



Vol 17. N° 1
Enero - Marzo 2017

ISSN: 1317-2255 (IMPRESO)
Depósito Legal: pp 20002FA828
ISSN: 2477-9636 (ELECTRÓNICO)
Dep. legal ppi 201502ZU4642

Multiciencias

R M C_s



Universidad del Zulia
Revista Arbitrada Multidisciplinaria



LUZ Punto Fijo

Núcleo LUZ-Punto Fijo
Programa de Investigación y Postgrado
Falcón-Venezuela

MULTICIENCIAS, Vol.17, Nº 1, 2017 (125-132)

ISSN: 1317-2255 / Dep. legal: pp 200002FA828 (Versión Impresa)

ISSN: 2477-9636/ Dep. legal: ppi 201502ZU4642 (Versión Digital)

Pertinencia del mapa de conocimiento tipo “páginas amarillas” en la investigación universitaria

Dulce Moreno¹, Haydeé Coelho²

¹Universidad Francisco de Miranda. El Sabino, Punto Fijo. Venezuela.

²Universidad del Zulia. Núcleo Punto Fijo. Venezuela.

dmoreno744@hotmail.com; haydeecoelho18@hotmail.com

Resumen

Los escasos aportes desde las investigaciones universitarias a la solución de problemas que afectan la calidad de vida en el municipio Carirubana conducen a focalizar las causas que originan este escenario en función de proponer mejoras que se articulen y hagan más efectivo el rol de las universidades en las localidades que hacen vida. Por lo expuesto, se realizó un estudio, basado en el método de razonamiento lógico, sobre la pertinencia de un tipo particular de herramienta de gestión, de modo de construir un soporte teórico que valide su eventual implementación como estrategia ante las causas que originan la escasa investigación científica en el municipio Carirubana; para alcanzarlo, se orientó la atención en la herramienta mapa de conocimiento tipo “páginas amarillas” como una de las recomendaciones dadas por los especialistas en gestión de conocimientos como vía de arranque de un manejo eficiente del capital intelectual y su aprovechamiento.

Palabras clave: “Páginas amarillas”; gestión del conocimiento; investigación universitaria; mapa de conocimiento.

Relevance of the “Yellow Pages” Knowledge Map in University Research

Abstract

The few contributions by university research to solving problems that affect the quality of life in the municipality Carirubana leading to target the root causes of this scenario in terms of proposing improvements that articulate and make more effective the role of universities in the towns that make life. For these reasons, a study based on the method of logical reasoning, on the relevance of a particular type of management tool, in order to build a theoretical support to validate their possible implementation as a strategy to the causes of the poor scientific research in the municipality Carirubana; to achieve, attention oriented on the tool type map knowledge “yellow pages” as one of the recommendations given by specialists in knowledge management as a way of starting an efficient management of intellectual capital and its use.

Key words: “Yellow pages”; knowledge management; university research; knowledge map

Introducción

Una de las causas directas de la escasa investigación universitaria en el municipio Carirubana, focalizada por Moreno (2013) es el poco conocimiento que se tiene del capital humano intelectual con el que se cuenta y que limita la búsqueda del mismo para solucionar problemas mediante la investigación; esta situación se exhibe en las universidades de este municipio como el Complejo Académico El Sabino de la Universidad Nacional Experimental “Francisco de Miranda” (CAES UNEFM), lo cual demanda herramientas que posibiliten la ubicación fácil, rápida y confiable del personal especializado generador de investigaciones científicas que promuevan la solución a los problemas de las localidades en función del mejoramiento de su calidad de vida y desarrollo.

