



SAPIENCE

**SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EXPERTO DESDE EL
ENFOQUE DE TEORÍAS DEL DISEÑO POSITIVO**

ESTEBAN QUINTERO LÓPEZ

ASESORAS:

**MED. DI. Nataly Opazo Estrada
MED. Lic. Beatriz Helena Rolón Domínguez**

**CURSO PROYECTO DE GRADO
PROCESOS EDUCATIVOS**

**ÁREA ACADÉMICA DE DISEÑO DE PRODUCTO
FACULTAD DE ARTES Y DISEÑO**

**BOGOTÁ, ABRIL
2022**

ÍNDICE

- 1. RESUMEN**
- 2. PALABRAS CLAVE**
- 3. INTRODUCCIÓN**
- 4. JUSTIFICACIÓN**
- 5. PREGUNTA**
- 6. OBJETIVOS**
 - 6.1. Objetivo General**
 - 6.2. Objetivos Específicos**
- 7. HUMANO**
- 8. MARCOS DEL PROYECTO**
 - 8.1. MARCO TEÓRICO**
 - 8.1.1. Diseño positivo**
 - 8.1.2. Gestión de Diseño**
 - 8.1.3. Psicología Positiva (PP)**
 - 8.1.4. Gestión del Conocimiento y Dimensiones del conocimiento**
 - 8.1.5. Gestión del Talento Humano**
 - 8.2. MARCO CONCEPTUAL**
 - 8.2.1. Conocimiento, Conocimiento experto, Habilidades y Experiencia**
 - 8.2.2. Visibilización**
 - 8.2.3. Valoración**

- 8.2.4. **Bienestar**
- 8.3. **MARCO CONTEXTUAL**
 - 8.3.1 **Contexto General**
 - 8.3.2 **Contexto Específico**
- 8.4. **MARCO LEGAL**
 - 8.4.1. **Gestión del Conocimiento**
 - 8.4.2. **Decreto 4904 del 16 de diciembre de 2009**
- 9. **ESTADO DEL ARTE**
 - 9.1. **LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**
 - 9.2. **LA IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO EN LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**
 - 9.3. **IDENTIFICACIÓN DE EXPERTOS COMO FUENTE DE CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES**
- 10. **REFERENTES**
 - 10.1. **REFERENTES LÓGICOS**
 - 10.1.1. **Bootcamps**
 - 10.2. **REFERENTES ANALÓGICOS**
 - 10.2.1. **SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN INCLUSIVA “INSTITUTO NUESTRA SEÑORA LA SABIDURÍA AÑO 2018”.**
 - 10.2.2. **DISEÑO PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL**
- 11. **DISEÑO METODOLÓGICO**

11.1. INSPIRACIÓN

11.2. IDEACIÓN

11.3. IMPLEMENTACIÓN

12. Desarrollo de la propuesta

13. Valor pedagógico

14. Conclusiones

BIBLIOGRAFÍA

1- RESUMEN

SAPIENCE es un sistema que gestiona el conocimiento experto y los beneficios a nivel organizacional que este trae para las empresas desde el enfoque de Diseño Positivo y Psicología Positiva, tomando como grupo de estudio una organización de manufactura textil. El sistema formula estrategias que permiten la gestión de este recurso humano a nivel organizacional; analizando, planificando, recolectando, almacenando, transmitiendo y retroalimentando el uso del conocimiento experto para optimizar el funcionamiento de sus procesos internos y brindar a su vez bienestar a sus colaboradores desde el reconocimiento al logro y valoración del talento humano.

2- PALABRAS CLAVE

Diseño Positivo, Gestión de diseño, Psicología Positiva, Bienestar, Gestión del conocimiento y Talento Humano.

3- INTRODUCCIÓN

Observando el desconocimiento de los beneficios a nivel organizacional que trae la gestión del conocimiento experto dentro de las empresas, nace SAPIENCE un sistema que gestiona este recurso humano visibilizando la importancia del conocimiento experto para las organizaciones, teniendo como foco central la experiencia laboral forjada a través de varios años de trabajo y poniendo a los colaboradores como parte fundamental en la conservación y optimización de los procesos internos de la empresa.

El proyecto busca gestionar el conocimiento experto y la experiencia de las personas que hacen parte del talento humano del contexto elegido (Forros Yolísl), con el objetivo de primero conservar los conocimientos a nivel organizacional y productivo que poseen los colaboradores, segundo poder transmitir estas habilidades forjadas a través de la experiencia a las nuevas generaciones y a partir de esto brindar oportunidades de crecimiento personal que les permita a los colaboradores un grado de bienestar.

SAPIENCE se focalizó en el estudio del área de mayor complejidad de la organización en este caso el área de confección, con el objetivo de establecer los parámetros de diseño del sistema en cuanto a la observación y recolección de los conocimientos expertos del área, su conservación, su almacenamiento, su forma de trasmisión a las nuevas generaciones de colaboradores y su retroalimentación en el tiempo, brindando las fases necesarias para replicar este proceso en las demás áreas de la empresa y a su vez ser ejemplo de implementación para otro tipo de organizaciones.

El proyecto integra teorías de Diseño Positivo y Gestión de Diseño las cuales con apoyo interdisciplinar de teorías de Psicología Positiva (Teoría del bienestar PERMA y Teoría de la valoración) y teorías de gestión del Conocimiento y del Talento Humano, brindaron al sistema los lineamientos de su construcción y desarrollo en cuanto a funcionamiento del sistema y los beneficios de bienestar a nivel organizacional tanto para la empresa (Funcionamiento óptimo, optimización de procesos y maximización de recursos) como para sus colaboradores (Valoración a nivel laboral, crecimiento laboral y personal).

4- JUSTIFICACIÓN

El conocimiento experto dentro de las organizaciones ha pasado por un proceso de desvalorización que afecta no solamente a los procesos internos, productivos y administrativos de estas, sino también el bienestar de su capital humano. Perder estos aportes de información podría ser la fuente de desequilibrios organizacionales que pueden alterar la consecución de metas y objetivos colectivos dentro de un grupo de trabajo.

El conocimiento experto se mide desde las dimensiones de conocimiento tácito y explícito, los cuales son desarrollados a través de la experiencia de largos años de trabajo y también de vivencias personales en el contexto laboral. Desde lo explícito se trabaja todo conocimiento que se puede transmitir fácilmente a través de datos numéricos, expresiones gramaticales, tutoriales, procedimientos, manuales, etc. Por otro lado el conocimiento tácito es todo aquel que desarrollamos de acuerdo a nuestra experiencia y valores que están almacenados en la mente, este es de difícil transmisión y generalmente no es reconocido por la persona que lo posee.

(Albarracín,2010); ambos son de gran importancia para medir las competencias laborales que debe tener un profesionalista.

Atendiendo la parte psicológica podemos ver desde un sentido epistemológico que la concepción de conocimiento” es el conjunto de habilidades como destrezas, procesos mentales e información adquiridos por el individuo, cuya función es ayudarlo a interpretar la realidad, resolver problemas y definir su comportamiento” (Conocimiento,2020). Este conocimiento adquirido es el valor que define a cada ser humano, determina lo que ha logrado y lo que puede llegar a hacer, para esto se puede trabajar de la mano con la psicología positiva desde las teorías de la valoración y PERMA, en pro de construir el bienestar en cada persona.

Observando y analizando el conocimiento experto del área elegida (Confección), el sistema SAPIENCE en primer lugar busca hacer reconocer la importancia del conocimiento experto para las organizaciones, en segundo lugar gestiona este conocimiento por medio del análisis, planificación, recolección, almacenamiento, transmisión y retroalimentación de información con la finalidad de optimizar los procesos y los recursos internos de las empresas; en tercer lugar desde los dos anteriores brinda bienestar a nivel laboral y personal a sus colaboradores permitiéndoles adquirir un significado de pertenencia desde su conocimiento y oportunidades de crecimiento personal.

5- PREGUNTA

¿Cómo gestionar el conocimiento experto en un contexto laboral aplicando fundamentos de teorías de Diseño Positivo, para optimizar funciones organizacionales y generar bienestar en el talento humano?

6- OBJETIVOS

6.1. General

Desarrollar un sistema de gestión de conocimiento experto aplicando fundamentos de teorías de Diseño positivo, que permitan identificar la importancia y el valor de este recurso humano.

6.2. Específicos

- Visibilizar la importancia de la gestión del conocimiento experto, mediante la implementación de un sistema de análisis, planificación, recolección, almacenamiento, transmisión y retroalimentación, con la finalidad de resguardar la información y de optimizar las funciones organizacionales
- Valorar el conocimiento experto del recurso humano, resaltando su experiencia y trayectoria laboral, para contribuir a su bienestar desde el significado de logros profesionales y el crecimiento personal.
- Potenciar los factores de bienestar a nivel laboral, resaltando la experiencia y el conocimiento de los colaboradores para brindar un mejor ambiente laboral.

7- HUMANO

En el proyecto se tienen en cuenta dos tipos de usuario, en primer lugar el **empresario** y en segundo lugar los **colaboradores expertos**, los cuales se mostraran a continuación.

Empresario:

El empresario es aquella persona que se encarga de la dirección y gestión de una compañía, esta toma las decisiones generales de la organización, planifica los logros a conseguir y diseña las estrategias para alcanzarlos.

Características de un empresario:

- Tener un espíritu emprendedor (buscar nuevas oportunidades)
- Tener un papel de líder en pro de los objetivos organizacionales
- Ser innovador (desarrollar estrategias novedosas)
- Responsabilidad (asumir riesgos)
- Contribución a la sociedad

De acuerdo a esto se tiene en cuenta la empresaria del contexto seleccionado (Forros Yoli's), ella ha estado a cargo de la empresa desde su creación, tiene una trayectoria de 30 años en los que ha llegado a impulsar la empresa mediante estrategias que le han permitido alcanzar las metas organizacionales.

Colaboradores expertos:

La población elegida para el desarrollo del proyecto fue de mujeres en edades entre 50 a 60 años de edad, las cuales poseen una amplia experiencia y conocimiento experto en cuanto al desempeño de funciones laborales en empresas de manufactura textil en la ciudad de Bogotá. Con la finalidad de visibilizar su trayectoria y el valor de su conocimiento, habilidades y experiencia dentro del contexto laboral en que se encuentran.

Teniendo en cuenta la complejidad de las áreas de la empresa se toma la decisión de elegir el área de confección de acuerdo con el valor del contenido del conocimiento experto, pues es el área de mayor complejidad dentro de una empresa de manufactura textil.

De acuerdo a esto la experta con la que se desarrolló el proceso del sistema posee una amplia experiencia y trayectoria de 35 años en distintas empresas manufactura textil, de acuerdo a esto ha desarrollado habilidades y conocimientos a nivel básico y específico en su área, desde esto se puede evidenciar el conocimiento experto (Tacito y explícito) que es necesario para la ejecución de su actividad laboral y el aporte de este a los procesos de producción en la empresa, además de hacerle ver su valor profesional y personal desde la función que realiza.

8.1 MARCO TEÓRICO

Actualmente en las empresas no existen procesos que gestionen el valor del conocimiento experto, tampoco son conscientes del impacto que genera a la organización cuando hay una fuga de este conocimiento o una pérdida de capital humano por cualquier motivo. También hay factores de desvalorización del bienestar humano que en cada colaborador se debe reconocer por el aporte que dan a los procesos productivos de la organización, teniendo en cuenta factores

determinantes de su experiencia y habilidades en el desarrollo de su función (su conocimiento tácito y explícito).

