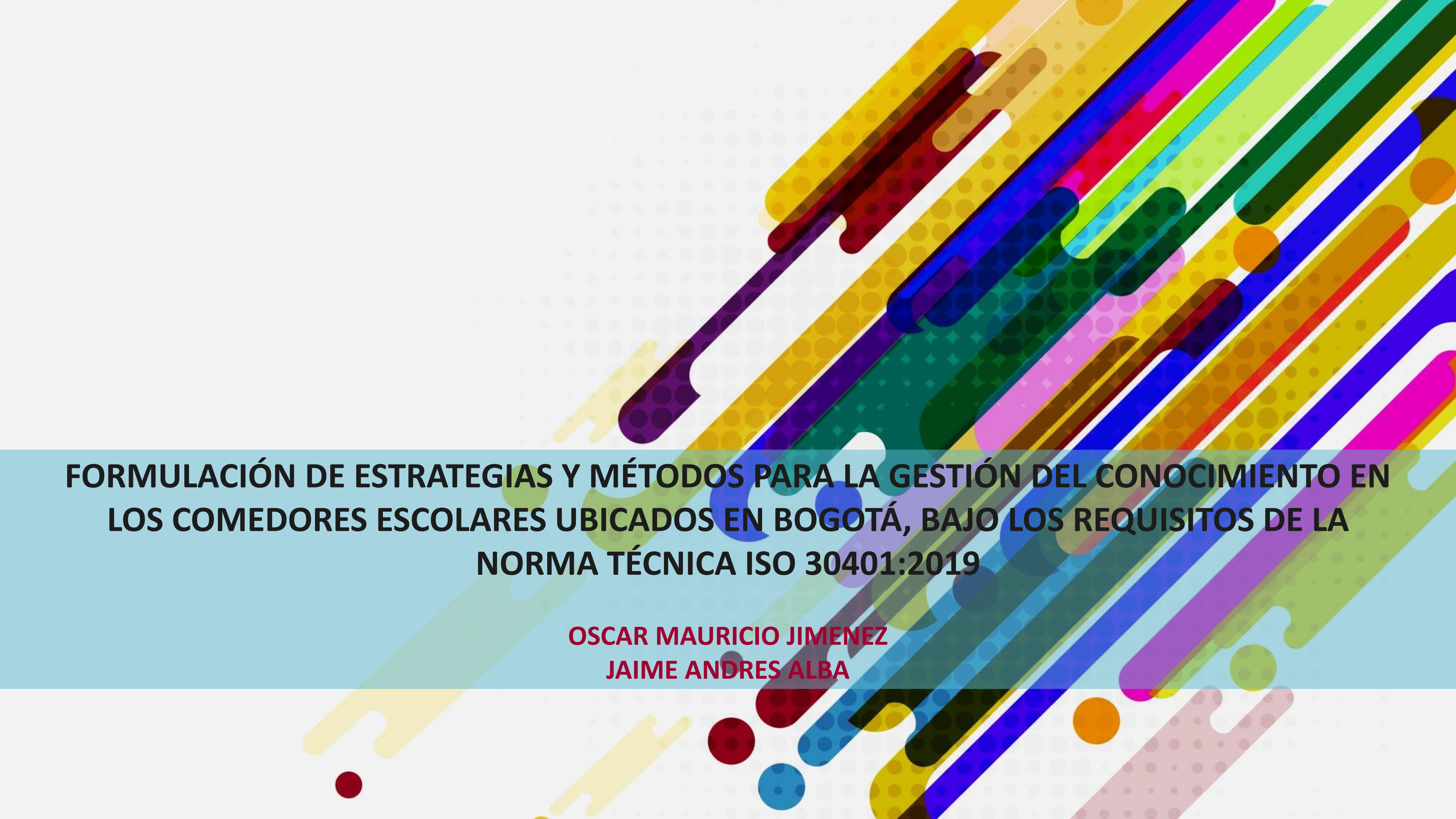




FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS Y MÉTODOS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LOS COMEDORES ESCOLARES UBICADOS EN BOGOTÁ, BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA ISO 30401:2019

**OSCAR MAURICIO JIMENEZ
JAIME ANDRES ALBA**

Contextualización

En la operación de comedores escolares de Bogotá, la gestión del conocimiento aún no ha sido estructurada, 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

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 validadores.

Validación de la propuesta

Para dar cumplimiento a nuestro objetivo: “Formular estrategias y métodos bajo el enfoque de la gestión del conocimiento según ISO 30401:2019, para generar valor agregado a la organización. ”. Es necesario realizar la validación del instrumento a través de un panel de validadores.

Instrumento

A continuación presentaremos un breve recorrido por cada una de las brechas que componen la propuesta; el cual, será aplicado a validadores de los comedores escolares de Bogotá, que han sido previamente seleccionados de acuerdo a sus competencias, para este trabajo de investigación.