En función de lo indicado, se concretó el presente estudio con el objetivo de justificar, desde las indagaciones teóricas, una herramienta de apoyo en la solución de la problemática planteada, utilizando el método de razonamiento lógico como la vía expedita de concretar y justificar el mapa de conocimiento tipo “páginas amarillas” como el arranque idóneo de establecer gestión adecuada del capital intelectual humano en instancias universitarias como el CAES UNEFM. La estrategia analizada, consiste en un directorio automatizado del capital intelectual humano y responde tanto a la necesidad de tener información de la ubicación del personal de investigación con que se cuenta y su producción intelectual, como a las recomendaciones dadas por Davenport y Prusak (2001) en relación a que es una de las herramientas tecnológicas necesarias en la eficiente

gestión de los conocimientos en las organizaciones ya que es facilitadora clave para mostrar a los miembros de la organización que lo ostenta, a donde deben dirigirse cuando necesitan conocimiento especializado.

Fundamentos metodológicos

La metodología de este estudio se basó en la construcción teórica de la justificación de una propuesta paliativa a la dificultad de acceso al capital intelectual del CAES UNEFM incidiendo esta condición en un problema de repercusión mayor como lo es la escasa investigación universitaria en el municipio Carirubana y sus efectos negativos sobre sus posibilidades de desarrollo. Se analizaron los contenidos de referencias sobre las categorías teóricas del estudio en el marco del desarrollo, así como también referentes diacrónicos que ponían de manifiesto la problemática de la investigación universitaria en el municipio Carirubana y con mayor especificidad en el CAES UNEFM; utilizando fichas como elementos recolectores de información proveniente de los diferentes análisis. Igualmente se hizo uso recurrente de métodos de razonamiento lógico como la deducción.

Como producto de las indagaciones, se obtuvo la fundamentación teórica que argumenta la justificación del mapa de conocimiento de interés para el CAES UNEFM como punto referencial importante del mejoramiento de las condiciones para paliar la dificultad de acceso a la información del capital intelectual con que cuenta esta instancia y las de su tipo.

Mapas de conocimiento tipo "páginas amarillas"

Davenport y Prusak (2001) resaltan que el mapa tipo "páginas amarillas" en el componente empírico es equivalente a contener fichas de conocimiento de los empleados, y puede llegar a abarcar detalles como las capacidades y conocimientos profesionales y a qué área o instancia de la organización está adjunto (ubicación física). Para Ruggles (1998), la relevancia de estas estructuras radica en ser un mecanismo de minimizar el impacto que representa para las organizaciones el hecho que en éstas, gran parte del conocimiento no se puede codificar debido a que quedan en las cabezas de los expertos, por lo cual tener la localización de estas personas y la información sobre qué tipo de conocimiento poseen, se constituyen en una gran ventaja competitiva, también este autor hace hincapié en lo compleja que puede resultar la elaboración de los mismos por razones de clasificaciones jerárquicas y la posible subestimación que pueda suscitarse entre los aludidos.

Cabe destacar entonces que con la expresión "páginas amarillas" se hace referencia a un directorio de expertos, su nombre se debe a la analogía con la sección amarilla del directorio telefónico y se introduce como herramienta o estrategia dado que la organización necesita ubicar de manera precisa su conocimiento experto disponible dentro de su espacio de actuación, y esta es precisamente la función de esta herramienta gerencial que trasciende las estructuras tradicionales de los directorios. Esta función la resaltan Perrone y Masri (2005) al revelar que la gestión del conocimiento es clave en la toma de decisiones informales por lo que es preciso disponer de instrumentos que permitan a cada miembro de la organización saber dónde encontrar conocimiento y, en ese sentido no solo debe saber a qué obra remitirse, sino a quien preguntar.

A lo expuesto se adiciona lo referido Bermúdez (2011) en sentido que por ser la gestión del conocimiento un factor clave de éxito para las organizaciones del siglo XXI, e impulsados por objetivos estratégicos de generar, compartir e innovar, los practicantes de estas actividades utilizan cada vez con más frecuencia herramientas que permiten la extracción y aplicación de los recursos intangibles de la organización, lo que fortalece la necesaria implementación de este tipo de mapa de conocimiento en el reforzamiento de la correcta y pertinente localización del conocimiento tácito de las organizaciones como parte fundamental de esos intangibles.

