



Trabajo de investigación

**FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS Y MÉTODOS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LOS
COMEDORES ESCOLARES UBICADOS EN BOGOTÁ, BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA ISO
30401:2019**



Jaime Andrés Alba Herrera

Oscar Mauricio Jiménez

Contextualización

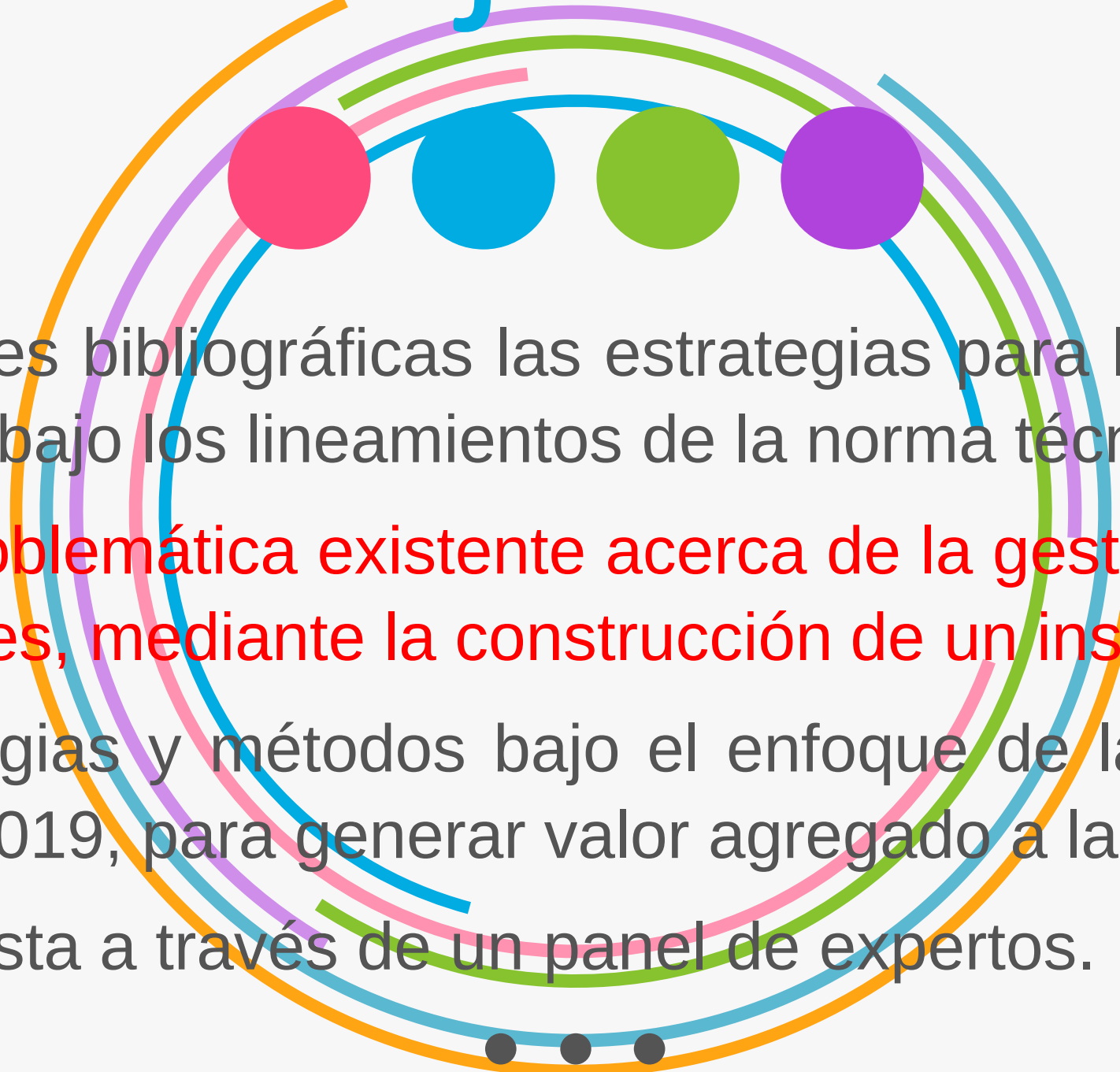
En la operación de comedores escolares de Bogotá, la gestión del conocimiento aún no ha sido estructurada y los procesos y colaboradores no están alineados como debe ser, la comunicación no es funcional y el conocimiento no es explorado o generado y en muchas situaciones, el conocimiento logrado se pierde dentro del proceso.