¿Como utilizarla?

Se realizo la evaluación del instrumento de percepción por un panel de expertos quienes con sus valiosas opiniones y reflexiones, se realizaron los ajustes pertinentes que finalmente fue validado por diferentes colaboradores de los comedores escolares a través de medios virtuales y tecnológicos, obteniendo resultados significativos y brindando información acerca como la gestión del conocimiento dentro de la organización identifica, analiza y transforma el conocimiento en cada uno de los procesos.

Para ello se utilizo el coeficiente de validación de Hernández Nieto, el cual mide validez de contenido y la concordancia entre jueces por ítem y del instrumento.

BRECHAS

Teniendo en cuenta resultados de instrumento de percepción de expertos realizado a colaboradores de los comedores escolares, se obtuvieron 9 brechas los cuales son tomados en contexto para su análisis y dan respuesta a la formulación de estrategias y métodos de la gestión del conocimiento, según la ISO 30401:20219, los cuales se presentan a continuación y que por ende se evaluarán por los validadores:

1. Participo activamente en la elaboración de los procedimientos, manuales, guías o protocolos, para aportar mi conocimiento.

2. Los colaboradores de los comedores escolares aplicamos el nuevo conocimiento que adquirimos en las actividades de capacitación o formación.

3. Es fácil acceder por medios virtuales al nuevo conocimiento que se genera en los comedores escolares.

4. La organización informa y comparte con las personas las lecciones aprendidas de las fallas, errores y no conformidades presentadas durante los procesos.

BRECHAS

5. Me identifico con la visión, misión y objetivos de la empresa

6. Se brinda reconocimiento a los colaboradores que aportan su conocimiento para mejorar los procesos.

7. Cualquier colaborador tiene acceso a la información necesaria para mejorar en su trabajo y satisfacer las expectativas de los clientes.

8. Se promueve la rotación del personal entre procesos, como una estrategia para mejorar el conocimiento de las personas.

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

Participó activamente en la elaboración de los procedimientos, manuales, guías o protocolos, para aportar mi conocimiento.

Creación y fortalecimiento de espacios de aprendizaje e intercambio:

- *Plan de sucesión*
- *Tutoría, mentoría*
- *Creación de sentido*
- *Entrenamiento*
- *Proyectos de aprendizaje de equipos*
- *Conversatorios y capacitaciones*
- *Comunidades de práctica*
- *Sesiones de lluvia de ideas*
- *Grupos primarios*
- *Cafés del conocimiento*
- *Talleres*
- *Relevo de turnos, rotación de personal*

Los colaboradores de los comedores escolares aplicamos el nuevo conocimiento que adquirimos en las actividades de capacitación o formación

Herramientas de asimilación:

- *Listas de chequeo*
- *Simuladores*
- *Resúmenes*
- *Inducción al cargo*
- *Aprendizaje por internet*
- *Aprendizaje mediante acompañamiento*
- *Solución creativa de problemas*
- *Lecciones aprendidas*
- *Evaluaciones prácticas y formales.*