Atendiendo a estas relaciones, teorías como el Diseño Positivo, la Gestión de Diseño, en interdisciplinariedad con la Psicología Positiva, la Gestión del Conocimiento y la Gestión del Talento Humano, brindan el aporte al proyecto para la construcción del sistema de gestión de conocimiento experto SAPIENCE, el aporte al proyecto de cada teoría se mostrará a continuación:

8.1.1 Diseño Positivo

Se considera el diseño positivo como un grupo de teorías que explican la experiencia y bienestar humano y que inspiran el desarrollo de soluciones enfocadas en el florecimiento 2016, Jiménez (et al.), utilizando tres premisas principales la primera el Diseño para el Placer que se refiere a percepción de los placeres momentáneos que experimentan los seres humanos, el segundo el Diseño para el significado personal que se enfoca en las metas y el reconocimiento que buscan las personas a lo largo de su vida y por último el Diseño para la Virtud que es la aplicación de los valores morales dentro del diseño.

Al integrar estas tres características el Diseño Positivo busca lograr un impacto a largo plazo, que de balance entre el placer, las metas, los intereses individuales y sociales del usuario, buscando comprender su contexto y sus potenciales; además de que se involucre de forma activa para que el diseño cumpla su objetivo y finalmente se logre un florecimiento o bienestar subjetivo.

El aporte que el Diseño Positivo dará al proyecto será el de visibilizar al segmento de la población de mujeres de 50 a 60 años, por medio de sus conocimientos, habilidades y experiencia desarrollados a través de su vida laboral y el aporte de estos para el funcionamiento óptimo de la organización. “Numerosos estudios han confirmado que no son los recursos personales los que hacen feliz a una persona, sino cómo se explotan esos recursos” para una descripción general, véase” (Biswas-Diener, 2008, p. 307).

Llevando la teoría a la práctica el Diseño Positivo busca desde el proyecto estimular el bienestar desde los tres puntos focales (Diseño para el placer, para el significado personal y para la virtud). Desde el Diseño para el placer se busca analizar en el

grupo de estudio que momentos o actividades en su contexto laboral les permite generar placer, ya que esto es uno de los estímulos del bienestar.

Desde el Diseño para el significado personal se busca reconocer los logros que ha tenido cada una de las mujeres del grupo de estudio, no solamente a un nivel subjetivo sino también en el colectivo de su contexto laboral, incentivando el crecimiento personal y como valor agregado esto repercute la consecución de metas colectivas dentro de la empresa.

Por último, desde el diseño de la virtud se pretende visibilizar y dar valor no sólo al conocimiento y experiencia que tiene cada mujer del grupo de estudio, sino también los significados de virtud y moralidad que son características propias de la personalidad que cada una de ellas ha desarrollado en función de la labor que cumplen en la empresa.

De acuerdo a la aplicación de estos tres conceptos que conforman el marco conceptual del Diseño Positivo, se desarrolló un diario de observación que permitió evidenciar las actividades que el grupo de estudio realiza y sus interacciones en donde el conocimiento, las habilidades y la experiencia de cada una de las integrantes fueron expuestas, brindando la información necesaria para el desarrollo de las propuestas de diseño de SAPIENCE.

8.1.2 Gestión de Diseño

La gestión de diseño es la implementación del diseño como un programa formal de actividad dentro de la organización, comunicando la importancia de este en los objetivos corporativos a largo plazo y coordinando los recursos de diseño a todos los niveles de la actividad corporativa para alcanzar los objetivos organizacionales. (Montaña y Moll, 2001, p. 33)

Esta teoría de diseño comunica estrategias propias del diseño con estrategias empresariales de tipo administrativo, las cuales permiten diseñar proyectos internos para la consecución de metas y objetivos organizacionales, donde el diseño se articula interdisciplinariamente para atender las necesidades de la empresa y su mercado para la ejecución de procesos de creación.

(Manrique, 2016).

Para realizar un proceso de gestión de diseño a nivel administrativo dentro de una organización se requiere implementar las siguientes fases: (Lecuona,2002).

1. **Diagnosis:** identificar problemas, necesidades y recursos de diseño
 - Análisis de situación actual de la empresa
 - Análisis de recursos
 - Análisis general

2. **Definir estrategia:** Precisa la naturaleza de acción de diseño
 - Relación del diseño con las actividades de la empresa
 - La intervención será puntual o permanente
 - La actividad será interna o externa
 - En qué campo de la empresa se va a actuar (Producto, comunicación)
 - Cuáles son las características diferenciales

3. **Definir políticas:** Puesta en marcha de estrategias
 - Determinar quién operará el sistema a nivel operativo (Departamentos, director de proyectos)
 - Contratación de servicios de diseño externos

4. **Financiación:** Determinación de presupuestos para el funcionamiento del sistema

5. **Elaborar un programa:** Objetivos particulares de diseño
 - Metas y requisitos de diseño
 - Establecer plazos y etapas
 - Recursos presupuestarios y técnicos

Esta teoría de diseño sirvió como guía para el planteamiento del diseño metodológico y de las etapas del sistema de gestión de conocimiento experto SAPIENCE y también del proceso estratégico en el contexto escogido para la realización del proyecto.

8.1.3 Psicología Positiva (PP)

Esta rama de la psicología busca estudiar las bases del bienestar, enfocados en las fortalezas y virtudes humanas desde un pensamiento científico que estudia el valor de la vida y que factores intervienen para vivir una vida plena, atendiendo las dimensiones biológicas, personales, relacionales y sociales que integran el concepto de vida. El proyecto adopta dos bases teóricas de la (PP), una es la teoría del Bienestar (PERMA) y la otra la teoría de la valoración.

La teoría del Bienestar (PERMA) de Martin Seligman que hace parte de la Psicología Positiva, en donde se hace referencia a cinco aspectos claves para alcanzar el bienestar humano, se tienen en cuenta las emociones positivas en relación con los tiempos pasado, presente y futuro, el compromiso e involucramiento que es el elemento el aquí y el ahora en donde las virtudes y fortalezas son confrontadas en los diferentes escenarios de nuestra vida, las relaciones positivas que es el elemento de interacción con otras personas en donde se da lugar a estados de felicidad y se generan experiencias significativas y saludables para cada individuo, El significado que va ligado al crecimiento no solamente personal, sino también la construcción de venir a servir al mundo desde un propósito altruista y por último el sentido del logro en donde se aspira al éxito, al crecimiento personal material que se consigue mediante el esfuerzo y la dedicación todo esto enfocado en la búsqueda de la felicidad, el bienestar y el florecimiento humano. (Jiménez et al.,2016).

Por otro lado, la teoría de la valoración es la medición de las emociones basadas en la interpretación personal que son producidas por un estímulo externo y que se miden en una escala de bienestar. La valoración se interpreta determinando si un evento puede beneficiar o dañar a una persona, desde un estímulo dentro de un contexto y su medición se hace notable en el significado de respuesta que cada individuo da desde sus emociones. La valoración de los eventos produce tres clases de consecuencias, puede ser benéfica, dañina o no tener relevancia para el bienestar de una persona, por lo tanto, el resultado a nivel de emociones puede ser placentera, no placentera o tener ausencia de emoción. En el campo de la exploración del diseño la teoría de la valoración permite evaluar por medio de preguntas valorativas si un diseño es deseable o no para un individuo.

Desde la Psicología Positiva se busca entender los factores de bienestar del talento humano dentro de su ambiente laboral, permitiendo un acercamiento al contexto para reconocer el valor de su conocimiento, habilidades y experiencia.

Dentro de los cinco componentes que trabaja Seligman en la teoría del bienestar (PERMA), se pretende medir dentro del grupo de estudio las variables subjetivas y colectivas que construyen el bienestar dentro del contexto laboral en el que se encuentran.

Desde la teoría de la valoración como es una evaluación subjetiva ante los estímulos a los que el grupo de estudio se ve sometido en el ambiente laboral, se pretende medir si estas personas se sienten valoradas o no de acuerdo con su conocimiento y experiencia dentro de la empresa, para reconocer qué emociones prevalecen ante los estímulos a los que han sido expuestas a lo largo de su vida laboral.

Teniendo en cuenta estas dos teorías se realizó una recolección de información, mediante la observación realizada en el diario de campo y confrontada con una entrevista personal realizada a la integrante elegida del grupo de estudio, para reclutar información relevante a nivel individual que permitió medir la evaluación de las teorías mencionadas y en el empleo del diseño de las propuestas.

8.1.4- Gestión del Conocimiento y Dimensiones del Conocimiento

Es un sistema de organización que permite a las entidades registrar sistemáticamente conocimientos tácitos y explícitos, para convertirlos en información globalizada que sea fácil de transmitir para uso interno en una organización.

Dentro de la Gestión del Conocimiento de una organización se mide a través de dos dimensiones del conocimiento, a nivel tácito y a nivel explícito, los cuales serán explicados a continuación:

La información tácita se refiere a conocimientos que las personas adquieren de acuerdo a su experiencia, generalmente se desarrolla de forma automática en el momento en que se requiere, es difícil de transmitir debido a su subjetividad y por a esto se busca encontrar la forma de sistematización para poder transmitirla, siendo muy cuidadosos al observar los componentes que se desarrollan en la actividad para poder hacer la pública esta información dentro de una organización.

El conocimiento explícito está ligado hacia la parte formal, es de fácil transmisión por medio de documentos, artículos, cifras, estudios, etc. Su información se encuentra estructurada para poder realizar procesos de difusión aptos, legibles y entendibles para todo público.

En cuanto a su función dentro de una organización, el sistema de Gestión de Conocimiento organiza y sistematiza la información necesaria para su funcionamiento y dispone de ella de forma globalizada para que cada persona dentro de la organización tenga acceso y fácil conocimiento de los procesos que con ellos se generan.2006, Farfán. (et al.)

Teniendo en cuenta lo anterior el sistema de Gestión del conocimiento permitirá desde el proyecto organizar una sistematización de los conocimientos y experiencia del grupo de estudio, para visibilizarlos y transmitirlos a las futuras generaciones que integrarán el grupo laboral de la empresa (Forros Yoli's).

La gestión del conocimiento sigue cinco pasos para su implementación, estos son: (Polo, A. 2016)

El Descubrimiento: se hace mediante la observación de las fuentes internas y externas del conocimiento. Para esto una empresa debe conocer a su personal, las competencias y potenciales con las que cuentan que serían las fuentes internas, también las de sus colaboradores y la competencia que serían las fuentes externas.

Captura: En esta fase la organización debe categorizar el tipo de conocimiento que quiere capturar, este puede ser tácito o explícito, dependiendo de esto debe evaluar cual sería la mejor forma para recolectar esta información, utilizando métodos como las entrevistas, el análisis de protocolos, la observación, entre otros.

Clasificación y almacenamiento: Es el sistema que permite la clasificación de la información capturada y dispone de esta en una serie de categorías, que permiten medir su relevancia y también su aprovechamiento dentro de la organización.

Distribución: Es la herramienta tecnológica interna que genera una organización para compartir la información categorizada, haciéndola accesible para cada miembro de la empresa, ya sea por medio de una red de intranet o una base de datos consolidada.

Compartir y colaborar: Desde el compartir se busca la transmisión de conocimiento explícito de acuerdo con dos factores para que esto se lleve a cabo, el primero se puede dar desde la confianza (personas en las que se confía o que valoran el conocimiento de los demás), y el segundo mediante la retribución (material o inmaterial).

Por otro lado, desde la colaboración se busca transmitir la información con el fin de generar aprendizaje, desarrollo e innovación al nivel colectivo en una organización.

Teniendo en cuenta estos cinco factores la aplicación de la gestión del conocimiento estaría enfocada en evidenciar la importancia de los conocimientos a nivel tácito y explícito que se identifican en cada área funcional de la empresa a la que pertenece el grupo de estudio y la relevancia de crear un sistema de gestión del conocimiento que pueda enriquecer sus procesos internos desde el análisis, planificación, categorización, recolección, transmisión y retroalimentación del conocimiento experto desde una fuente real que son los colaboradores de una organización.