Falencias encontradas

- *Comunicación no asertiva*
- *Poca alineación entre los colaboradores y el proceso*
- *Errores repetitivos*
- *No hay lecciones aprendidas*
- *Perdida del conocimiento entre un proceso a otro*
- *Falta de información*

Objetivos

A decorative graphic consisting of several concentric circles in orange, purple, green, and blue. Four large colored dots (pink, blue, green, and purple) are arranged in a horizontal line across the middle of the circles. At the bottom, three small black dots are visible on the orange circle.

1. Indagar en fuentes bibliográficas las estrategias para la gestión del conocimiento en organizaciones, bajo los lineamientos de la norma técnica ISO 30401:2019.
2. Determinar la problemática existente acerca de la gestión del conocimiento en los comedores escolares, mediante la construcción de un instrumento de percepción.
3. Formular estrategias y métodos bajo el enfoque de la gestión del conocimiento según ISO 30401:2019, para generar valor agregado a la organización.
4. Validar la propuesta a través de un panel de expertos.



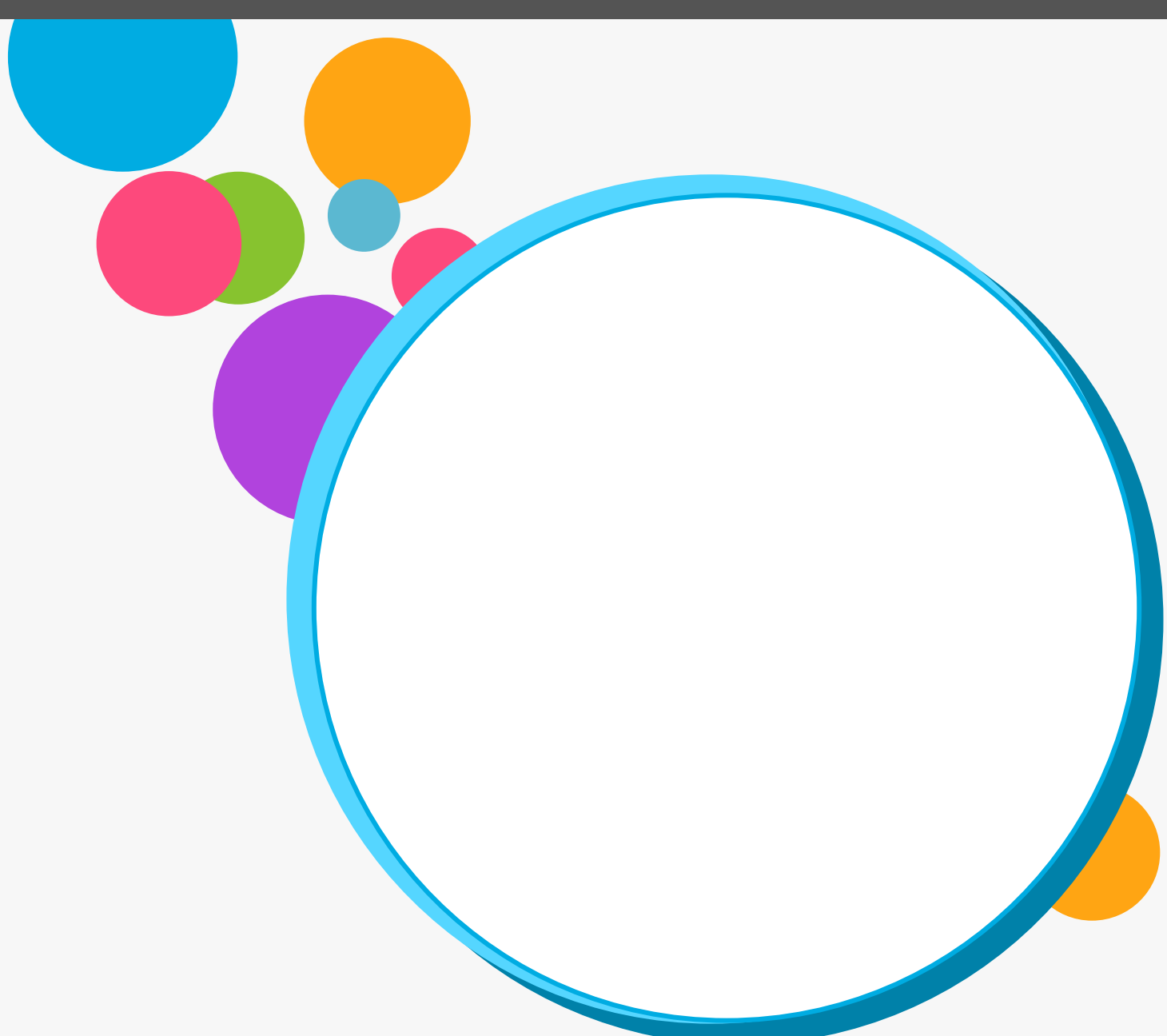
Validación del instrumento de percepción

