

## Comunicaciones y Pósters

### LÍNEA: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

#### MESA 1. Gestión del conocimiento en el ámbito de la gestión universitaria

Moderador: Manuel Lorenzo / Sala: Aula 3 CEJFE, pl. 0

#### La universidad corporativa como solución para el problema de escasez de mano de obra en el mercado de trabajo brasileño

**Karina Romeiro da Costa, Alessandra Morgado Ramiro de Lima y Angelo Maia Cister** (Universidade Federal do Rio de Janeiro/Brasil)

*Este estudio tiene por objetivo transmitir una mayor comprensión sobre el problema de escasez de talentos en el mercado de trabajo brasileño. De esta forma, se pretende presentar a las Universidades Corporativas como solución, a través de la cualificación de los empleados de las organizaciones, combinando estos talentos necesarios con el conocimiento específico para generar la ventaja competitiva para las empresas. Adoptar una estrategia basada en los talentos implica que las empresas se tomen más seriamente la cuestión de formación, desarrollo y retención de estos talentos. Son las personas las que harán la diferencia entre empresas vencedoras y perdedoras. Un sistema de educación estratégica, en los moldes de una universidad corporativa, es condicionante para que las empresas desarrollen con eficacia sus talentos humanos. El impacto positivo en los resultados del negocio decurrente de la adopción de estos sistemas educacionales estratégicos y competitivos sin duda es el principal factor que tiene incentivado un interés creciente por el tema, en el mundo corporativo y en la academia. Para que sea posible un mayor entendimiento de esta situación, primeramente serán introducidos conocimientos necesarios para el entendimiento de una universidad corporativa. A continuación, se presenta esta temática en la sociedad brasileña, desde su surgimiento hasta el escenario actual. El tercer punto aborda la escasez de talentos, seguido de un análisis sobre la universidad corporativa como estrategia eficaz para el desarrollo de la mano de obra cualificada.*

#### Gestión de conocimiento para la gestión financiera sostenible de instituciones de educación superior públicas colombianas: caso universidad industrial de Santander

**Laura Patricia Pinto Prieto y Luis Eduardo Becerra Ardila** (Universidad Industrial de Santander-Grupo de Investigación INNOTECH/Colombia), y **Sonia Cristina García Rincón** (Universidad Industrial de Santander/Colombia)

*La influencia de la gestión de conocimiento en la obtención de ventajas competitivas y en el desempeño de la organización, junto con la problemática de desfinanciación que afronta en la actualidad el sistema de educación superior pública han sido los principales aspectos que motivaron esta investigación, en la cual siguiendo la metodología de investigación acción y tomando como unidad de intervención el proyecto GEFIES (Gestión Financiera en las Instituciones de Educación Superior), se busca identificar conocimientos y acciones relevantes para la sostenibilidad financiera de Instituciones de Educación Superior -IES- públicas colombianas, las cuales puedan ser abordadas mediante la implementación de Sistemas de Gestión de Conocimiento como soporte a la gestión financiera sostenible en IES públicas colombianas. Así mismo mediante revisiones sistemáticas de la literatura se*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

han identificado algunas prácticas de referencia para la incorporación de sistemas de gestión de conocimiento e innovación que han sido utilizadas en el contexto financiero, técnicas y tecnologías para la adquisición y representación de conocimiento. Con base en los resultados anteriores, se realizó un diagnóstico de la aplicabilidad de dichas prácticas de referencia identificadas en el proceso financiero de la Universidad Industrial de Santander -UIS-, permitiendo identificar oportunidades de mejora y dando origen a un plan de acción para el periodo 2014-2016 centrado en la incorporación de la gestión de conocimiento, innovación y mejora del proceso financiero de la Universidad.