8.1.5- Gestión del Talento Humano

El Talento Humano hace referencia a la capacidad productiva de una empresa con base a los conocimientos, habilidades y experiencia que tiene su personal para llevar a cabo los procesos que permiten el funcionamiento de la empresa. Tal gestión debe cumplir con procesos de organización, planificación y dirección para que se cumplan los objetivos y metas propuestas en cada organización.

A su vez permite que se genere un ambiente laboral adecuado, que aporte sentido de pertenencia y compromiso con la labor que cumple cada empleado y también con los objetivos de la empresa. (Latinpyme,2019).

Desde el proyecto la Gestión del Talento Humano se dará el aporte para evidenciar los conocimientos, habilidades y experiencia que debe tener quien trabaje en cada área de la empresa, para generar un ambiente óptimo y eficiencia en el funcionamiento de la organización, también es la parte que conoce de primera mano al grupo de estudio y puede evidenciar las capacidades con las que cuenta cada trabajador a nivel laboral y personal.

La Gestión del Talento Humano emplea cinco pasos de planificación dentro del proceso interno de una organización, estos son:

- Planificación de los recursos humanos
- Reclutamiento
- Las competencias
- Evaluaciones 360º
- Planeación estratégica

En referencia al proyecto el paso de la Gestión de Talento Humano que se tendrá en cuenta es el de las competencias, debido a que reúne el conjunto de información de las habilidades, conocimientos, actitudes y valores propias de cada integrante que conforma el talento humano dentro de una organización, estas competencias son medidas en tres formas:

1. **Competencias base:** Son los conocimientos básicos que una persona adquiere mediante una formación educativa para acceder a un cargo laboral.
2. **Competencia técnica:** Son los conocimientos profesionales que una persona adquiere para realizar una función específica dentro de una organización.
3. **Competencias transversales:** Son las competencias y habilidades desarrolladas desde la experiencia al ejercer un cargo laboral y también desde las habilidades propias que desarrolla cada persona.

El aporte de la Gestión del Talento Humano al diseño del proyecto fue el reconocer estas tres competencias en el grupo de estudio, con el fin de generar metodologías de reconocimiento de la labor desempeñada dentro del área de conocimiento escogida en la organización (Confección). Estas competencias se recolectaron a través del personal de talento humano dentro de la empresa, mediante la solicitud de información y la observación en el contexto de estudio (Forros Yolí's).

8.2- MARCO CONCEPTUAL

SAPIENCE es un sistema de gestión de conocimiento experto desarrollado mediante fundamentos de teorías de Diseño Positivo, que visibiliza en valor de este tipo de conocimiento en contextos laborales, con la finalidad de optimizar los procesos internos de una organización y también de reconocer el valor que desde este conocimiento tiene su talento humano, de acuerdo a la metodología de estudio se emplean una serie de conceptos claves que aportan al desarrollo del proyecto, dando claridad a su estructura. Estos conceptos son:

8.2.1- Conocimiento, Conocimiento experto, Habilidades y Experiencia

Conocimiento y Conocimiento Experto

El conocimiento en general es el conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje, también es producto de la interpretación subjetiva de cada ser humano. El conocimiento tiene su origen desde la percepción sensorial, luego pasa a la fase de entendimiento y finalmente concluye en la razón. (Conocimiento.2020).

Aplicado a un contexto laboral el conocimiento según la OIT es la suma de las competencias personales, sociales y técnicas que adquiere cada persona por medio del aprendizaje para desarrollar su función en un área laboral. (OIT.2020)

Un conocimiento experto al igual que el convencional, nace de la experiencia de cada persona ya sea individualmente o de manera colectiva, la diferencia es que está relacionado y desarrollado desde un campo de conocimiento específico, en donde el experto puede aportar desde su amplio campo intelectual sobre un tema específico y transmitirlo a otros con el fin de retroalimentar la información, pues el conocimiento no es estático, siempre avanza hacia las necesidades futuras. (Fermín.2017).

Desde el proyecto el concepto de conocimiento experto es la fundamentación para desarrollo del sistema SAPIENCE, pues pretende visibilizar la importancia que este tiene en un contexto laboral para el óptimo funcionamiento de los procesos de una

organización, debido a que este tipo de conocimiento consolida las bases operacionales de cada área que compone la organización y de su talento humano.

Habilidades (Conocimiento Tácito)

La habilidad se entiende como la capacidad o aptitud para realizar una determinada tarea, actividad o trabajo en particular y puede estar determinada a un nivel físico, mental o social, siempre va encaminada hacia realizar una acción específica. Los tipos de habilidades que poseen las personas se dividen en innatas, intelectuales, sociales aprendidas en contexto y otras se pueden desarrollar por medio de aprendizaje. (Editorial, Etecé.2020).

Las habilidades laborales también llamadas competencias laborales o habilidades profesionales, reúne el conjunto de competencias, aptitudes y habilidades subjetivas, con las cuales las personas cuentan y son capaces de dar solución a problemas y dinámicas empresariales atendiendo siempre al alcance de los objetivos propuestos. (Amitai.2019).

El proyecto vincula el concepto de habilidades en conjunto con el conocimiento, para dar una mayor validez a la valoración de estas dentro de la vida productiva de un ser humano, ya que a través de ellas experimenta la realidad y también la puede transformar.

Experiencia

La experiencia es todo aquello desde lo cual los seres humanos pueden generar conocimientos y habilidades, esto se hace posible mediante la observación, las vivencias y los sucesos que ocurren en los diferentes contextos de su vida, marcando de alguna forma su manera de percibir, interactuar y actuar en el mundo. (Ucha.2009).

La experiencia laboral representa los conocimientos y habilidades adquiridas, al ejercer por un tiempo determinado una función laboral y es la variable que emplean los reclutadores para definir si una persona se va a desempeñar bien al realizar una función laboral. (Cortez.2020).

A partir de esto se entiende que la experiencia está intrínsecamente relacionada con la generación de conocimientos y habilidades en las personas, debido a que a través de ella y por medio de los sentidos se apropia la información y se convierte en acción. El valor de la experiencia en el contexto laboral se mide por las características propias de cada individuo en el ejercicio de su función, durante el periodo de desempeño de su labor, por tanto, el objetivo del proyecto plantea que desde allí pueda generarse la visibilización del valor del conocimiento experto y de los beneficios que este puede traer a una organización en su productividad y en el bienestar de su talento humano.

8.2.2- Visibilización

Según la RAE el concepto de visibilización está ligado a hacer visible algo que no se ve a simple vista (RAE.2020). En el caso del proyecto se busca visibilizar el valor del conocimiento experto para los contextos laborales y para el bienestar de sus colaboradores.

8.2.3- Valoración

Este concepto hace referencia a la apreciación y reconocimiento del valor de algo o alguien. La valoración como un proceso evaluativo sirve para dar un diagnóstico de una situación que confronta a una persona, guiada por un estímulo externo que da una respuesta emocional por parte del individuo, Como lo explica la teoría de la valoración.

Desde SAPIENCE el concepto de valoración se entiende como la medición de la visibilización y el beneficio del conocimiento experto a nivel organizacional y personal para los colaboradores de la empresa.

8.2.4- Bienestar

Según Martin Seligman el bienestar es la construcción que cuenta con una serie de elementos que deben ser medibles, cada uno se mide desde la experiencia subjetiva como las emociones que pueden ser positivas o negativas, el estado de inmersión en el momento presente desde las virtudes y fortalezas, desde la interacción con otras personas, Desde el significado de la vida y desde el sentido del logro, como lo expone su teoría del Bienestar (PERMA). Esto significa que es

una sumatoria de cada componente mencionado y da como resultado el florecimiento humano, o sea una vida en total equilibrio y satisfacción.

Si miramos el Bienestar dentro del proyecto sería el diseño de una experiencia que integre la teoría (PERMA) de Seligman y sus conceptos, para crear un sistema que dé como resultado la vivencia del bienestar del grupo de estudio a través del reconocimiento de sus logros en medición de su conocimiento experto y la apreciación de este en la organización en la cual laboran.

Desde SAPIENCE el concepto bienestar se toma desde el marco de la teoría de bienestar (PERMA), desde el cual se relacionan aspectos claves para el funcionamiento óptimo del ser humano vistos en este caso desde un contexto laboral y enfocados desde el conocimiento experto.

8.3- MARCO CONTEXTUAL

De acuerdo con el proceso de investigación la elección del contexto en el cual interactúa el grupo de estudio es la industria manufacturera de la cual se dará una breve explicación en cuanto a su estructura funcional, los perfiles laborales y los conocimientos tácitos y explícitos observados en el grupo de estudio y en el contexto corporativo, desde los cuales se desarrollan las funciones productivas y administrativas dentro de la organización. Partiendo de estas observaciones se reconocería el aporte del conocimiento experto que brindan al proceso empresarial las mujeres del grupo de estudio y el reconocimiento a su labor.

8.3.1- Contexto General

¿Qué es la Industria manufacturera?

La industria manufacturera tiene como actividad principal la transformación de materias primas para la fabricación de bienes finales o semielaborados, depende de tres pilares importantes que son la fuerza de trabajo, la maquinaria y las herramientas, que posibilitan la producción. Existen cuatro tipos de industria manufacturera estos son: (Etecé.2021)

1- Tradicional: Transformación de materia prima, en productos listos para el consumo

2- Intermedia: Fabricación de piezas que son utilizadas para producir otros productos

3- Mecánicas: Producción de herramientas y maquinaria para otros sectores Económicos

4- Residuales: Utilizan materiales reciclados para la fabricación de nuevos Productos

8.3.2- Contexto específico (Forros Yoli's)

Forros Yoli's hace parte de la industria manufacturera tradicional bogotana, con una trayectoria de 30 años en el mercado, su producto insignia son los forros para lavadora, diseñados, cortados y confeccionados a medida para todo tipo de marca y referencia de lavadora, con el fin de proteger y preservar la vida útil del electrodoméstico durante los años de uso.

La empresa está conformada a nivel organizacional por las áreas de gerencia, administrativa, desarrollo, producción, ventas y despacho, de acuerdo con los perfiles laborales de estas áreas se hace necesario la implementación de una serie de conocimientos, habilidades y experiencia específicos para el funcionamiento adecuado de cada área de trabajo.