Para dar cumplimiento a nuestro objetivo: “determinar la problemática existente acerca de la gestión del conocimiento en los comedores escolares, mediante la construcción de un instrumento de percepción”. Es necesario la validación del instrumento a través de un panel de expertos.

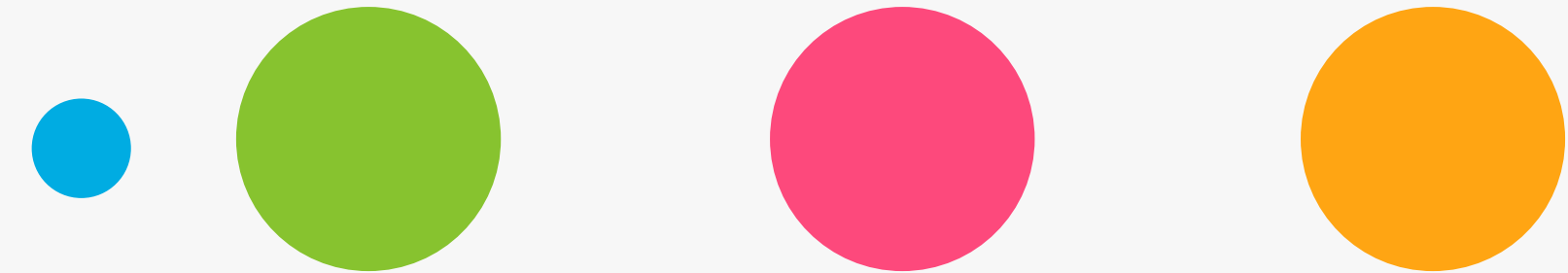


El instrumento

A continuación haremos un breve recorrido por cada una de las fases que componen el instrumento de percepción; el cual, será aplicado a los colaboradores de los comedores escolares de Bogotá, que han sido previamente escogidos para este trabajo de investigación.



Teoría de Nonaka y Takeuchi



Para este trabajo de investigación se ha escogido la teoría de Nonaka y Takeuchi, la cual nos habla de 4 fases (socialización, exteriorización, combinación, interiorización), y nos dice que la organización debe proveer el contexto apropiado para facilitar las actividades grupales y la creación y acumulación de conocimiento en el nivel individual. Para ello se requieren cinco condiciones que posibilitan la espiral de conocimiento (intención, autonomía, redundancia, fluctuación y caos creativo, variedad de requisitos)

Socialización

Exteriorización

Combinación

Interiorización

Fases y facilitadores
de la creación del conocimiento

Intención

Autonomía

Redundancia

*Fluctuación y
caos creativo*

*Variedad de
requisitos*

Fases de la gestión del conocimiento





Socialización

Con estas preguntas, trataremos de establecer cómo la organización trabaja para generar **conocimiento** tácito a partir de compartir experiencias, modelos mentales y creencias.