De igual forma, por la naturaleza de su contenido, las "páginas amarillas" operan como herramienta de soporte en la gestión de conocimientos de colaboración, al identificar intereses comunes y afinidad entre pares,

permitiendo la cohesión y la confianza entre los participantes en las comunidades virtuales, fomentando el intercambio transversal de conocimientos así como la difusión intensiva de la información en ámbitos especializados del conocimiento y, fundamentalmente importante, identificar quienes pueden conducir además de orientar el trabajo colaborativo en una red.

Se hace necesaria, la referida herramienta, en todo tipo de organización pero es de mayor relevancia en aquellas cuya función es generar conocimientos e innovación como las universidades; haciéndose pertinente, lo planteado por Macedo (2000) en el sentido a que no basta que las personas aprendan, se precisa que conviertan el conocimiento adquirido en un activo para la organización. Sánchez, et al (2010), argumentan que la implantación de un mapa de conocimiento tipo "páginas amarillas" debe completar las siguientes fases: identificar áreas de innovación en la organización, elaborar mapa del conocimiento y competencias, aplicar encuesta por área de conocimiento y competencia, así como también desarrollar sistema informático de páginas amarillas; siendo estas fases utilizadas como guías procedimentales generales, pero cada una de ellas conlleva procesos de permanentes consultas entre los eventuales usuarios de esta herramienta gerencial, como especialistas en análisis de sistemas de información que conviertan a formato digital la versión final del mapa y sus interfaces a través de los equipos de computación y redes.

De la experiencias reseñadas, aparte del hecho de poner de manifiesto algunas recomendaciones metodológicas sobre la forma como operacionalizar la herramienta de gestión del conocimiento pretendida, se revela la importancia de ésta para poder tener acceso a expertos de manera eficiente y así conformar equipos interdisciplinarios que se aboquen a una problemática puntual sobre la base de su experiencia expresada en legado científico desarrollado y área de conocimiento en la cual está especializado.

Mapas de conocimiento tipo "páginas amarillas" en las universidades del municipio Carirubana

Dado el número de universidades que hacen vida en el municipio Carirubana, la formación de especialistas en esta localidad no está circunscrita a pocas carreras ni polarizadas en pocas áreas de conocimiento, abarcándose la posibilidad de formar profesionales en las diferentes dimensiones del desarrollo; siendo de singular relevancia este hecho en la conformación de grupos multi y transdisciplinarios para la concreción de los procesos de desarrollo en las localidades, pero también pone de manifiesto la dificultad de acceder al conocimiento y experiencia de los mismos dado la limitada estructura relacional que existe entre ellos y el número de personas que constituyen este sector.

Con base en diagnóstico previo hecho por Moreno (2009), se determinaron condiciones, que aún se mantienen, adversas a la adecuada gestión de los conocimientos especializados generados en el CAES UNEFM, motivo por el cual se propusieron estrategias como paliativos de los efectos negativos de las referidas condiciones como la conformación un directorio automatizado del personal docente activo y jubilado, todo ello con la intención de poder contactar en cualquier momento que se requiera de la experiencia de personas en un conocimiento en particular y poder canalizar la búsqueda de manera rápida y segura. Se observó en esta propuesta una oportunidad clave de intervención que atendiera ese vacío existente en lo que es la ubicación del capital humano especializado y su conocimiento tácito o experiencia que el CAES UNEFM está en disposición de ofrecer como parte del recurso endógeno a su propia comunidad, empresas de la región, otras universidades del municipio Carirubana y al país en general.

En estudio posterior, Moreno (2015) evidenció que el área problemática en lo relativo al poco acceso al capital intelectual humano del CAES UNEFM era generado principalmente por el desconocimiento de ese recurso, lo que genera aislamiento de los diferentes investigadores del complejo para realizar sus trabajos de investigación y más aun con investigadores de otras universidades o sectores de la sociedad, debido al hecho de la poca promoción de los resultados de las diferentes investigaciones y de eventos que faciliten el intercambio de esos saberes, además de limitación de herramientas de gestión del conocimiento que dinamicen estos tan necesarios procesos.