Perfiles de conocimiento Experto (tácito y explícito) y habilidades observadas, de las mujeres del grupo de estudio y también del contexto laboral en general:

Tabla 1

PERFILES DE CONOCIMIENTO FORROS YOLI'S

Tabla 1 PERFILES DE CONOCIMIENTO FORROS YOLI'S

CARGO	CONOCIMIENTOS GENERALES (Explícito)	HABILIDADES GENERALES (Tácito)
GERENTE	<ul style="list-style-type: none">Planificación, organización y	<ul style="list-style-type: none">Saber motivar a su equipo

	<p>supervisión de las actividades de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Administrar los recursos de la empresa y coordinar su utilización. ● Conducción estratégica tanto interna como externamente. ● Instinto empresarial para la toma de decisiones ● Proyectar la empresa al futuro ● Liderazgo para ser buen guía de su equipo de trabajo ● Estrategias de Negociación y de inversión ● Conocer el funcionamiento de cada área de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ● Poder construir relaciones asertivas con empleados, clientes y proveedores. ● Saber tomar decisiones y saber actuar ante dificultades. ● En uso de recursos monetarios y físicos ● Cumplir lo que se propone ● Ser creativo e innovador ● Comunicarse de forma adecuada ● Que tenga iniciativa de proponer estrategias que guíen a su equipo ● Ser buen negociante e inversor ● Trabajar en equipo y tratar con respeto al mismo ● Tecnológicas empresarial y de software
GERENTE DE PRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocer ampliamente el proceso de producción y de los productos ● Saber el gusto del cliente y encontrar buenos proveedores de materia prima ● Planificar presupuestos de producción y de proyección futura ● Responder a las necesidades del cliente ● En equipos necesarios para la producción 	<ul style="list-style-type: none"> ● Congeniar con el equipo de producción y proveedores ● Gestionar tiempos de producción ● Trabajo en equipo ● Compromiso con la empresa y con la satisfacción del cliente ● Destrezas tecnológicas de maquinaria y también de software ● Delegar funciones para ejecutar mejor el trabajo productivo

	<ul style="list-style-type: none"> ● Mejoramiento de procesos ● Ser estratégico para cumplir tiempos de producción y no afectar al área de ventas ● Dirigir su equipo hacia el cumplimiento de objetivos ● Toma de decisiones del área 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ser flexible ante los cambios que se presenten ● Administrar los recursos de producción y al personal ● Revisión de que se cumplan las especificaciones técnicas del producto ● Creatividad para innovar procesos de producción
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> ● De la empresa y de sus necesidades de personal ● Reconocer los conocimientos y habilidades en las personas que sirvan a la empresa ● Tomar decisiones para realizar un proceso adecuado de reclutamiento ● Comunicación asertiva ● Psicología empresarial ● Enfoque de resultados y metas de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestionar los recursos humanos de la empresa ● Comunicación efectiva con cada integrante de la empresa ● Reconocer las aptitudes con las que cuenta cada trabajador o persona reclutada ● Saber vender la empresa a los mejores reclutados ● Actitud de servicio
OPERARIOS DE CORTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Patronaje de moldes de producto ● Máquinas de corte ● Cumplir tiempos de entrega ● Maximizar el uso del material ● Residuos de material ● Medidas y diseño de producto ● Materiales ● Mecánica básica de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Agilidad para realizar el corte con total precisión ● Adaptabilidad a las diferentes máquinas de corte ● Aprender medidas y de diseño de presentes y nuevas propuestas ● Trabajar bajo presión cuando es requerido para cumplir con tiempos de entrega

		<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicativas en bien del trabajo para aportar y para trabajo en equipo
OPERARIOS DE CONFECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento en máquinas de coser plana y fileteadora ● Sobre el material y el tipo de puntada a utilizar ● Manejo del Tiempo ● Medidas y diseño de cada producto ● Mecánica y mantenimiento básico de las máquinas de coser 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo de máquinas de coser y fileteadora ● Entregar oportunamente los productos terminados ● Manejo del tiempo de entrega ● Aprender medidas y diseños ● Trabajo bajo presión ● Comunicativas de aporte al área y también en el trabajo en equipo
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Planeación y cumplimiento de metas de ventas ● Saber plenamente de materiales, diseño y productos ● Atención al cliente ● Comunicación asertiva ● Estrategias de ventas ● Proceso de productivo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Honestidad y respeto con el cliente ● Atender los tiempos de entrega ● Efectividad de negociación ● Cumplir con las solicitudes de cada cliente ● Verificar que los clientes estén satisfechos
EMPAQUE, INVENTARIO Y DESPACHOS	<ul style="list-style-type: none"> ● Logística de empaque y despacho de producto ● Llevar inventarios ● Presentación de producto ● Tipos de empaque y su presentación ● Doblar adecuadamente el producto ● Comunicación asertiva con el área de producción y ventas en informar 	<ul style="list-style-type: none"> ● Agilidad en empaque y de presentación final del producto ● Verificar el alistamiento de pedidos de acuerdo a las ordenes ● Ser oportuno en la descarga del inventario los productos que han salido ● Agilidad de informar los productos que escasean en

	sobre el inventario de productos de forma periódica	inventario a producción y ventas <ul style="list-style-type: none"> ● Atención al cliente interno eficazmente
--	---	--

8.3.3 ÁREA ESPECÍFICA DE ESTUDIO (CONFECCIÓN)

La elección de esta área de estudio se determinó de acuerdo a niveles de complejidad expuestos por las mismas expertas, de acuerdo a conocimientos básicos, técnicos, específicos y de ciertas habilidades que un experto en esta área y específicamente en forros yolis debe tener para el correcto y eficiente desarrollo de su actividad laboral. De acuerdo con lo observado y recolectado con la experta del área se establecieron las siguientes categorías de conocimiento experto de confección en Forros Yolí's:

1. Conocimientos Básicos:

- Revisión general de funcionamiento de maquina plana
- Saber enhebrar maquina plana
- Saber realizar puntada recta

2. Conocimientos técnicos:

- Mantenimiento general de la máquina
- Cambio de refacciones básicas (Agujas, pies, caja bobina, planchuela)
- Herramientas básicas para confección de forros (Dobladillador, sesgador)

3. Conocimientos específicos:

- Conocimiento de material a confeccionar
- Conocimiento de piezas según marca y referencia de lavadora
- Pensamiento espacial (Armado y unión de piezas)

4. Habilidades:

- Organización de trabajo para optimización del tiempo
- Maniobrabilidad del material
- Velocidad y agilidad manual
- Crear un ambiente laboral agradable

Esta categorización de conocimiento experto del área específica permitió al proyecto conocer de una fuente directa los aspectos más relevantes en proceso productivo de confección en el contexto (Forros yoli's), identificando qué conocimiento experto debe adquirir una persona que entre a trabajar a esta empresa a realizar esta función. De acuerdo con esto se generaron estas cuatro categorías que son las encargadas de establecer los estándares de conocimiento experto a nivel de costura que fueron implementados en el sistema de conocimiento experto SAPIENCE.

8.4- MARCO LEGAL

Las normas y leyes actuales colombianas que definen y amparan los derechos fundamentales del conocimiento son:

8.4.1- Gestión del conocimiento

En Colombia la guía para llevar a cabo la Gestión del conocimiento la elaboró la Función Pública, mediante la guía para la implementación de la gestión del conocimiento en el marco de modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), el objetivo de esta guía es brindar a las entidades públicas nacionales y territoriales el lineamiento técnico y pedagógico en cuanto a la aplicación de la política de gestión del conocimiento (GESCO+I). Los lineamientos buscan el fortalecimiento de la generación de conocimiento y la innovación para generar un valor público, su importancia es la de conservar y compartir conocimiento en las entidades del estado dinamizando el ciclo de política pública y facilitando el aprendizaje, adaptación a nuevas tecnologías y la interconexión del conocimiento interno y las buenas prácticas de gestión.

La Gestión del conocimiento se centra en el fortalecimiento de las capacidades institucionales, del uso eficaz del conocimiento que hace posible la transición de un trabajo individual a uno colectivo que apoye el trabajo colaborativo y su inteligencia grupal, fabricando redes de conocimiento.

De Acuerdo al decreto 1499 de 2017 la gestión del conocimiento y la innovación se conformó como una política de gestión y de desempeño institucional, su mayor beneficio es ser un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer

seguimiento, evaluar y controlar la gestión de entidades y organismos públicos con la finalidad de atender los planes de desarrollo y de resolver las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad. (Función Pública.2019).

8.4.2- Decreto 4904 del 16 de diciembre de 2009

Este decreto fue expedido para reglamentar y fomentar la formación para el trabajo y el desarrollo humano, como parte de un servicio público educativo que están consagrados en el artículo 5 de la ley 115 de 1994, bajo el objeto de complementar actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales para obtener certificados de aptitud ocupacional.

8.4.3- Gestión del talento Humano

Está amparado bajo el código sustantivo del trabajo decreto de nivel nacional 3743 de 1950, que modificó el decreto nacional 2663 de 1950 más todos los artículos y modificaciones que se han presentado hasta la actualidad en Colombia, el cual contiene todas las normas que deben de seguir las empresas y entidades para cumplir con todos los requerimientos nacionales en cuanto a la Gestión del Talento Humano.

9- ESTADO DEL ARTE

La gestión del conocimiento

Este artículo escrito por el director de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación Agustí Canals de la Universidad Oberta de Catalunya, que fundamenta en uso de conocimiento desde el que es y cómo puede éste aportar a diferentes contextos, teniendo como foco central que el conocimiento es un recurso que cada persona tiene y con el cual puede activar sus potenciales en diferentes ambientes y a su vez optimizar su utilización. (Canal, 2003).

De acuerdo a lo anterior este documento aporta al proyecto la comprensión de que todo ser que desarrolla un conocimiento, habilidad y a través de ellos obtenga una experiencia, desde la cual pueda ser visibilizado por su aporte en cualquier contexto, donde pueda contribuir desde esa información contenida y así ser reconocido por los aportes que puede dar desde ella.

9.2- LA IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO EN LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Este texto académico hace una reflexión sobre la necesidad de los cambios en las estrategias de filosofía organizacional dentro de Gestión del Talento Humano, ya que identifica que los objetivos y metas planteados por las organizaciones, tienen una alta probabilidad de alcanzarse si se cuenta con el conocimiento, aptitudes y experiencia de un grupo de trabajo, que tenga un compromiso con la identidad empresarial y que la empresa también responda a respaldar e incentivar este compromiso mediante procesos que permitan el bienestar y el crecimiento personal de los empleados. (Méndez, A.2015).

Este documento tiene un aporte a nivel implícito el beneficio estratégico de la Gestión del Talento Humano dentro de las organizaciones, su finalidad es potenciar las competencias de la empresa con base al alcance de metas y objetivos colectivos desde el compromiso e identificación que se logra desarrollar en cada uno de los colaboradores, los cuales aportan desde su gestión laboral específica, su conocimiento y habilidades que son empleados para el desarrollo de sus funciones. El valor del compromiso de cada colaborador se mide en el bienestar recíproco que recibe de la empresa en forma de valoración y de crecimiento personal dentro de la organización.

9.3- IDENTIFICACIÓN DE EXPERTOS COMO FUENTE DE CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

El documento suscribe los beneficios del aporte del conocimiento experto a los procesos de gestión del conocimiento dentro de las organizaciones, como un bien material que permite la innovación y el mejoramiento de procesos, además de brindar a la comunidad empresarial una metodología de aprendizaje sostenible en donde todos los miembros de la organización participan activamente en apropiación de sus conocimientos específicos profesionales, viéndose motivados a seguir creciendo en conocimientos y habilidades para fortalecer los procesos internos de la empresa y a su vez los propios. (Aures y Balvín, 2021).

Este artículo académico muestra el beneficio del conocimiento experto aplicado a los procesos de Gestión del Conocimiento dentro de las organizaciones, mostrando

que una participación colectiva y una metodología clara de su implementación, trae beneficios de fortalecimiento a las diferentes áreas empresariales y también genera la motivación a que cada miembro de la organización siga creciendo en su aprendizaje y mejore su la calidad de sus resultados personales y profesionales.

10- REFERENTES

10.1- Referentes lógicos

10.1.1- Bootcamps

Es una metodología de aprendizaje intensivo que ha sido implementada en la Universidad Europea con la finalidad de brindar a los estudiantes, espacios de formación en áreas específicas que tienen alta demanda en el sector laboral. En gran medida estos espacios de conocimiento están orientados a estudiantes recién graduados que buscan especializarse en técnicas específicas para acceder al mercado laboral, pero también a personas con gran experiencia laboral que quieren redirigir el rumbo de su vida profesional.

Los Bootcamps van dirigidos a la necesidad de las empresas de hallar colaboradores con diversos perfiles de conocimientos específicos, necesarios para el funcionamiento organizacional óptimo, contribuyendo así al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad. (Varea,R. 2021).

Desde este referente se observan dos características que se buscan abordar desde en el desarrollo del proyecto, la primera en cuanto a la transmisión del conocimiento experto o en este caso específico, mediante una metodología de aprendizaje que permita a las personas adquirir habilidades para el desarrollo de sus habilidades laborales y por otra parte resalta la necesidad del conocimiento experto dentro de las organizaciones y la importancia que este tiene para el funcionamiento de las mismas.