1.1	La inducción que recibí al ingresar a la empresa me permite conocer bien mi puesto de trabajo y los procesos con los cuáles interactúo.
1.2	La empresa facilita los espacios y el tiempo necesarios para compartir el conocimiento que se aprende durante el trabajo.
1.3	Los compañeros de trabajo me comparten su conocimiento y su experiencia, para mejorar el cumplimiento a los clientes, tanto internos como externos.
1.4	Estoy dispuesto en compartir mi conocimiento ,habilidades y destrezas con la organización y mis compañeros para mejorar el trabajo.

Cada una de estas fases se evaluará de acuerdo a la percepción del colaborador. Podrá elegir entre: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo o desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica.



Exteriorización

Con estas preguntas, trataremos de establecer cómo la organización trabaja en la transformación del conocimiento tácito en conocimiento explícito.

2.1	La empresa documenta el conocimiento de sus colaboradores, para que se pueda transmitir a otras personas y a otros procesos.
2.2	Participo activamente en la elaboración de los procedimientos, manuales, guías o protocolos, para aportar mi conocimiento.
2.3	Se han establecido momentos o espacios para que los procesos puedan compartir y generar nuevos conocimientos, con el fin de mejorar el servicio a los clientes.
2.4	En la empresa se estimula el trabajo en equipo entre diferentes procesos, para solucionar los problemas que se presentan
2.5	Los mecanismos para actualizar, almacenar y controlar la información documentada funcionan bien.
2.6	Cada proceso analiza los datos que produce para transformarlos en información útil.

Cada una de estas fases se evaluará de acuerdo a la percepción del colaborador. Podrá elegir entre: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo o desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica.



Combinación

Con estas preguntas, trataremos de establecer cómo la organización trabaja en el uso de medios y herramientas de intercambio de información para generar más **conocimiento** explícito.

3.1	En esta empresa sabemos cómo actualizar las guías, protocolos y los procedimientos para hacer mejor el trabajo y mejorar las interacciones entre los procesos.
3.2	La información que se produce durante el desarrollo de las actividades diarias, se interpreta y se organiza para generar nuevos conocimientos
3.3	Los manuales, protocolos y procedimientos que se elaboran en la empresa, se mejoran con los resultados de las acciones correctivas.
3.4	Los medios establecidos para la comunicación interna, me permiten mejorar el conocimiento de la organización y de mi trabajo.
3.5	El trabajo en equipo permite el análisis profundo de la información para obtener mayor conocimiento sobre las necesidades de los clientes internos y externos y de los proveedores.
3.6	En esta organización se captura información del entorno y se analiza para definir acciones de mejoramiento.
3.7	Se recopilan y se transmiten las mejores practicas de un proceso, para ser compartidas por los demás procesos y mejorar el servicio al cliente.

Cada una de estas fases se evaluará de acuerdo a la percepción del colaborador. Podrá elegir entre: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo o desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica.



Interiorización

Con estas preguntas, trataremos de establecer cómo la organización trabaja para que el conocimiento explícito sea interiorizado y convertido en conocimiento tácito para su uso dentro de las labores de la empresa.

4.1	Se realizan actividades de entrenamiento y capacitación para mejorar el aprendizaje de las personas.
4.2	Los colaboradores de la empresa aplicamos el nuevo conocimiento que adquirimos en las actividades de capacitación o formación.
4.3	Es fácil acceder por medios virtuales al nuevo conocimiento que se genera en la empresa.
4.4	La organización informa y comparte con las personas las lecciones aprendidas de las fallas, errores y no conformidades presentadas durante los procesos y en la atención a los clientes.
4.5	Se evalúa la eficacia de las capacitaciones, para asegurarse que todas las personas tienen el conocimiento necesario para llevar a cabo sus funciones.