### Aspectos funcionales de la herramienta de gestión de la formación permanente de la Universitat Politècnica de València: una experiencia práctica

**Eva M. González Pérez, Roberto Alonso Aguado, Alfredo Moreno Manteca, y Luisa Cerezuela Bravo**  
(Universitat Politècnica de València /España)

La Universitat Politècnica de València (UPV) ha desarrollado un portal de formación permanente de reglada desde donde se integra toda la formación gestionada por diferentes servicios de la organización. Actualmente, los servicios que gestionan formación de estas características son el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE), el Centro de la Formación Permanente (CFP) y el Servicio de Recursos Humanos - Unidad de Formación del PAS (UFASU). Cada uno de estos servicios trabaja con usuarios diferenciados dependiendo de su vinculación con la universidad. Por un lado, los trabajadores de la organización (personal docente e investigador, personal de administración y servicios, y personal de apoyo a la investigación), y por otro lado, los alumnos de formación reglada o alumnos externos a la UPV. El portal está diseñado para ajustarse a las características de cada uno de los perfiles y de las actividades que hayan sido de su interés, bien sea identificado como alumno, profesor o gestor de la formación.

De entre el personal de administración y servicios y el personal de apoyo a la investigación, se identifica otro perfil denominado responsable de unidad que también tiene su adaptación en la herramienta. El responsable de unidad es aquel trabajador que lidera y coordina un servicio universitario. La herramienta le facilita toda la información formativa de sus colaboradores recibida o solicitada en horario de trabajo, con el fin de gestionar mejor las necesidades de su servicio y mejorar la toma de decisiones, dándole un uso especialmente acusado en aquellos servicios que disponen de un volumen alto de trabajadores.

El portal de formación se ha convertido en la única herramienta desde donde se organiza y facilita a los distintos protagonistas del proceso formativo toda la información de las actividades de formación, integrando la amplia variedad de aplicaciones informáticas que soportaban diferentes aspectos de la gestión, análisis y desarrollo de la formación – entre ellas la aplicación de recursos humanos, la gestión del currículum de formación en procesos selectivos, la plataforma de formación no presencial (e-learning) o la de gestión de horarios del personal de la universidad.

### Evaluación del nivel de desarrollo de la política científica e investigadora de las universidades

**Diego Castro Ceacero, Georgeta Ion y Marina Tomàs** (Universitat Autònoma de Barcelona/España)

Los rankings universitarios tienen por objeto realizar una jerarquización de las instituciones de educación superior (IES) basándose en parámetros e indicadores que intentan medir la calidad de la educación universitaria, de la investigación y otros aspectos de la actividad académica, con el fin de informar y orientar a los estudiantes, a la opinión pública y a la sociedad en general. Actualmente los rankings suponen un sistema de evaluación externa con importantes consecuencias en la dinámica universitaria. A pesar de las muchas críticas y controversias que provocan, los rankings se han convertido en el barómetro de la competencia universitaria internacional (Hazelkorn, 2009) y una medida importante de la participación de las universidades en el mundo de la ciencia. Nuestra comunicación es el resultado de una investigación que desde el año 2012 estudia las características que las universidades

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

españolas mejor posicionadas en los diferentes rankings internacionales, aunque nos centramos de forma muy específica en los resultados sobre la investigación. Se han estudiado de forma intensiva dos equipos de investigación, de alta productividad científica y con significativo impacto en sus áreas de conocimiento, de las 5 universidades mejor posicionadas en los rankings: UAB, UB, UPF, UCM y UGR. El estudio consistió en desarrollar 43 entrevistas en profundidad realizadas a cargos que se ocupan de la gestión de la investigación (vicerrectores, gestores) y a investigadores (principales, postdoctorales y pre doctorales) pertenecientes a estos grupos de excelencia. El análisis de las entrevistas se realizó mediante un sistema de categorías inductivas y deductivas que permitió analizar toda la información recogida. Específicamente, aquí presentamos una dimensión aplicativa del trabajo realizado, se trata de un ejercicio de transferencia del conocimiento generado. De las conclusiones y resultados del trabajo de investigación extraemos una serie de indicadores que permiten diseñar una guía, pauta o instrumento para mejorar los resultados de las universidades en relación a su posicionamiento en los rankings de investigación. Es decir, los resultados no sólo sirven para describir qué hacen las universidades y equipos mejor posicionados en los rankings, sino que podemos utilizar esa información en un modelo que permita diagnosticar y establecer estrategias de cambio orientadas en esa línea.