10.2- REFERENTES ANALÓGICOS

10.2.1- SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN INCLUSIVA “INSTITUTO NUESTRA SEÑORA DE LA SABIDURÍA AÑO 2018”

Este trabajo académico desarrolló un sistema de sistematización de la experiencia de la práctica profesional del trabajo social en un contexto empresarial educativo, para consolidar la construcción del conocimiento de esta profesión que se generaron a partir de experiencias individuales y colectivas de los profesionales del área. Este proceso participativo se documentó mediante entrevistas a un grupo de campo de trabajadores sociales a talleres con profesionales y con estudiantes de esta carrera y mediante el análisis de la información recogida se generó el sistema de sistematización profesional en esta institución. (Noreña,V y Rodríguez, J. 2019).

Este sistema aporta al proyecto una base metodológica en la creación de un mecanismo compilatorio de conocimiento experto para la práctica profesional del trabajo social, que sirve tanto para los profesionales de esta área, como para los estudiantes que van a entrar en el proceso de práctica de esta formación educativa; dando valor y reconocimiento a las personas que dedican su vida a este tipo de profesión y a su vez también se refleja cómo este conocimiento puede aportar en un contexto laboral, puesto que se desarrolló para una institución específica.

10.2.2- DISEÑO DE PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL

Este es un proyecto desarrollado para la empresa de Acueducto de Bogotá, que diseñó un programa de bienestar para mejorar tanto la motivación del personal como la laboral del grupo de estudio. Por medio de entrevistas a gerentes y colaboradores de área y de la observación general de los diferentes departamentos de trabajo, se creó este sistema para suplir las necesidades organizacionales en cuanto a mejorar el clima laboral y la percepción de aquellos que lo conforman. 2012, Gómez (et al.).

El aporte de este programa de bienestar al proyecto es conocer los parámetros de observación que se deben tener en cuenta alrededor de la construcción de un bienestar dentro de una organización y como se puede mejorar la percepción en cada uno de los colaboradores de esta institución, mediante la implementación de su metodología para crear un ambiente laboral óptimo.

11. DISEÑO METODOLÓGICO

Teniendo en cuenta el Human Centered Design como eje central del proyecto desde el IPG y buscando visibilizar la importancia de la gestión del conocimiento experto en las empresas, con ayuda de diferentes metodologías de Diseño Positivo, Gestión de Diseño, psicología Positiva y Gestión de conocimiento, se plantea el diseño metodológico entendido como las fases que fueron necesarias para desarrollar el proyecto con el objetivo de visualizar las etapas, actividades, herramientas y actores que intervinieron en el desarrollo de la propuesta de Diseño, los anteriores aspectos se organizan por medio de tres fases (Inspiración, Ideación y Implementación) las cuales se profundizará a continuación:

11.1. Síntesis fase de Inspiración



Figura 1 Diseño metodológico – fase de inspiración.

Objetivo: Indagar y analizar sobre conocimiento, su importancia dentro del funcionamiento organizacional y los tipos de conocimiento que se manejan a nivel laboral teniendo en cuenta el Human Centered Design, en la clasificación de datos para definir la problemática, el contexto y los posibles usuarios.

Tiempo de ejecución de fase: 3 Semanas

Las etapas implementadas en esta fase fueron **reconocer** la importancia del conocimiento en aporte a las funciones organizacionales, mediante el análisis de datos en lineamiento con la problemática, **analizar** la información recolectada para centrar la problemática en el contexto y los posibles usuarios, por medio de un cuadro de análisis y **establecer** la problemática, el contexto y los usuarios para el desarrollo del proyecto mediante el análisis de usuarios en el contexto.

La implementación de esta fase y sus respectivas etapas tuvo una duración de tres semanas, en donde la primera semana se reconoció la importancia del conocimiento en el cumplimiento de las funciones organizacionales, en la segunda semana se analizó la información recolectada para empezar a plantear la problemática, el posible contexto y los posibles usuarios, y en la tercer semana se estableció la problemática enfocada en el contexto y los usuarios para el desarrollo de la propuesta de diseño.

Las acciones realizadas en la parte de investigación fueron búsqueda en bases de datos convencionales y académicas, para encontrar información sobre el Conocimiento y su gestión dentro de los contextos laborales. Clasificar los tipos de conocimiento para establecer desde allí los posibles usuarios y contextos para el desarrollo de la propuesta.

Las herramientas utilizadas para el cumplimiento del objetivo de esta fase fueron:

1- “Los 5 porqués”: El objetivo de esta herramienta fue el de encontrar la importancia del conocimiento, para el cumplimiento de las metas y los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta todas sus variables para comprenderlo de mejor manera.

2- “Cuadro de análisis”: Mediante esta herramienta se desarrolló una categorización de información, que permitió la organización de datos para empezar a centrar la problemática, el contexto y los posibles usuarios.

3-” Análisis de contexto y usuarios”: Esta herramienta fue clave en la determinación del contexto, los usuarios y la problemática, mediante la observación directa con posibles usuarios interactuando dentro de un contexto laboral.

Los actores involucrados en esta fase son el **diseñador** quien realizó toda la parte investigativa, de análisis y de categorización de información y las **colaboradoras** de la empresa, desde las cuales se analizó información para el planteamiento de la problemática, el contexto y los posibles usuarios.

11.2. Síntesis fase de Ideación



Figura 2 Diseño metodológico - fase de ideación.

Objetivo: Entender la importancia del conocimiento en relación con los contextos laborales a profundidad, para determinar las metodologías de Diseño que ayudaron a la construcción del proyecto. También entender y visualizar características generales sobre los usuarios y su contexto.

Tiempo de ejecución de fase: 3 Semanas

Las etapas implementadas para esta fase fueron **definir** desde la cual se planteó la problemática a trabajar desde el proyecto, **comprender** desde la cual se conoció de una forma más amplia a los usuarios y por último **observar** en la cual se analizaron diferentes autores y metodologías de Diseño para plantear el desarrollo de la propuesta.

La implementación de esta fase tuvo una duración de tres semanas en donde en la primera semana se realizó la definición de la problemática a trabajar en este caso teniendo en cuenta el conocimiento como parte fundamental del funcionamiento organizacional, en la segunda semana mediante dos diferentes herramientas que se mostrarán a continuación se conoció de manera más profunda a las colaboradoras y por último en la tercera semana se investigó y analizó sobre diferentes autores y metodologías que aportan al desarrollo de la propuesta de diseño.

Las acciones realizadas en cumplimiento del objetivo de la fase fueron, el planteamiento de la pregunta problema desde la cual se dio el enfoque del proyecto, la observación indirecta y directa de las colaboradoras, y la búsqueda en base de datos sobre información de autores y metodologías de diseño.

Las herramientas utilizadas para el cumplimiento del objetivo de esta fase fueron:

1-” Pregunta problema”: El planteamiento de la pregunta de investigación determinó el rumbo del proyecto, en el este caso la pregunta desarrollada fue, *¿Cómo visibilizar el conocimiento experto en los contextos laborales?*.

2- “Proto-personas”: Esta herramienta permitió entender al usuario desde preguntas sobre su vida cotidiana, actividades favoritas, experiencias, etc. Lo cual permite tener un acercamiento a las personas para las que se está diseñando.

Proto-persona 1

Esperanza la apasionada

“Bueno bueno, me voy de corte”

Edad: 56 años
Estado civil: casada
Hijos: 3 hijos
Donde vive: Muzú, Bogotá
Estrato: 3

Vivienda
Trabajo
Tiendas de ropa
Parque

Profesión:
Cortadora textil
Corta por medio de moldes material textil antes del proceso de confección

Experiencia: 30 años
Herramientas de trabajo:
Tijeras, Cortadora industrial, Bisturí

Logros:
- Madre amorosa y dedicada
- Curso de técnicas básicas de pastelería
- Buena administradora
- Reconocimiento por agilidad en su labor

Metas:
- Ahorrar
- Viajar
- Disfrutar con su familia

Hobbies:
- Repostería
- escuchar música
- Mirar ropa

Frustraciones:
- Dolor
- No poder hacer cosas
- No poder moverse con facilidad

Figura 3 Herramienta – proto – personas.

Esperanza la apasionada, tiene 56 años, está casada, tiene tres hijos, su profesión es operadora en corte de material textil, vive en el barrio Muzú de la ciudad de Bogotá, en cuanto a sus logros es una madre ejemplar, sabe de pastelería, es buena administradora y es reconocida por ser muy ágil en su actividad laboral.

Tiene una experiencia laboral de 30 años, realizando corte de material textil por medio de moldes, los cuales marca sobre el tendido de tela, para proceder al corte.

Las herramientas que más utiliza son las tijeras, la cortadora semiindustrial y el bisturí.

En cuanto a sus metas y hobbies, le gustaría ahorrar para poder viajar y disfrutar con su familia, también es amante de la repostería, le gusta escuchar música y mirar ropa.

Conclusión de la herramienta:

Mediante esta herramienta se determina que la experiencia de las colaboradoras es de vital importancia en cuanto a los conocimientos y habilidades que han desarrollado a nivel laboral para el desarrollo de la actividad que realizan desde su área de trabajo.

3- “Diario de campo”: Mediante esta herramienta se pudo conocer a las usuarias desde una actividad de observación, para conocer aspectos importantes a nivel subjetivo y también en relación con los conocimientos de cada una desde su área de trabajo.

Diario de campo experta 1

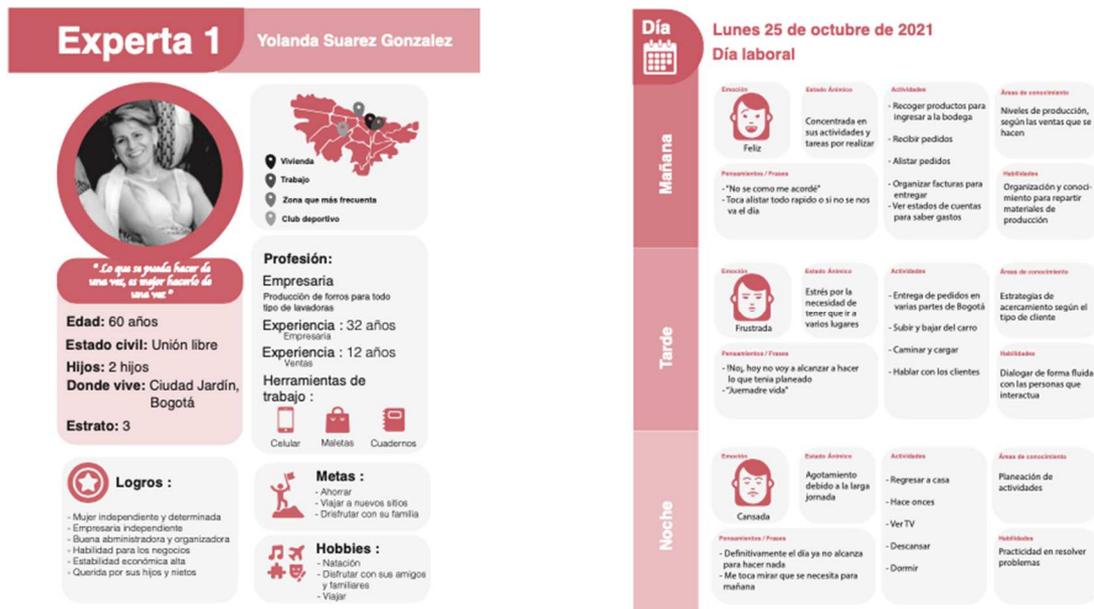


Figura 4 Herramienta – Diario de campo.

Esta herramienta se desarrolló durante 6 días con cada colaborador, el objetivo de esta a las colaboradoras desde las actividades que realizan a nivel laboral, junto con sus emociones diarias y observando los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar su función laboral, teniendo en cuenta una construcción sobre su perfil personal y profesional.