Cada una de estas fases se evaluará de acuerdo a la percepción del colaborador. Podrá elegir entre: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo o desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica.



Facilitadores de la gestión del conocimiento

Con estas preguntas, trataremos de establecer cómo la organización involucra e incentiva a todos los colaboradores en el proceso de gestión del conocimiento, entendiéndose que tipo de conocimiento es más valioso para la organización.

5.1	Me identifico con la vision,mision y objetivos de la empresa
5.2	Creo que los valores y principios que tiene la empresa favorecen la creación de nuevo conocimiento
5,3	Se brinda reconocimiento a las personas que aportan su conocimiento para mejorar los procesos.
5.4	Tenemos una cultura organizacional que promueve y que comparte información y conocimiento generado desde los clientes, los proveedores y compañeros.
5.5	Considero que esta es una empresa en donde se aprende constantemente
5.6	El equipo directivo de la empresa sabe cuál es el conocimiento que necesitan los colaboradores para realizar bien su trabajo diario.

Cada una de estas fases se evaluará de acuerdo a la percepción del colaborador. Podrá elegir entre: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo o desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica.



Autonomía

Con estas preguntas, trataremos de establecer cómo la organización permite e incentiva a los colaboradores a la toma de decisiones y a ejercer autonomía en sus trabajo.

6.1	La empresa incentiva a las personas para actuar en forma autónoma en su trabajo y ejercer autocontrol con responsabilidad.
6.2	Estoy en capacidad de tomar decisiones cuando se encuentran imprevistos dentro de mi ámbito de trabajo, con el fin de cumplir los requisitos de los clientes.
6.3	Los responsables de los procesos cuentan con autonomía y libertad para implementar las mejoras necesarias en los diferentes procesos de la empresa.

Cada una de estas fases se evaluará de acuerdo a la percepción del colaborador. Podrá elegir entre: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo o desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica.



Redundancia

Con estas preguntas, trataremos de establecer cómo la organización trabaja para que en los diferentes niveles jerárquicos o diferentes áreas, se comparta la misma información.

7.1	Cualquier colaborador tiene acceso a la información necesaria para mejorar en su trabajo y satisfacer las expectativas de los clientes.
7.2	Existen equipos de trabajo conformados por personas de diferentes procesos, con el fin de mejorar las interacciones entre los procesos.
7.3	Los medios de comunicación interna son eficaces para compartir información clave del contexto de la empresa.
7.4	Se promueve la rotación del personal entre procesos, como una estrategia para mejorar el conocimiento de las personas.

Cada una de estas fases se evaluará de acuerdo a la percepción del colaborador. Podrá elegir entre: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo o desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica.



Fluctuación y caos creativo

Con estas preguntas, trataremos de establecer cómo la organización trabaja para romper rutinas determinadas o estructuras habituales, provocando fluctuaciones, sensación de crisis y caos creativo

8.1

Se impulsa la reflexión para aportar soluciones creativas a las necesidades de los clientes y para innovar.

8.2

Se anima a los colaboradores para que rompan sus hábitos y rutinas, con el fin de renovar los procesos y los servicios

8.3

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad le ha permitido a la empresa expandir sus conocimientos.

Cada una de estas fases se evaluará de acuerdo a la percepción del colaborador. Podrá elegir entre: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo o desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica.



Variedad de requisitos

Con estas preguntas, trataremos de establecer cómo la organización trabaja para que los miembros tengan acceso rápido a una amplia gama de información para que puedan hacer frente a contingencias que varían con rapidez.