### Condicionantes de la transferencia de la formación docente del profesorado universitario: los factores del entorno laboral del docente

**Mònica Feixa y Patricio Lagos** (Universitat Autònoma de Barcelona-EDO/España), **e Idoia Fernández** (Universidad del País Vasco-Grupo de Investigación IkaGura/España)

*Esta aportación examina los principales factores que condicionan la transferencia de la formación docente en las universidades del Estado español. En concreto, se detiene a mostrar los resultados de una investigación (Feixas et al., 2013) acerca de los factores que influyen en la transferencia, poniendo especial atención en aquellos que más directamente se relacionan con el entorno laboral del docente. Los resultados se derivan de la aplicación del Cuestionario de Factores de Transferencia de la Formación Docente a una muestra de 1.026 profesores de 81 acciones formativas de 18 universidades. Los resultados indican que, si bien el profesorado no encuentra resistencias a la transferencia, sí existen limitaciones de tipo estructural en su contexto inmediato. Son seis los factores del entorno que influyen en la transferencia. Cinco de ellos: el apoyo del coordinador docente, la cultura docente del equipo de trabajo, los recursos del entorno, la predisposición al cambio y el feedback de los estudiantes, presentan puntuaciones de facilitadores débiles de la transferencia. El sexto es el reconocimiento institucional y presenta puntuaciones de facilitador fuerte de la transferencia. Estos datos cuantitativos han sido complementados con los obtenidos en tres focus-group realizados en tres de las universidades participantes, presentando una interpretación comprensiva que nos da pie a realizar algunas recomendaciones finales en torno a la formación.*

### MESA 2. Gestión del conocimiento en el ámbito de la docencia universitaria

Moderador: Carme Armengol / Sala: Aula 4 CEJFE, pl. 0

### La aplicación del benchmarking para mejorar la calidad de la educación superior virtual en Polonia. Nuestros aprendizajes

**Renata Marciniak** (Universitat Autònoma de Barcelona/España)

*En el presente artículo se presentan los resultados del ejercicio de benchmarking aplicado a la Universidad Virtual de Polonia (Polski Uniwersytet Wirtualny) con el objetivo de conocer en profundidad la calidad de la educación virtual ofrecida por esta Universidad y, comparándola con la Universidad líder seleccionada, definir la distancia entre ésta y esta última, así como las direcciones deseadas para mejorar dicha calidad. Como la Universidad líder se eligió la Universitat Oberta de Catalunya. Se elaboró*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*y aplicó una metodología propia para llevar a cabo el benchmarking, en la que se tomaron en cuenta fases, variables, criterios e indicadores que permitan medir y evaluar la calidad de la educación superior virtual.*

*Bajo los criterios de comparación escogidos se concluye que la Universidad Virtual de Polonia ha obtenido peores calificaciones que la líder, aunque en algunos criterios comparativos se adelanta a la misma o se encuentra en una situación similar a ella. Para cerrar o disminuir las brechas detectadas entre la calidad de la educación de la Universidad Virtual de Polonia y la de la Universitat Oberta de Catalunya, se ha diseñado un plan de mejora que permita a la Universidad Virtual de Polonia alcanzar las mejores prácticas posibles.*

*A partir de los resultados obtenidos, se concluye que el benchmarking es una herramienta muy útil para la mejora de la calidad de la educación superior virtual y que aporta muchos beneficios a las universidades virtuales.*

### Procesos de cambio aplicados a la renovación curricular para carreras de ingeniería

**Claudia Andrea Bañados Castro** (Universidad del Bío Bío/Chile)

*En el presente trabajo se trata el cambio curricular implementado en la facultad de Ingeniería de la Universidad del Bío-Bío para seis carreras de la misma, se abordan las resistencias observadas por parte de los docentes para implementar cambios que buscan un enfoque centrado en el estudiante, orientado al desarrollo de competencias y considerando los resultados en el aprendizaje. Se detallan las metodologías utilizadas para implementar estos cambios y los resultados obtenidos.*