Conclusión de la herramienta:

Con esta herramienta se pudo conocer de manera más profunda a las colaboradoras que integran la empresa, conociendo las actividades que realizan a diario mediante una observación diaria (día, tarde y noche), sus logros, metas y hobbies, al igual que su experiencia y conocimientos a nivel profesional.

4- “Búsqueda avanzada”: Con esta herramienta se realizó un análisis de información sobre autores y metodología que aportan al proyecto, debe de fuentes de información de carácter académico, para poder plantear en desarrollo de la propuesta de diseño.

Los actores involucrados en esta fase fueron el **diseñador** en el planteamiento de la problemática y el desarrollo de las herramientas para cumplir los objetivos de cada fase y las **colaboradoras** las cuales desde un punto de vista indirecto brindaron información para la toma de decisiones en el planteamiento de la propuesta de diseño.

11.3. Síntesis fase de implementación:



Figura 5 Diseño metodológico - fase de implementación.



Figura 6 Diseño metodológico - fase de implementación.

Objetivo: Desarrollar el proyecto teniendo en cuenta las metodologías seleccionadas tanto de diseño como a nivel interdisciplinar para la construcción de la propuesta de diseño.

Tiempo de ejecución de la fase:

- 23 semanas

Las etapas implementadas para esta fase fueron **entender** las metodologías que se implementaron en el proyecto tanto de diseño como a nivel interdisciplinar, para el desarrollo de la propuesta de diseño, **proponer** en la cual se comenzaron a realizar los primeros acercamientos a la propuesta de diseño y **comprobar** en donde se puso a prueba la propuesta con el fin de encontrar oportunidades de mejora.

La implementación de esta fase es la más extensa del proyecto, comprende 23 semanas. La primera etapa tuvo una duración de 1 semana en donde se establecieron las metodologías y los autores para el desarrollo de la propuesta, la segunda etapa tuvo una duración de 23 semanas en las cuales se realizaron los primeros acercamientos a las propuestas, los primeros prototipos y comprobaciones que fueron necesarias para llegar a la propuesta de diseño.

Las acciones realizadas en esta fase fue la elección de metodologías para el desarrollo de la propuesta de diseño, El primer acercamiento a las propuestas de diseño y la validación del funcionamiento de las propuestas mediante la comprobación en contexto y con las colaboradoras.

Las herramientas utilizadas para el cumplimiento del objetivo de esta fase fueron:

1-Diagrama de Venn: Esta herramienta permitió relacionar las metodologías seleccionadas, en el caso del proyecto (metodologías de diseño, psicología y gestión), para encontrar los aportes en conjunto que brindaron al proyecto.

Marcos de la propuesta



Figura 7 Herramienta – Diagrama de Venn.

En esta herramienta se disponen las metodologías que hacen parte del desarrollo de la propuesta de diseño, haciendo visible qué metodologías se tomaron del diseño, la psicología y la gestión, también como estas en conjunto aportan desde diferentes aspectos en el cumplimiento del objetivo del proyecto.

2- Bitácora: En esta herramienta se realizaron los primeros bocetos de acercamiento a la propuesta, al igual que las modificaciones que se realizaron a cada una para llegar a la propuesta de diseño.

3 - Bocetación de propuestas iniciales

Propuesta 1: (conversatorio con el experto)

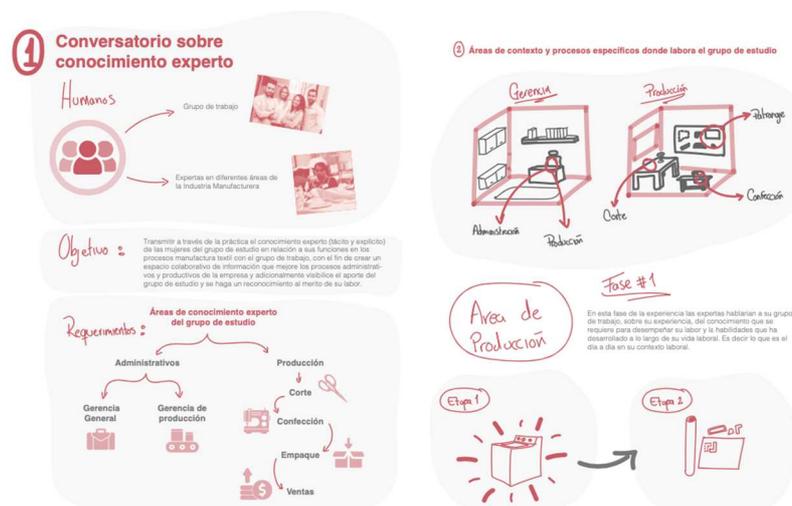


Figura 8 propuesta 1.

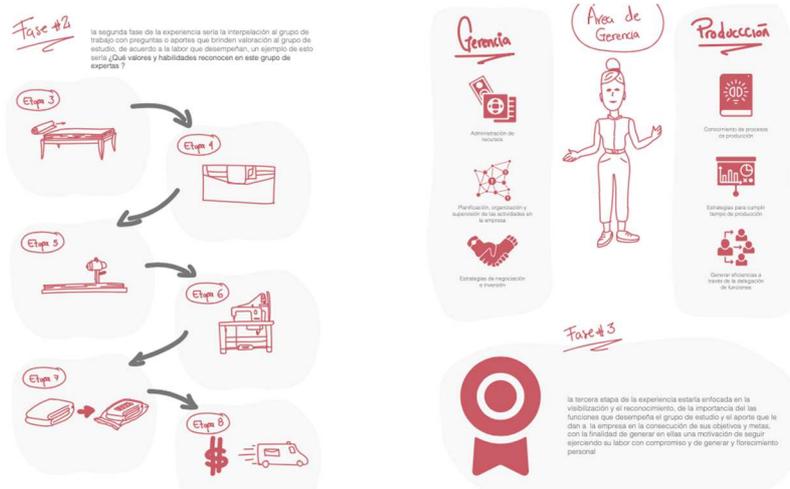


Figura 9 propuesta 1.

Esta propuesta es una experiencia de aprendizaje dentro de la empresa, desde la cual cada uno de los colaboradores exponen sus conocimientos en función del área que desempeñan dentro de la organización en su primera parte. En la segunda parte los demás colaboradores brindan frases valorativas en relación con los conocimientos del experto que presentó y así generan valoración desde la experiencia de cada uno de los colaboradores.

Propuesta 2: (En los zapatos del experto)



Figura 10 propuesta 2.

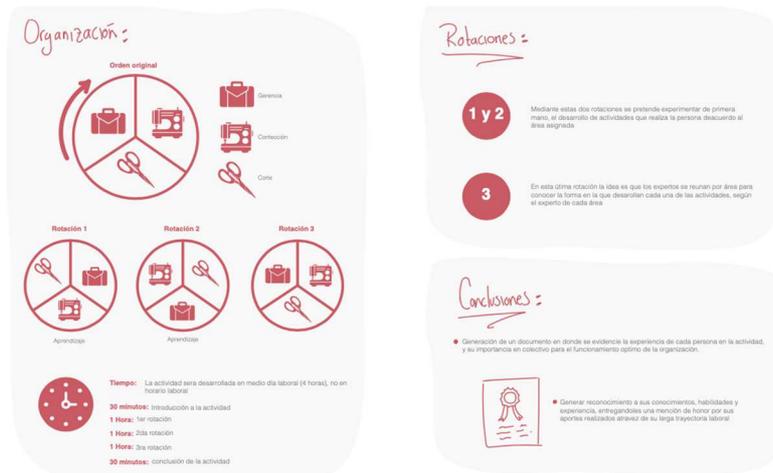


Figura 11 propuesta 2.

Esta propuesta se enfocó en una experiencia de empatía a nivel interno dentro de la organización, en donde la idea era que los colaboradores conocieran las áreas de conocimiento de sus compañeros, por medio de la práctica de una actividad laboral diferente. De acuerdo con esto se pretende generar empatía en el grupo de estudio observando los conocimientos de sus compañeros y viendo la importancia de todos dentro del proceso productivo de la empresa.

Propuesta 3 (Simulador de conocimiento experto)



Figura 12 Propuesta 3.



Figura 13 Propuesta 3.

Esta propuesta está guiada en su primera parte en conocer todas las áreas y conocimientos que se tienen a nivel organizacional en la empresa, para luego poder gestionarlos de tal forma que todos los integrantes de la empresa tengan acceso para conocer los conocimientos, experiencia y habilidades de cada uno de sus compañeros.

4- Bocetación de propuestas 2.0

Propuesta 1 (En los zapatos del experto 2.0)

1- En los zapatos del experto

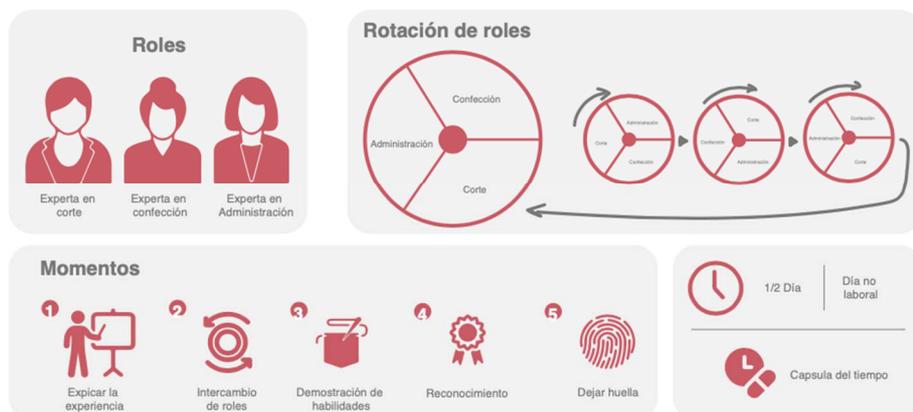


Figura 14 Propuesta 4.

En esta propuesta se propuso un sistema de rotación de áreas en las cuales cada uno de los colaboradores se expone a un área de conocimiento totalmente diferente a la que desempeña, luego cada conocimiento es expuesto desde el experto que lo desempeña mostrando los conocimientos, habilidades y experiencia desde la cual desempeña su labor, haciendo visible a sus compañeros la importancia de cada uno para el funcionamiento organizacional.

Propuesta 2 (Línea de construcción del conocimiento experto)

2- La línea de construcción del conocimiento experto



Figura 15 Propuesta 5.

En esta propuesta el objetivo es volver en el tiempo para construir toda la línea desde la cual los expertos han generado sus conocimientos y habilidades, a través de su experiencia en la empresa. Al visibilizar todo este recorrido generar reconocimiento desde todo lo que cada uno conoce en pro de las funciones organizacionales desde cada una de sus áreas.

Propuesta 3 (Al taller con las expertas)



Figura 16 Propuesta 6.

En esta propuesta se analizan los conocimientos a nivel organizacional de cada una de los colaboradores para identificar sus conocimientos expertos desde cada una de sus áreas, para después de conocer esto brindar a la empresa actividades de reclutamiento, entrenamiento y asesoría para el nuevo personal.

Toma de decisiones sobre propuestas:

El conocimiento de las colaboradoras se hace parte fundamental para visibilizar la importancia de su experiencia, reconociendo este factor desde el talento humano de la empresa.

3- “Entrevistas”: Esta herramienta permitió conocer más sobre las expertas, sobre sus conocimientos, experiencia, habilidades y labor que desempeñan teniendo en cuenta los aspectos que para ellas están relacionados con el bienestar a nivel personal y laboral.

12. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

12.1. Comprobaciones:

Teniendo en cuenta los bocetos mostrados anteriormente, se realizan los primeros acercamientos para el diseño de la propuesta final los cuales se mostrarán a continuación:

Comprobación 1: (Transmisión de conocimiento experto).

Fecha de realización: miércoles 9 de febrero de 2022.