Todos los elementos referidos, aunados a la deficiente conformación de redes, se traducen en serias debilidades en la estructuración de equipos multidisciplinarios, generación de trabajos de investigación desarticulados y de poca pertinencia y una notable falta de integración interinstitucional. Desencadenándose con ello deficientes niveles de competitividad del CAES UNEFM con respecto al resto de las universidades de la localidad en lo relativo a investigación e innovación, entre los efectos más inmediatos y de mayor impacto negativo.

La estrategia de acción estaría entonces fundamentada en poner a disposición de CAES UNEFM y de las comunidades interesadas en general la posibilidad de acceder al directorio de especialistas discriminados por línea de investigación, área de conocimiento o lo que los participantes del proceso acuerden que sean las formas de filtraje más expeditas, para formar grupos multidisciplinarios abocados a los problemas que requieran soluciones sistemáticas especializadas, llevando siempre como bandera de acción la congruencia e integración con las estrategias que a nivel macro se esté dictaminando en cuestión de desarrollo de la localidad del municipio Carirubana, de la Península de Paraguana, del Estado Falcón y del país en general.

En el caso particular del CAES UNEFM, la implementación de una herramienta de esta naturaleza se traduciría en colocar a disposición de los grupos de investigación de esta organización y del resto de las universidades que quieran accederlo (aparte de sectores tan importantes para el desarrollo de la localidad como el empresarial y comunidades en general) información para canalizar de manera eficiente la solución a los problemas que requieran intervención de personal calificado y especializado. Como instancia referencial para el desarrollo de la propuesta estaría el Centro de Investigaciones Tecnológicas y Pesqueras (CITIP), instancia rectora en materia de investigación del CAES UNEFM, con la inclusión de investigadores claves activos pertenecientes a este centro de quienes se extraerán las recomendaciones finales sobre el diseño, la implementación y forma del mapa de conocimiento, y sobre todo, como evaluadores del producto final a instalar. Las posibilidades de esta propuesta se vería reforzada por futuras intervenciones conducentes a completar y mejorar la versión inicial del mapa tipo "páginas amarillas" de investigadores y personal especializado en clasificadas áreas de conocimiento.

La implementación de la herramienta automatizada en cuestión se concretaría sobre la base de una serie de pasos que se constituyen en básicos al aprehender una realidad de manera sistemática en la búsqueda de soluciones y que deben cumplirse para que se determinen requerimientos y condiciones. A través de menús desplegables formando parte de interfaces gráficas amigables, este mapa será de fácil acceso a personas con un escaso manejo de sistemas informáticos lo cual lo hará accesible, no solo a los integrantes de la comunidad universitaria del CAES UNEFM, sino a las personas del resto de los sectores de la sociedad (políticos, comunidades, empresas, y otros) que requieran la detección de especialistas en sus áreas operativas problemáticas y que pudieran estar a disposición en esta institución.

Con el objeto de concretar el escenario esperado en el diseño, desarrollo e implementación del mapa referido, se deben tomar en cuenta aspectos relevantes en el trabajo con grupos humanos como lo es la necesaria comunicación orbitando en diferentes y complejos relacionamientos reticulares, organizados bajo estructuras formales guiadas por esta comunidad pero con otra estructura paralela extraoficial guiada por los intereses particulares de grupos; así como también, el complejo interrelacionamiento de estos grupos internos con otros exógenos o pertenecientes a comunidades de la misma naturaleza universitaria o de otra índole en un contexto multidimensional que abarca, lo social, político, económico, histórico y hasta lo ético.