### Escritura académica en postgrado de educación: atribución del conocimiento en la crónica directiva – docente

**Marta Quiroga Lobos y Marcela Jarpa Azagra** (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso/Chile)

*La presente investigación busca identificar y clasificar los tipos de citas que son utilizadas en la escritura académica de la Crónica Docente Directiva, género académico evaluativo utilizado en la formación de postgrado para directivos - docentes del Magister de Liderazgo Gestión y Organizaciones Escolares de la PUCV. El propósito comunicativo de este género es evaluar la apropiación de conocimientos especializados y su articulación con una reflexión profunda proveniente de la experiencia del propio docente o directivo al momento de reconocer una determinada disonancia cognitiva surgida durante su quehacer o desempeño profesional. La metodología de análisis consideró un corpus de 50 citas provenientes de diez crónicas que fueron clasificadas siguiendo las funciones de Petric (2007) y Weinstock (1981). Sin embargo, considerando la naturaleza del género, fue posible reconocer subfunciones dentro de la categoría de aplicación o sustentar declaraciones que son: sintetizar ideas, justificar una acción relatada desde una perspectiva teórica, introspección y complementar la idea del autor de la crónica. En este sentido, cobra importancia la forma cómo los docentes consideran las citas o fuentes bibliográficas en la atribución del conocimiento, revelando que la mayoría de los textos solo las utilizan como una justificación o apoyo para los planteamientos o valoraciones personales relacionados con su quehacer, no lográndose un cuestionamiento profundo en los niveles individual, grupal y organizacional.*

### Buenos profesores en universidades inteligentes

**Manuel Riesco González** (CES Don Bosco/Universidad Complutense-Grupo de investigación EMPRO/España)

*En esta aportación se esbozan algunos rasgos básicos del buen profesor que trabaja en una universidad inteligente, entendida ésta como una organización que aprende constantemente y gestiona su conocimiento de manera eficaz. Los mejores profesores están siempre aprendiendo para mejorar y*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

desarrollarse. Ambos, universidad y docentes, se necesitan mutuamente; por tanto, deben trabajar juntos de manera colaborativa con el fin de satisfacer sus propias necesidades y ofrecer un servicio de calidad a la sociedad.

En un primer momento se expone el planteamiento teórico de una Universidad Inteligente, basado en la perspectiva de las organizaciones que aprenden. Para ello se siguen las líneas propuestas en el Modelo MIS (Modelo Integrado Situacional de Gestión del Conocimiento), de referencia en varias organizaciones empresariales y universitarias. Los datos parciales se han obtenido de la aplicación de los cuestionarios MIS-RED y MIS T/E en una organización educativa.

En la segunda parte se caracteriza el comportamiento del buen profesor, extraído de los hallazgos parciales obtenidos por el grupo de investigación EMPRO. Nos detendremos en su dimensión colectiva, prestando especial atención a su actuación en las comunidades de prácticas. Se detallarán las condiciones que facilitan el aprendizaje del buen profesor, y los hitos más relevantes de su contribución al proceso de gestión del conocimiento. Como colofón, se muestran algunas condiciones que facilitan o dificultan el desarrollo del buen profesor en el contexto de una organización inteligente.

### Apuntes para la planificación de la formación pedagógica del profesor universitario

**Òscar Mas Torelló** (Universitat Autònoma de Barcelona-Grupo CIFO/España)

Asumir el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha traído consigo unos cambios sustantivos en el trabajo del docente universitario, un cambio de mentalidad y actitud, un cambio en la concepción docente, un cambio en las culturas profesionales y todo ello para adaptarse al nuevo paradigma educativo que lleva consigo el mencionado EEES, un paradigma centrado en el aprendizaje y, consecuentemente, en el alumno que se encuentra en las aulas.

No podemos desarrollar una educación superior centrada en el logro de las competencias, en el aprendizaje del alumno, en la innovación como medio para alcanzar la calidad sin incidir, de manera clara y contundente, en el profesorado, en sus competencias y, especialmente, en su formación pedagógica; ya que en todo proceso de cambio, innovación y/o reforma educativa, el profesorado es uno de los elementos nucleares y principales a considerar.

Para ello resulta imprescindible establecer el perfil competencial del profesor universitario, delimitar el grado actual de desarrollo de cada una de las competencias y unidades competenciales asociadas y, como no, la necesidad de dominio de cada una de ellas según las nuevas exigencias.

Todo ello resulta útil para planificar una formación adecuada a las necesidades de este colectivo, a los estadios de desarrollo profesional, modalidades de contratación, a las competencias tecnológicas, etc.; siendo necesario un enfoque desde la creación y gestión del conocimiento para posibilitar realmente el desarrollo adecuado de una formación continua en la organización.