Participantes: 6

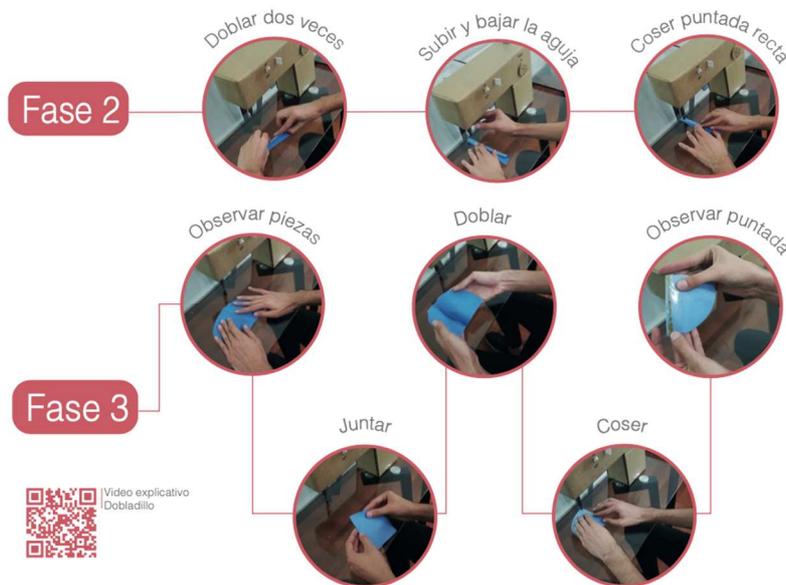


Figura 17 Comprobación 1.

Prototipo 1 | Transmisión de conocimiento experto

Fases de la actividad

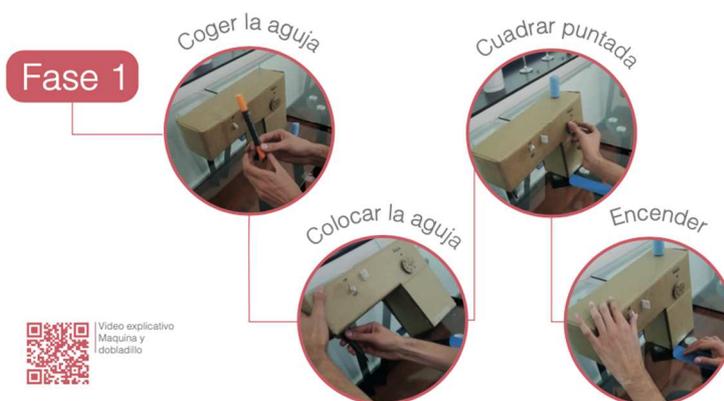


Figura 18 Comprobación 1.

Objetivo: Comprobar el medio de transmisión de conocimiento experto

Descripción: Se dispone de una modelo de máquina plana, en donde los usuarios deben realizar una serie de acciones guiadas por un video, para poder realizar una actividad laboral que se desarrolla en el contexto de estudio (Forros Yoli's).

En la primera fase se proporcionan una serie de pasos para poder poner el "mecanismo" de la máquina en funcionamiento, para después poder realizar las actividades de costura que se brindan en el video.

Toma de decisiones de comprobación:

Mediante esta comprobación se seleccionó el medio de recolección y transmisión de conocimiento experto, para la generación de la experiencia que genere empatía dentro del grupo de talento humano de la organización.

Comprobación 2: (En los zapatos del experto).

Fecha de realización: 14 de febrero de 2022.

Participantes: 6



Figura 19 Comprobación 2.

Objetivo: Comprobar la comprensión e interacción de cambio de roles, teniendo en cuenta las áreas del contexto elegido.

Descripción: En esta interacción en su primera parte se disponen tres áreas laborales (Administración, Corte y Confección), la persona que va a realizar la actividad elige cual labor quiere realizar, cada área tiene una carta de personificación de experto la cual contiene características representativas de dicho experto y otra carta de conocimiento en donde se explica cómo realizar la actividad correctamente.

En la segunda fase se realiza la actividad del área con ayuda de la carta de conocimiento, en la tercera fase se realiza un cambio de área mediante una ruleta, en donde se debe elegir un área diferente a la ya seleccionada. En la cuarta fase se desarrolla otra actividad parecida a la ya realizada, pero desde un área de conocimiento totalmente diferente y esta vez sin ayuda de la carta de conocimiento, en donde la idea es empatizar a los colaboradores desde la el conocimiento de cada uno de sus compañeros y en la última fase se brinda un reconocimiento a la labor que el colaborador realiza, teniendo en cuenta todo su conocimiento y experiencia dentro de la empresa.

Toma de decisiones de comprobación:

Después de esta comprobación se toma la decisión de encaminar el proyecto hacia un sistema empresarial que permita la gestión del conocimiento experto de cada una de sus áreas, para la optimización de funciones organizacionales dentro de la empresa.

Comprobación 3: (Recolección de conocimiento experto).

Fecha de realización: 25 de febrero de 2022.

Participantes: Experta del área seleccionada (Confección).

Comprobación con experta

Presentación de la narrativa del proyecto



Narrativa del Proyecto



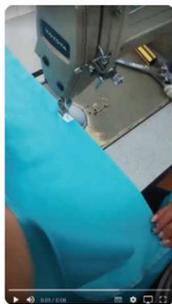
Figura 20 Comprobación 3.

Comprobación con experta

Recolección de conocimiento experto
Área de costura



Armar carretel / Devanar



Puntada recta



Figura 21 Comprobación 3.

Objetivo: En esta comprobación busco principalmente en entendimiento por parte del experto sobre el sistema de gestión de conocimiento, conocer más acerca de los conocimientos en su área de trabajo, a nivel (básico, específico, técnico y de habilidad). también mirar que el medio de recolección del conocimiento funcione para el tipo de conocimiento a recolectar.

Descripción: La actividad constó de tres fases, en su primera fase se brindó a la experta del área de confección de FORROS YOLI'S, la información sobre el sistema de gestión de conocimiento experto desde una narrativa y unas cartas mediadoras que permiten el acercamiento del experto con la propuesta de diseño.

En la segunda parte mediante una entrevista se conoce de mejor forma a la experta y los conocimientos que maneja desde su área de trabajo, mediante una entrevista que busca encontrar los conocimientos esenciales para el desarrollo de su actividad laboral.

En su tercera fase se realizó la recolección de los conocimientos a nivel básico y específico, en el desarrollo de su actividad laboral, esto por medio de video ya que de acuerdo a las comprobaciones anteriores se encontró que es la mejor forma de transmisión de este tipo de conocimiento.

Toma de decisiones de comprobación:

Se valida el uso de las cartas de acercamiento en compañía de la narrativa para la comprensión por parte del usuario sobre el sistema, también los medios de recolección de conocimiento, teniendo en cuenta que se debe desarrollar una guía para realizar la actividad de una forma adecuada.

Comprobación 4: (recolección y almacenamiento de conocimiento experto).

Fecha de realización: 12 de abril de 2022.

Participantes: Experta en el área seleccionada (Confección).

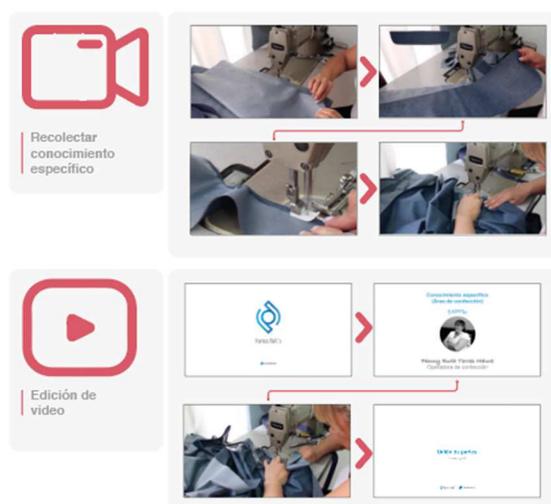


Figura 22 Comprobación 4.

Objetivo: Realizar la recolección de conocimiento de manera más profesional, contando con el equipo y la planificación necesaria para hacerlo. De igual forma buscar el medio de almacenamiento teniendo en cuenta las características de la empresa (Forros Yoli's).

Descripción: La comprobación consistió en primero planificar la recolección de conocimiento por medio de una guía que permitió conocer el direccionamiento y la intención del video, las tomas relevantes para la captura de información y los medios tecnológicos necesarios para recolectar el conocimiento experto.

Segundo, hacer la recolección del conocimiento en compañía de la experta, teniendo como base la guía antes mencionada para el desarrollo de la actividad, capturando desde la organización de las piezas, su preparación y el desarrollo del armado del forro.

Tercero, la edición de los videos incorporando imágenes empresariales, que permitieran la categorización por área y conocimiento para tener un fácil reconocimiento por medio de las colaboradoras. Cuarto, plantear el medio de almacenamiento teniendo en cuenta sus activos para desarrollar una estrategia que permita almacenar y transmitir el conocimiento a todos los colaboradores.

Toma de decisiones: De acuerdo con la duración de los videos del conocimiento experto recolectados, se ve la necesidad de editar los videos en forma de cápsulas que permitan acceder a conocimientos específicos sin tener que ver un video muy extenso. Por otra parte, se establece el medio de almacenamiento, en este caso un drive empresarial, en donde se puede generar la categorización para brindar almacenamiento y transmisión del conocimiento de manera efectiva con los colaboradores.

Comprobación 5: (Manual de conocimiento experto).

Fecha de realización: 8 de mayo de 2022.

Participantes: Operadora de máquina plana.



Figura 23 Comprobación 5.

Objetivo: Observar el funcionamiento del manual de conocimiento experto, poniéndolo a prueba con ayuda de una operadora de máquina plana (Sin conocimientos de costura de forros para lavadora).

Descripción: Se brinda una breve introducción a la actividad a realizar con el manual, en la primera parte la operadora reconoce las partes del manual (¿Qué área?, ¿quien lo hizo? ¿Qué conocimientos se van a encontrar?). En la segunda parte visualiza las cápsulas de video de conocimiento para saber la actividad que va a realizar y en la última parte procede a hacer alguna de las acciones vistas con el objetivo de aprender a confeccionar un forro de lavadora.

Toma de decisiones: Se evidencia la comprensión de las acciones a realizar para confeccionar un forro de lavadora por parte de la operadora, sin embargo una de las observaciones brindada por la misma fue en algunas cápsulas, capturar la información desde diferentes ángulos podría brindar mayor claridad al momento de realizar la actividad.

Conclusiones de comprobaciones:

Las comprobaciones que se realizaron ayudaron a la consolidación de la propuesta final de diseño, permitiendo iterar y hacer cambios para perfeccionar el sistema propuesto ajustando sus fases de construcción, hasta llegar a la implementación a nivel organizacional en el contexto seleccionado (Forros Yoli's).

12.2. PROPUESTA (Sistema de gestión de conocimiento experto - SAPIENCE)

SAPIENCE es un sistema que gestiona el conocimiento experto y los beneficios a nivel organizacional que este trae para las empresas desde el enfoque de Diseño Positivo y Psicología Positiva, tomando como grupo de estudio una organización de manufactura textil. El sistema formula estrategias que permiten la gestión de este recurso humano a nivel organizacional; analizando, planificando, recolectando, almacenando, transmitiendo y retroalimentando el uso del conocimiento experto para optimizar el funcionamiento de sus procesos internos y brindar a su vez bienestar a sus colaboradores desde el reconocimiento al logro y valoración del talento humano.

12.3. PARTES DEL SISTEMA

1- Manual de uso:

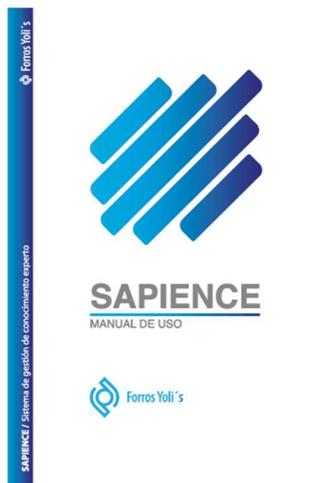


Figura 24 Manual de uso - SAPIENCE.