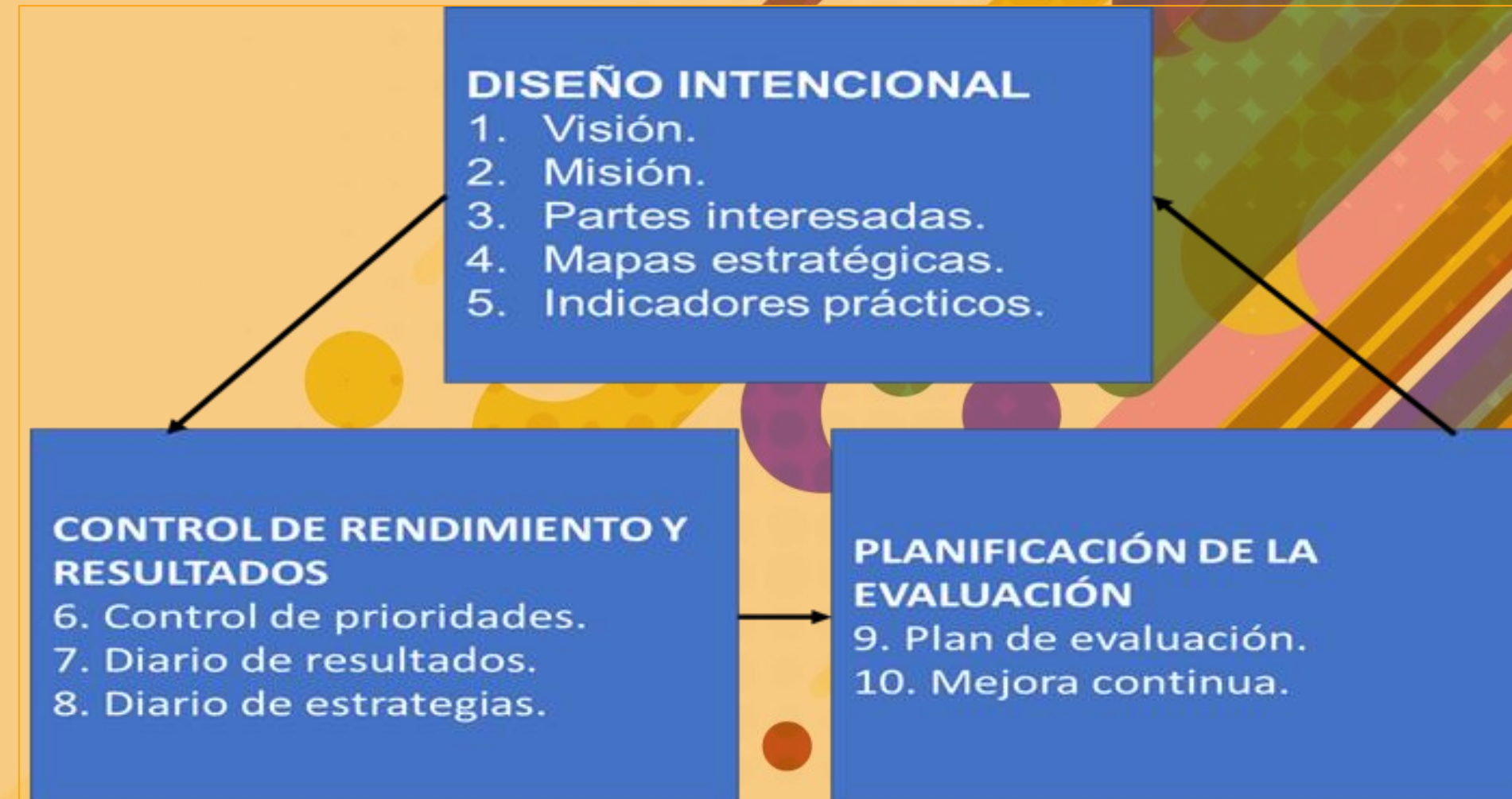
Es fácil acceder por medios virtuales al nuevo conocimiento que se genera en los comedores escolares

Tecnología social

- **Diálogo electrónico y la conferencia electrónica**
- **Servicios de mensajería de Internet**
- **Espacios de trabajo digitales**
- **Servicios de red social**
- **Aprendizaje electrónico o e-learning**
- **Intranet**

La organización informa y comparte con las personas las lecciones aprendidas de las fallas, errores y no conformidades presentadas durante los procesos

Mapeo del resultado



Me identifico con la misión, visión y objetivos de la empresa

Juego de roles



Se brinda reconocimiento a los colaboradores que aportan su conocimiento para mejorar los procesos