### Conocimiento, actitud y emoción: experiencia en el desarrollo de competencias profesionales del técnico superior de la Universidad Simón Bolívar Sede litoral mediante entornos virtuales

**Enif Cothua Guanare, Macringer Omaña Montero, Mariamni Cadenas Omaña, Aaron Alejandro Tirado Gómez y Enrique Palma Correa** (Universidad Simón Bolívar Sede Litoral/Venezuela)

En el diseño de entornos virtuales de enseñanza, se deben conjugar una serie de factores que propicien y favorezcan el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de carreras técnicas considerando un aspecto fundamental e importante como lo es formar profesionales con un alto sentido del valor humano donde además de saber hacer, sepan también SER y relacionarse efectivamente con el mundo que les rodea. El enfoque teórico que sirve de base a este estudio es el modelo de la inteligencia emocional formulado por Daniel Goleman (1998), específicamente en el contexto de la competencia emocional así como también la propuesta del pensamiento complejo de Sergio Tobón (2008), la cual

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

plantea lineamientos metodológicos para la formación basada en competencias en la educación universitaria. A partir de esta investigación de naturaleza documental, surge una reflexión con la intención de ampliar el horizonte y orientar a todos aquellos docentes que en este momento tienen la valiosa responsabilidad de participar en el diseño de entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje en nuestras universidades, enriqueciendo y mejorando cada día más sus propuestas con la finalidad de mantener la excelencia en la formación de profesionales competentes y capaces de afrontar con éxito el dinámico y exigente mundo laboral.

### MESA 3. Gestión del conocimiento en el sistema educativo no-universitario

Moderador: María del Mar Durán / Sala: Aula 11 CEJFE, pl. 1

#### Observatorio de la educación técnica profesional Chilena. Una incipiente experiencia de gestión del conocimiento para el aprendizaje institucional

Sebastián Sánchez Díaz y Samuel Vial Muñoz (Pontificia Universidad Católica de Chile-Fundación Educacional Duoc UC/Chile)

La presentación que se expone corresponde a una experiencia en desarrollo que se realiza en la Fundación Duoc UC, entidad de educación superior técnico profesional fundada por la Pontificia Universidad Católica de Chile hace más de cuarenta y cinco años. En la actualidad la institución supera los ochenta mil alumnos, cuenta con más de cuatro mil docentes y más de dos mil colaboradores (planta administrativa). En la actualidad, la Fundación Duoc UC representa el 6% de la matrícula total de la educación superior en el país.

Una institución de este volumen presenta dificultades en los distintos planos de la gestión interna y externa de la organización. Entendiendo la gestión del conocimiento como una importante estrategia para contribuir al aprendizaje institucional y, por lo tanto, para favorecer el mejoramiento de procesos y resultados internos y externos, se genera formalmente el año 2013 un observatorio de la educación superior técnica profesional. En principio se pensó en una plataforma permanente y actualizada que integrara información parcialmente dispersa, presentara análisis y opiniones cualitativas, generara ámbitos de expresión profesional y alimentara de manera periódica a los distintos usuarios en el campo de la educación superior técnica profesional.

Por medio de esta plataforma virtual se intenta disponer y entregar información altamente especializada en educación nacional e internacional, que sea capaz de responder a las necesidades de información, publicación y reflexión de la comunidad Duoc UC, para que las decisiones sobre temas educativos asociados al sector del desarrollo educacional, tengan un lugar de consulta confiable, informado, pertinente y diverso en sus aproximaciones a las competencias laborales, a la innovación y a la calidad. De esta forma, se pretende contribuir al aprendizaje de la organización mediante estudios, análisis, recopilación y selección de información a fin de generar producción por medio de columnas, ensayos y artículos de actualización y de investigación aplicada de la comunidad de Duoc UC, como también de especialistas de relevancia chilena y extranjera, que potencien espacios de reflexión y de diálogo amplio sobre el ámbito educativo en cuestión.