El manual de uso es la guía para conocer e implementar el sistema de gestión de conocimiento en la empresa, en este se explica él ¿qué es? Y ¿para qué sirve?, pero también se muestra de forma detallada las fases, las herramientas y los mediadores que son necesarios para construir el sistema dentro de la empresa.

2- Cartas de acercamiento:



Figura 25 Cartas de acercamiento - SAPIENCE.

Este set de cartas es el complemento de la narrativa, mediante la cual se brinda el acercamiento entre el empresario y los colaboradores para conocer el sistema, Por medio de estas se busca visibilizar los factores de bienestar que cada colaborador le gustaría tener en su ambiente laboral, al mismo tiempo que se genera la apropiación del sistema.

3- Herramientas:

Figura 26 Herramientas de sistema - SAPIENCE.

Las herramientas son el mecanismo de implementación del sistema, estas permiten con ayuda de los mediadores realizar y dejar registro de las acciones necesarias para el correcto funcionamiento del sistema.

del experto y así desarrollar su labor de manera efectiva, mediante videos que le permitan adquirir las destrezas del cargo que van a desempeñar.

12.4. Fases de aplicación del sistema

1- Fase de análisis:

La fase de análisis está enfocada en conocer la empresa y sus colaboradores, observando sus áreas, la interrelación de cada una en el funcionamiento interno, los conocimientos que son necesarios para el correcto funcionamiento de cada área y de la empresa en general.

2- Fase de planificación:

La fase de planificación consiste en establecer el tiempo de implementación y los conocimientos a recolectar, teniendo en cuenta los horarios establecidos para generar una estrategia que no afecte la operación de la organización y encontrado los conocimientos esenciales para el funcionamiento de la misma con ayuda del empresario y los colaboradores.

3- Fase de implementación:

En esta fase se ponen en práctica los mecanismos de recolección y se establece el medio de almacenamiento. Primeramente, se establecen los medios de recolección de conocimiento teniendo en cuenta la naturaleza de este, después se genera la recolección del conocimiento teniendo en cuenta el medio seleccionado.

En la segunda parte se elige el medio de almacenamiento teniendo en cuenta los recursos de la empresa, se hace la edición del material que contiene el conocimiento para poderlo resguardar, por último, se realiza la organización interna para poder acceder a la información de manera fácil para cualquier integrante de la organización.

4- Fase de evaluación:

La fase de evaluación se divide en tres momentos, el primero pretende transmitir el conocimiento almacenado a las nuevas generaciones que integran la empresa, haciendo uso de los medios de almacenamiento, en la segunda parte hace una

evaluación sobre el conocimiento transmitido para conocer los factores de efectividad y por último se plantean los lineamientos para la reimplementación del sistema en el futuro, teniendo en cuenta los nuevos integrantes de la empresa, las nuevas tecnologías y los conocimientos que se generen a partir de esto.

13. Valor pedagógico

El sistema aborda el valor pedagógico en dos sentidos, en primer lugar, al reconocer la importancia del conocimiento experto dentro de los contextos laborales, ya que es una herramienta vital en el funcionamiento operativo de una organización. Por otra parte el sistema brinda un proceso educativo en su implementación, desde la recolección, almacenamiento y transmisión del conocimiento experto utilizando herramientas propias del sistema, que permiten los pasos mencionados para el manejo de la información organizacional y así poder optimizar los procesos operacionales.

La herramienta del sistema que contiene el valor pedagógico más alto es el manual de conocimiento experto, ya que en él reposa toda la información recolectada y desde allí se transmite a la persona que desee tener acceso a ese contenido, brindando un proceso de aprendizaje a nivel escrito, visual y auditivo, pues el manual es escrito, pero se complementa con videos explicativos de la función operativa que se aplicó en el sistema.

14. Conclusiones

SAPIENCE contribuye desde su aporte pedagógico a recrear en dos escenarios la importancia que tiene el conocimiento experto, primero mostrando la importancia de este aplicado a un contexto laboral como una herramienta fundamental en el funcionamiento operativo de una organización y por otra parte aporta desde su metodología e implementación un proceso educativo de recolección, almacenamiento y transmisión de información.

El sistema que gestiona el conocimiento experto y los beneficios a nivel organizacional que este trae para las empresas desde el enfoque del Diseño Positivo, la Gestión de Diseño, la Psicología Positiva, la Gestión del Conocimiento y el Talento Humano. El sistema formula estrategias que permiten la gestión de este

recurso humano a nivel organizacional; analizando, planificando, recolectando, almacenando, transmitiendo y retroalimentando el uso del conocimiento experto para optimizar el funcionamiento de sus procesos internos y brindar a su vez bienestar a sus colaboradores desde el reconocimiento al logro y valoración del talento humano.

El sistema fue desarrollado bajo el enfoque del Human Centered Design, teniendo en cuenta tanto al empresario como al colaborador en todo el proceso de desarrollo de la propuesta, para el empresario como una herramienta para la optimización organizacional y la gestión de su talento humano. Para los colaboradores como reconocimiento a su trayectoria y experiencia en la función que desempeñan y también para su vida personal, haciéndoles ver a ambas partes el valor que el conocimiento experto tiene a nivel subjetivo y operacional.

Anexos

TABLAS

1 PERFILES DE CONOCIMIENTO FORROS YOLÍ'S	22
--	----

Ilustraciones

Figura 1 Diseño metodológico – fase de inspiración.	32
Figura 2 Diseño metodológico - fase de ideación.	34
Figura 3 Herramienta – proto – personas.	35
Figura 4 Herramienta - Diario de observación.	36
Figura 5 Diseño metodológico - fase de implementación.	37
Figura 6 Diseño metodológico - fase de implementación.	38
Figura 7 Herramienta - Diagrama de Venn.	39
Figura 8 Propuesta 1.	39
Figura 9 Propuesta 1.	40
Figura 10 Propuesta 2.	40
Figura 11 Propuesta 2.	41
Figura 12 Propuesta 3.	41
Figura 13 Propuesta 3.	42
Figura 14 Propuesta 4.	42
Figura 15 Propuesta 5.	43
Figura 16 Propuesta 6.	44
Figura 17 Comprobación 1.	45
Figura 18 Comprobación 1.	45
Figura 19 Comprobación 2.	46
Figura 20 Comprobación 3.	48
Figura 21 Comprobación 3.	48
Figura 22 Comprobación 4.	49
Figura 23 Comprobación 5.	51
Figura 24 Manual de uso - SAPIENCE.	52
Figura 25 Cartas de acercamiento - SAPIENCE.	53
Figura 26 Herramientas de sistema - SAPIENCE.	53
Figura 27 Mediadores de sistema - SAPIENCE.	54
Figura 28 Manual de conocimiento experto - SAPIENCE.	54

Bibliografía

- Albarracín, S. (2010). Conocimiento explícito VS Conocimiento tácito. *Tecnologías AINIA*. <https://www.ainia.es/insights/conocimiento-explitico-vs-conocimiento-tacito/>
- Amitai. (2019). ¿Qué son las habilidades laborales?. *AMITAI*. (1). <https://www.amitai.com/es/que-son-habilidades-laborales/>
- Aures, A y Balvín, A. (2021). IDENTIFICACIÓN DE EXPERTOS COMO FUENTE DE CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES. *Universidad de Lima, Facultad de Ingeniería y Arquitectura / Ingeniería de sistemas*. (1). <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/CIIS/article/view/5579/5266>
- (Biswas-Diener, 2008, p.307). <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17439760802303044>
- Canal, A. (2003). La gestión del conocimiento. *Universitat Oberta de Catalunya*. (1). 1-7. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3300/1/Gestió_n_conocimiento.pdf
- Conocimiento. (2020). Significado de conocimiento. *Significados.com*. (1). [www.significados.com.https://www.significados.com/significado-de-conocimiento/?utm_source=whatsapp&utm_medium=referral](https://www.significados.com/significado-de-conocimiento/?utm_source=whatsapp&utm_medium=referral)
- Cortez, N. (2020). Experiencia Laboral: ¿por qué es importante?. *GeoVictoria*. (1). <https://www.geovictoria.com/mx/experiencia-laboral/>
- Alcaldía mayor de Bogotá D.C. (1950). Código sustantivo de trabajo. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=26910>
- Editorial, Etecé. (2020). Concepto de Habilidad. *Editorial Etecé*. <https://concepto.de/habilidad-2/>
- Etecé. (2021). Industria Manufacturera. *Equipo editorial, Etecé*. (1). <https://concepto.de/industria-manufacturera/>
- Fermin, J. (2017). ¿Qué importancia tiene las opiniones de los expertos en la búsqueda del conocimiento?. *academia.edu*. (1). https://www.academia.edu/6049558/Qué_importancia_tiene_las_opiniones_de_los_expertos_en_la_búsqueda_del_conocimiento_Ensayo_corregido_de_Teor%C3%ADa_del_conocimiento_TdC_ToK

- Función Pública.(2020). Ley 2040 de 2020, MEDIDAS PARA IMPULSAR EL TRABAJO PARA ADULTOS MAYORES. *Función Pública*.(1).<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=137231>
- Huenchuan.S.(2004). Marco legal y de políticas en favor de las personas mayores en América Latina. *Organización Mundial de las Naciones Unidas ONU y CEPAL*.
(1).https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7193/S044281_esp.pdf
- Jiménez,s (et al).(2016). *DISEÑO POSITIVO GUÍA DE REFERENCIA (1)*. Edición Uniandes Facultad de Arquitectura y Diseño
- Latinpyme.(2019).LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. *Latinpyme.com*.(1). <https://www.latinpymes.com/la-importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Lecuona,M.(2002). Manual sobre Gestión de Diseño para empresas que abren nuevos mercados (1). Universidad Politécnica de Valencia.
<https://adp.cat/web/wp-content/uploads/manual-gestion-diseno.pdf>
- Manrique,A.(2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar (1). Universidad del Norte.<https://www.redalyc.org/journal/646/64646279006/html/>
- Mendez,A.(2015). LA IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO EN LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES. *Universidad Militar Nueva Granada*.(1).
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSECUCCION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf;jsessionid=4A9D8E885BC0D46D1204FAC0A56D81D1?sequence=1>
- Montaña, J. y Moll I. (2001). Diseño: rentabilidad social y rentabilidad económica. Barcelona: ESADE.
<https://www.redalyc.org/journal/646/64646279006/html/>
- Noreña,V y Rodríguez,J.(2019). SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN INCLUSIVA “INSTITUTO NUESTRA SEÑORA DE LA SABIDURÍA AÑO 2018”. *Universidad de la Salle*.(1).https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/354/
- OIT.(2020). Aprendizaje permanente, formación por competencias, para la empleabilidad y la ciudadanía y género. *Organización Internacional del*

Trabajo.(1).<https://www.oitcinterfor.org/general/aprendizaje-permanente-competencias>

- Polo,A.2016. Pasos para la Gestión del Conocimiento. *Gestiopolis.*(1).
<https://www.gestiopolis.com/pasos-la-gestion-del-conocimiento/>
- Qmayor.(2016). Florecer en la edad adulta es posible. *redacción Qmayor.*
- RAE.(2020).Visibilizar. *Real Academia Española.*
<https://dle.rae.es/visibilizar?m=form>
- Ucha,F.(2009).Experiencia. *Definición ABC.*(1).
<https://www.definicionabc.com/general/experiencia.php>
- Varea,R.(2021).Así es la experiencia de cursar un 'bootcamp'. *El País.*(1).<https://elpais.com/educacion/2021-10-01/asi-es-la-experiencia-de-cursar-un-bootcamp.html>