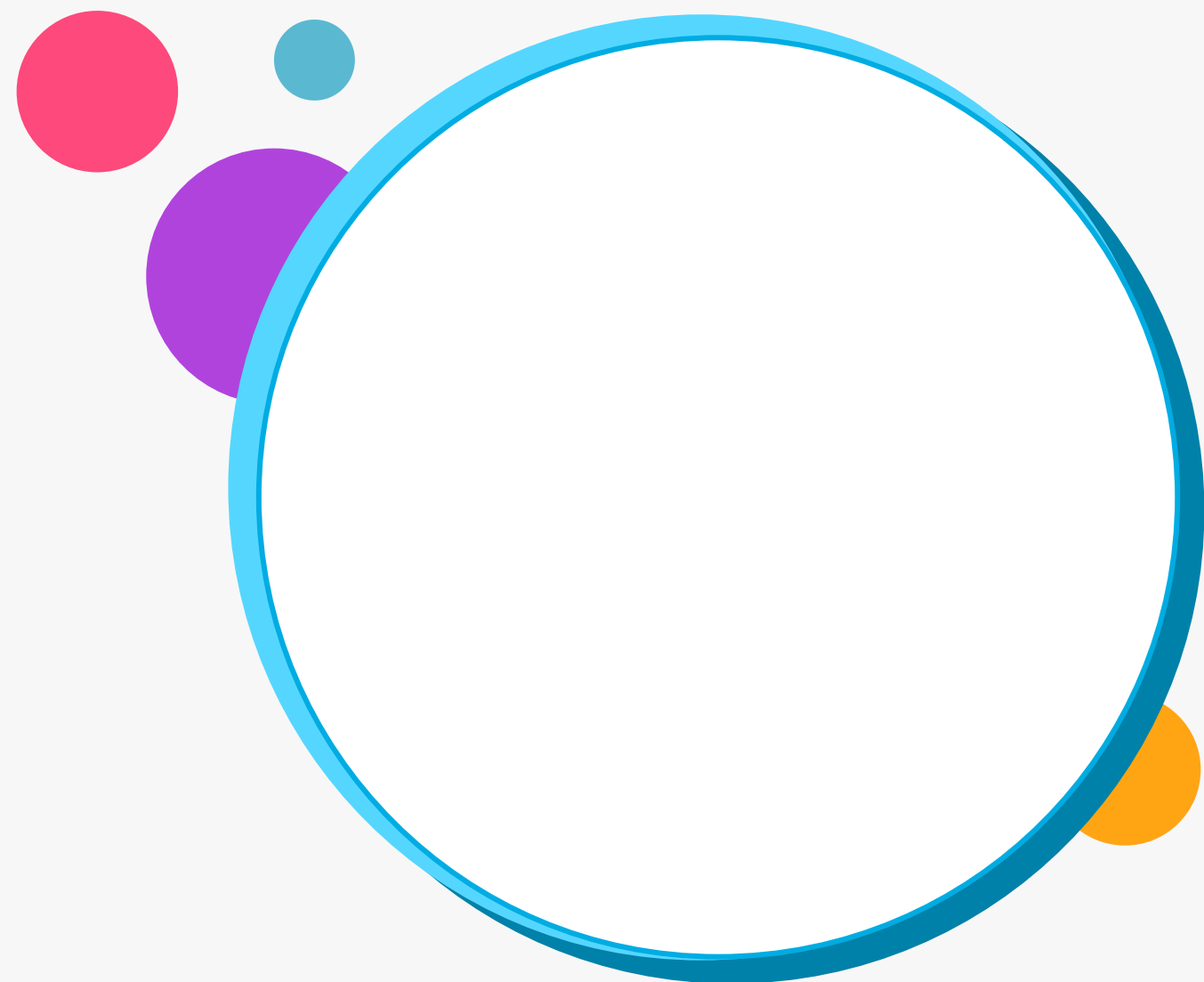
9.1

Combinar los requisitos de los diferentes componentes del sistema de gestión de la calidad con otros sistemas de gestión, permite construir mejores competencias en los colaboradores.

9.2

Se puede afirmar que esta empresa tiene una red de información interna y externa muy eficaz.

Cada una de estas fases se evaluará de acuerdo a la percepción del colaborador. Podrá elegir entre: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo o desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, no aplica.



Muchas Gracias !

Agradecemos la atención y le invitamos a evaluar el anterior instrumento de percepción en el formulario de evaluación enviado junto a esta presentación.