Propuesta de reconocimiento y actividades

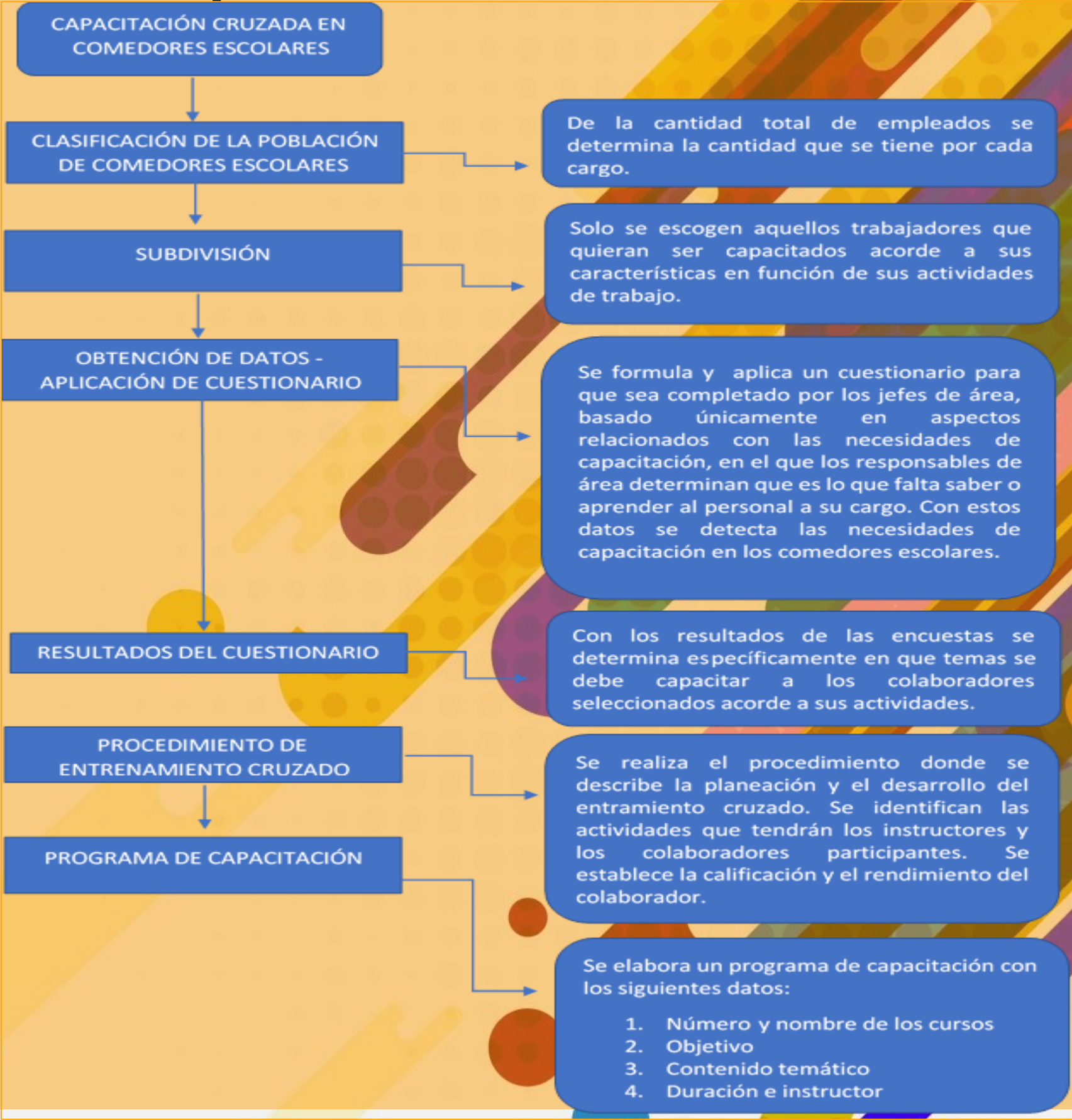
- Agradecimiento verbal.
- Carta
- Promoción de logros
- Registro de logros
- Apoyo en la educación continua
- Premios
- Recompensas
- Diplomas y certificados
- Oportunidades de crecimiento

Cualquier colaborador tiene acceso a la información necesaria para mejorar en su trabajo y satisfacer las expectativas de los clientes

NIVEL JERÁRQUICO	ACCESO A LA INFORMACIÓN
Nivel superior (gerente de alimentos, coordinadores)	• Software Daruma • Rutas en nevados (intranet) y OneDrive y SharePoint permiten compartir la información. • El acceso mediante el correo corporativo.
Nivel medio (Gestores 1 y 2, profesionales de calidad, facilitadores)	• Archivo físico con las carpetas organizadas según registros de la operación. • Acceso habilitado a Daruma para consulta de la información documentada. • Computadores de la operación con acceso a la intranet. • Correos electrónicos corporativos
Nivel operativo (Auxiliares de cocina, entrenadores, almacenistas)	• Acceso a CLAP con el correo personal. • Archivo físico con las carpetas organizadas. • Disposición de los boletines de calidad y los resultados de evaluaciones. • Habladores informativos en paredes y áreas estratégicas.

Se promueve la rotación del personal entre procesos, como una estrategia para mejorar el conocimiento de las personas

Capacitación cruzada



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

DINÁMICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
EL DESIERTO	En esta dinámica, debemos apelar a lo que traeremos a la isla desierta. De esta forma, todos deben exponer sus gustos y prioridades, y poder debatir en base a las opiniones de diferentes empleados
INTERCAMBIO DE ROLES	Los distintos participantes del juego se intercambian papeles, por ejemplo, uno hace de jefe y otro hace de empleado o de cliente y a partir de ahí hay que resolver una determinada situación. En esta dinámica se puede demostrar las habilidades de cada persona.
ROMPER EL HIELO	La mejor forma de perder la vergüenza y conocerse mejor entre compañeros es que cada participante se presente de forma personal fortaleciendo de esta forma la relación entre los trabajadores.
EL MEJOR EQUIPO	Este juego consiste en preparar tarjetas de dos colores diferentes para cada participante. En el dorso de la tarjeta deben dibujarse ellos mismos y en el reverso deben escribir sus cinco principales fortalezas.
AFINIDADES	En esta dinámica cada participante debe anotar en un papel sus propias aficiones y gustos, y al finalizar se tienen que compartir los datos entre todos sin dar nombres para tratar de adivinar a quién corresponde.

MUCHAS GRACIAS

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