Consideraciones finales

Definido el componente teórico que recomienda herramientas claves para la gestión adecuada del capital intelectual humano de las organizaciones y establecido mediante estudios previos socializados que determinaron diagnósticos de relevancia, se concretó la justificación para implementar un mapa de conocimiento tipo "páginas amarillas" en el CAES UNEFM como una forma expedita de hacer frente a una de las principales causas de la escasa investigación universitaria en el municipio Carirubana como lo es la dificultad de acceso de forma fácil y confiable del personal potencial para desarrollar investigaciones científicas.

La formalización de una herramienta como la propuesta de forma automatizada, proveería al CAES UNEFM de una fortaleza práctica para ofertar su capital intelectual en la resolución de los problemas multifactoriales que aquejan la localidad bajo estudio, favoreciendo con ello su competitividad en la zona y la constitución de mejores condiciones para el desarrollo adecuado de la referida localidad. Asimismo, la implementación de este tipo tan particular de mapa de conocimiento permitiría eliminar la dispersión de los conocimientos en esta clase de instituciones a través de la categorización y ubicación física y virtual de los autores de los mismos con la determinación clara de la identificación sobre dónde está el conocimiento (tanto explícito como tácito), colocando al alcance de todos los interesados el quién sabe qué cosa y la posibilidad de interactuar cuando se identifica el experto, generándose con este contacto directo confianza, facilitándose la fluidez de los conocimientos y el potenciándose el capital relacional entre expertos y todo tipo de usuarios de los conocimientos que se originan desde las universidades mediante sus procesos de investigación.

Referencias

- BARBERA, N (2012). Programa de adiestramiento y capacitación de los actores sociales en relación a la planificación del desarrollo sostenible desde los sistemas complejos adaptativos. Doctorado en Planificación y Gestión del Desarrollo Regional. LUZ. Punto Fijo. Edo. Falcón. Venezuela.
- BERMÚDEZ, O. (2011). Gestión del conocimiento organizacional, origen y situación actual. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-organizacional-origen-y-situacion-actual/>. [Consulta: 2012, Feb. 10].
- DAVENPORT T. y PRUSAK, L. (2001). **Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben.** Pearson Educations S.A. Buenos Aires. Argentina.
- MACEDO, F. (2000). Páginas amarillas en: Intranet. Disponible en: <http://es.geocities.com/freddymacedo/gercon/intranet.htm/>. [Consulta: 2012, Feb. 23].
- MORENO, D. (2009). **Estrategias para la Gestión del Conocimiento en el Complejo Académico "El Sabino" de la UNEFM.** UNEFM. Falcón. Venezuela.
- MORENO, D. (2013). Estrategias para potenciar la Investigación Científica en el municipio Carirubana. UNEFM. Falcón. Venezuela.
- MORENO, D. (2015). Diseño e implantación de un Mapa de Conocimiento del capital intelectual humano ubicado en el Complejo Académico "El Sabino" de la Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda". Doctorado en Planificación y Gestión del Desarrollo Regional. LUZ. Venezuela.
- PERRONE, G. Y MASRI, A. (2005). Gestión del conocimiento en la BNM. Boletín electrónico, año 3, núm., 18. Disponible en: www.bnm.me.gov.ar/barras/novedades/boletin_electronicoBNM/boletin_18/bnm_accion/gestion_conoc. [Consulta: 2013, enero 12].
- RUGGLES, R. (1998) Knowledge Tools: Using Technology to manage Knoeledge Better. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.businessinnovation.ey.com/mko/pdf/TOOLS:PDF>. [Consulta: 2013, enero 12]
- SÁNCHEZ, Y., CARELEN, A. y GONZÁLEZ, M. (2010). Páginas amarillas para apoyo organizacional y gestión del conocimiento del talento humano. Disponible <http://www.documentalistas.org/rd18/>. [Consulta: 2013, Mayo 6].



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

Multiciencias

Vol 17, N° 1

Edición por el Fondo Editorial Serbiluz.

Publicada en marzo de 2017.

Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve