Sensiper (1998). La creación de conocimiento tácito organizativo requiere normalmente repetidas interacciones entre las personas a lo largo del tiempo.

A continuación un ejemplo del conocimiento tácito en mi lugar de trabajo. Mi primera experiencia como Bibliotecario en el Sistema de Bibliotecas lo fue en la Biblioteca Dr. Rafael Picó (Planificación). Dentro de mis tareas esenciales estaba la Coordinación y Supervisión en todo lo concerniente a los Estudiantes Asistentes del Programa Jornal (PJ) y Estudio y Trabajo (PET), en la Biblioteca. Pasados 5 meses de estar en la Biblioteca preparé el siguiente documento para mejorar los procesos de adiestramientos a los Estudiantes Asistentes Nuevos. Anteriormente no había nada escrito sobre el particular:



Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
BIBLIOTECA DE PLANIFICACIÓN

GUÍA PARA ADIESTRAR ESTUDIANTES ASISTENTES EN LA BIBLIOTECA DE PLANIFICACIÓN

Ángel L. Acevedo Ayala
Bibliotecario Auxiliar I
26 de enero de 2009
Revisado 25 de marzo de 2009

GUÍA PARA ADIESTRAR ESTUDIANTES ASISTENTES EN LA BIBLIOTECA DE PLANIFICACIÓN

- I. Presentación y Bienvenida a los Nuevos/as Estudiantes Asistentes a los Empleados de la Biblioteca y en la Escuela Graduada. Mostrar las diferentes facilidades en el 6to y 7mo piso del Edificio. ***Sexto Piso: Área Administrativa, Baños, Mostrador y guardar pertenencias personales, Laboratorio de Computadoras de la EGP, Fotocopiadora, Salón de Usos Múltiples y su control de acceso, Área de Procesamiento; Fichero Topográfico y Cardex, Sala de Estudio Grupal y su control de acceso, Colecciones: Revistas, Circulación, Referencia, Planeras; Mapas Topográficos de Municipios y Tesis, Reserva de Profesores, Fichero por Materias, Área de Descanso y Alimentos y Salidas de Emergencias. Séptimo Piso: Área Administrativa y el Personal, Salones y Oficina de Profesores.***
- II. Entregar los documentos¹ concernientes a las funciones y deberes de los Estudiantes Asistentes y firma de Hoja Certificada.
- III. Ubicación de Tarjetas de Asistencia y el Reloj Ponchador. Recordatorio de una vez finalizada la jornada semanal, firmar las tarjetas en el espacio provisto.
- IV. Mostrador de Servicios y Funciones:
 - ❖ Ubicación de los formularios estadísticos.
 - Formulario de Sustituciones Ausencias Anticipadas Estudiantes Asistentes.
 - Hoja de Recibo de Periódicos de mayor Circulación.
 - Formulario de Reserva de Profesores.
 - Guía para Prestar y Devolver Libros por Horizon y Manualmente.
 - Registro Semanal de Usuarios Atendidos.
 - Registro de Asistencia Semanal.
 - Registro de Uso de Sala.
 - Hoja de Reclamo Máquina Fotocopiadora.
 - ❖ Ubicación de Pertenencias Personales.
 - ❖ Ubicación de Herramientas Administrativas.
 - ❖ Ubicación de Papel Corto y Legal.
 - ❖ Proceso de Colocar las Tesis No Catalogadas.
 - ❖ Colección Dr. Rafael Picó.
 - ❖ Prender las Computadoras y la Corrida del Antivirus.

¹ Evaluación de Estudiantes Asistentes, Manual del Estudiante Asistente, Normas Generales para Estudiantes del Programa a Jornal, Guía de Deberes de los Estudiantes Asistentes y la Certificación del Estudiante a Jornal.

- ❖ Máquina Fotocopiadora cuando se daña el Monedero. Avisar a Marta para reclamación.
 - ❖ Procedimiento del Recibo de Materiales Académicos por parte de los Profesores de la EGP.
 - ❖ Salón de Estudio Grupal.
 - ❖ Proceso para prestar libros por Horizon, Manual (cuando no hay sistema Horizon), y usuarios sin identificaciones. Proceso correcto de llenar la Tarjeta del Libro.
 - ❖ Proceso de Anaquelar Libros y Revistas.
 - ❖ Composición del Tarjetero y Sistema de Clasificación Dewey.
 - ❖ Mantener en orden todas las sillas en las mesas y cubículos de la Biblioteca.
 - ❖ Renovaciones de Libros a través de la página electrónica del Sistema de Bibliotecas.
 - ❖ Cambio de Papel y Tinta en impresoras pequeñas en el Mostrador.
 - ❖ Cambio de Toner (Tinta) Máquina Fotocopiadora.
 - ❖ Anotación de Estadísticas Diarias; Mostrador y Torno.
 - ❖ Uso de Bases de Datos a los/as usuarios/as.
- V.** Evaluaciones de los Estudiantes Asistentes 2 veces al Semestre.
- VI.** Asignación de Anaqueles a cada Estudiante Asistente: Lectura y Acomodo de Libros.
- VII.** Reuniones con todos los/as Estudiantes Asistentes durante el Semestre.
- VIII.** Renovación de Labores Estudiantes Asistentes cada Semestre Académico.

2. *¿Qué es el Conocimiento Explícito? Ofrezca ejemplos en su área de trabajo.*

El conocimiento Explícito es aquel que puede transmitirse utilizando el lenguaje formal y sistemático Nonaka y Takeuchi, (1995), es decir, aquel conocimiento que es articulado, codificado y comunicado en forma simbólica y/o lenguaje natural Alavi y Leidner (2001). Alegre Vidal (2004) lo define como aquel que puede ser expresado con palabras y números, y poder ser fácilmente comunicado y compartido bajo la forma de datos, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales.

Es el conocimiento basado en objetos: cuando se codifica en palabras, números, fórmulas o hechos tangibles como equipos. Documentos o modelos. Es el conocimiento basado en reglas: cuando se codifica como reglas, rutinas o procedimientos operativos estándares. A continuación un ejemplo del conocimiento explícito de un Documento Oficial; *“Manual del Estudiante Asistente”*, emitido por la Sección de Servicios Administrativos, del Sistema de Bibliotecas:

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Sistema de Bibliotecas

Manual del Estudiante Asistente

Introducción

Este manual va dirigido a los estudiantes asistentes del Sistema de Bibliotecas, quienes mediante un acuerdo con la administración, colaboran con el personal realizando unas tareas específicas de acuerdo a la sección donde trabajan. El propósito del manual es servir de guía sobre las políticas, procedimientos, deberes y beneficios que les rigen.

Los estudiantes asistentes son parte integral en el servicio que ofrece el Sistema de Bibliotecas a los estudiantes, a la facultad y a la comunidad. Por tal razón, deben demostrar una actitud de compromiso y dedicación hacia el trabajo. Se espera que el estudiante esté orientado hacia el servicio y cumpla a cabalidad con las tareas que se le asignen.

Misión del Sistema de Bibliotecas

La misión del Sistema de Bibliotecas es contribuir al logro de las metas y objetivos del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. El Sistema aspira a proveer los recursos informativos necesarios para respaldar el currículo y la investigación, satisfacer las necesidades informativas y bibliográficas de la comunidad académica, proveer el espacio físico y el personal adecuado para cumplir esta encomienda. Inherente a esta misión corresponde el seleccionar, adquirir, preservar, permitir acceso a los recursos informativos; así como instruir a los usuarios en la utilización óptima de los recursos. El Sistema de Bibliotecas mantiene la filosofía expresada en la Carta de Derechos de las Bibliotecas, la cual asegura el derecho de todo individuo a mantenerse informado sin discrimen por razón de raza, sexo, orientación sexual, religión, condición física o ideas políticas.

Reclutamiento

El Sistema de Bibliotecas recluta a los estudiantes en base a sus cualificaciones, al presupuesto asignado y a las necesidades de servicio en cada una de sus unidades. La Oficina de Servicios Administrativos adscrita al Director del Sistema de Bibliotecas determina la elegibilidad del estudiante. El supervisor de los estudiantes asistentes de cada unidad del Sistema de Bibliotecas selecciona el candidato idóneo. Una vez seleccionado, el estudiante firma la Certificación de Estudiante Jornal y la forma I-9 (Employment Eligibility Verification) y se le entrega el Manual del Estudiante Asistente del Sistema de Bibliotecas.

Los estudiantes deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Rendir labor bajo el Programa de Jornal solamente.
- Cumplir con las horas de trabajo asignadas bajo el programa en un mismo departamento, oficina o facultad.
- Estar matriculado en un programa de doce créditos como mínimo a nivel de bachillerato.

- Estar matriculado en un programa de 8 créditos o su equivalente en labor de investigación a nivel de maestría.
- Tener una responsabilidad académica regular establecida por el programa al cual pertenece a nivel de doctorado.
- Entregar solicitud de empleo con su programa de clases, tarjeta de seguro social, y una tarjeta de identificación de estudiante o licencia de conducir.

Políticas del Empleo

- El estudiante cumplirá sus horas de trabajo preferiblemente en la unidad para la cual fue reclutado.
- El máximo de horas que el estudiante puede trabajar semanalmente es de veinte horas.
- Los estudiantes de nuevo ingreso en el Programa Jornal trabajan un máximo de veinte horas semanales.
- El estudiante puede trabajar un máximo de ocho horas diarias con media hora de receso.
- El estudiante debe notificar su renuncia con dos semanas de anticipación.
- El estudiante se contrata por un semestre. Si la evaluación de su desempeño en el trabajo es satisfactoria, el estudiante puede continuar en el programa.
- No se discriminará por razones de raza, religión, sexo, orientación sexual, edad, condición física u otros.

Remuneración

- El pago a los estudiantes se establece en base el salario mínimo federal.
- El estudiante recibe su salario a base de las horas trabajadas.
- El estudiante no repone horas cuando se ausenta.
- En caso de que se cierre el edificio o la institución por razones de emergencia, se le honra el horario al estudiante que está trabajando en ese momento.

Normas de Puntualidad y Asistencia

- Cumplir con el horario de trabajo según acordado con su supervisor.

- Notificar con antelación las ausencias. Tres ausencias injustificadas es razón suficiente para cesantar al estudiante.
- En caso de emergencia el estudiante se comunica con su supervisor.
- El estudiante será puntual. Se considerará tardanza la llegada de once minutos después de su hora de entrada.
- El estudiante es responsable de registrar sus horas de entrada y salida en la tarjeta provista para ello.
- El estudiante no registrará la asistencia de otros compañeros.

Normas de Trabajo

- El estudiante seguirá la línea de autoridad.
- Debe vestir adecuadamente. El supervisor puede requerirle un cambio en su vestimenta si lo considera pertinente.
- El estudiante se abstendrá de:
 - recibir visitas.
 - llevar a cabo gestiones personales.
 - hacer tertulias.
 - estar en el área de trabajo fuera de su horario.
 - usar radios, teléfonos celulares, audífonos, laptops durante su horario.
 - suministrar información personal de sus compañeros de trabajo.
 - ingerir alimentos sólidos o líquidos en áreas de trabajo.
 - ingerir bebidas alcohólicas o sustancias controladas según lo indica 89-01 de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras
 - hacer o recibir llamadas telefónicas en horas de trabajo, excepto en casos de emergencia.
 - estudiar en horas de trabajo.

Normas de Conducta

- El estudiante debe ser confiable, cortés y respetuoso. Se desempeñará con la mayor diligencia posible.
- Debe mostrar una actitud positiva en el servicio a los usuarios y hacia sus compañeros de trabajo.

- Cualquier insubordinación en el trabajo puede resultar en una acción disciplinaria.

Derechos

- El estudiante asistente recibirá una orientación adecuada por parte de su supervisor.
- Sus labores se evaluarán cada semestre por el supervisor inmediato. Se utilizará el Instrumento de Evaluación de los Estudiantes Asistentes y se le proveerá copia de la evaluación. El estudiante firmará la evaluación si está de acuerdo con la misma y podrá solicitar una revisión de ésta.
- Los estudiantes asistentes están protegidos por la Corporación del Fondo del Seguro del Estado.

Privilegios

- El estudiante asistente puede solicitar permiso especial para tener acceso al depósito de libros de la Colección de Circulación en el Edificio José M. Lázaro.
- Puede participar de talleres auspiciados por el Sistema de Biblioteca.

Cesantías

- El estudiante asistente puede ser cesanteado por alguna de la siguientes razones:
 - exceso de ausencias.
 - abandono del área de trabajo sin notificación alguna.
 - insubordinación y falta de cumplimiento con las normas establecidas en el Manual del Estudiante Asistente.
 - alteración de horas en la tarjeta de registro de asistencia.
 - uso de fotocopiadoras, micro-lectores, computadoras, teléfonos, máquinas de facsímil u otros para beneficio personal.
 - uso de materiales de oficina para beneficio personal.
 - insuficiencia de los créditos requeridos.
 - baja total de su programa académico.

Política de Quejas y Agravios

- Toda querrela, conflicto y malentendido que tenga el estudiante relacionado con su trabajo o las políticas que le rigen deberá seguir la siguiente línea de autoridad:
 1. Supervisor inmediato.

2. Bibliotecario jefe de la unidad (este atenderá el planteamiento del estudiante en un lapso de diez días).
 3. Oficina de Servicios Administrativos del Sistema de Bibliotecas.
 4. Director Auxiliar de Departamento.
 5. Director del Sistema de Bibliotecas.
- El estudiante asistente puede recurrir a la Oficina del Procurador del Estudiante si no está satisfecho con la respuesta a su planteamiento.

Orientación y Adiestramiento

- La Oficina de Servicios Administrativos del Sistema de Bibliotecas entregará al estudiante una copia del Manual del Estudiante Asistente.
- El supervisor inmediato adiestrará al estudiante asistente sobre las tareas que realizará en su unidad de trabajo.
- El Programa de Educación Continua del Sistema de Bibliotecas le ofrece al estudiante de nuevo ingreso la oportunidad de recibir una orientación general sobre la organización y el funcionamiento del Sistema de Bibliotecas.