#### La escuela un proyecto de desarrollo educativo institucional (una estrategia corporativa de intervención para lograr centros educativos de calidad)

Luis Humberto Alvear López (Inversiones Castellano/Chile)

Cada vez es más visible la demanda de calidad de la educación por parte de la familia y de los propios alumnos; es este atributo el que establece la diferencia entre los centros educativos, independiente del responsable de la administración y origen del financiamiento. Al mismo tiempo, las necesidades educativas son muy dinámicas en sus cambios o transformaciones, exigiendo a los centros educativos

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*permanente revisión, análisis y crítica de su trabajo, como de los resultados que se obtienen en los aprendizajes de los alumnos.*

*Este documento da a conocer una estrategia corporativa de intervención para lograr centros educativos de calidad, en coherencia con políticas y objetivos de desarrollo de la organización que los administra. Al mismo tiempo que potencia un desarrollo participativo y colaborativo. Esta estrategia tuvo un proceso de colaboración por parte de un equipo Asesor y de Acompañamiento externo a los centros educativos participantes.*

*La base de la experiencia fue una participación activa de los directivos y de los docentes, la que se manifestó en la instalación del Círculo de Calidad PRODEIN que consideró la integración de directivos y representante de los docentes. Fueron éstos los que articularon el proceso de elaboración del PRODEIN (Escuela como Proyecto de Desarrollo Educativo Institucional) para el período 2014-2018, en los 16 centros educativos de los niveles básico, medio y diferencial dependientes de la Corporación de Desarrollo Social de Ñuñoa (ayuntamiento) del gran Santiago, combinando formación docente con aplicación.*

*En la experiencia realizada, se puede destacar la incidencia del Director (a) como líder en el funcionamiento y cohesión de los Círculos de Calidad PRODEIN; la constatación de la relación existente entre el compromiso del Director (a) y el círculo en la realización del proceso de elaboración del PRODEIN y, en tercer lugar, la efectividad del proceso de asesoría y acompañamiento en la formación permanente de los docentes, para que sus tareas resulten respaldadas técnicamente, y sea la institución la que crece y se desarrolla por el aprendizaje institucional producido.*

### **La escuela un proyecto de desarrollo educativo institucional (aprendizaje desde la práctica docente)**

**Luis Humberto Alvear López** (Inversiones Castellano/Chile)

*En las últimas décadas se potencia el concepto que las organizaciones son organismos que aprenden, aprendizaje que se expresa en la organización como un todo (no siempre armónico) desde el aprendizaje de los integrantes de ella. En este proceso de institucionalización del aprendizaje, es fundamental la participación y liderazgo (sin apellido) del Director (a), como el aprendizaje colaborativo de los actores internos de la institución.*

*Este aprendizaje institucional se alcanzará en mejor forma cuando los integrantes comparten sus conocimientos, los cuales, al mismo tiempo, son llevados a la aplicación considerando la realidad y necesidad de la organización (aprendizaje contextualizado).*

*Este documento realiza un análisis reflexivo de vinculación de una experiencia corporativa de intervención vivida en un conjunto de 16 centros educativos, dependientes de la Corporación de Desarrollo Social de Ñuñoa, determinando la relación del conocimiento técnico y científico del ámbito educacional con la realidad.*

*De esta manera, el conocimiento como tal, no sólo se da en la voluntad de aprendizaje que tiene cada persona, sino que también cuando ella interactúa con otras personas, con lo que el conocimiento se refuerza e enriquece. Siendo las organizaciones expresión de las personas que la integran el aprendizaje se da por medio del mismo procedimiento. El aprendizaje, considera como elementos importante para el aprendizaje, la capacidad de reflexión, autocrítica y vinculación que surgen desde la voluntad de aprender, de aceptar de otros su aprendizaje, como colaborar con otros en su aprendizaje.*

*En esta dimensión, la concepción de Escuela como un Proyecto de Desarrollo Educativo Institucional (Escuela PRODEIN) cobra trascendencia para el funcionamiento de calidad del centro educativo y, por consiguiente, otorgar satisfacción a las expectativas y necesidades de aprendizajes significativos y pertinentes de alumnos, padres y comunidad.*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

## De las propuestas individuales al conocimiento colectivo en educación: el caso del IPN

**Enrique Eulalio Domínguez Mendoza, María Eugenia Ramírez Solís y María Isabel Segura Gortares**  
(Instituto Politécnico Nacional-CECyT 4, CGFIE/México)

*La transformación de los sistemas educativos se logra a partir de los esfuerzos que en diferentes niveles de concreción se favorecen en las instituciones, sin embargo hemos observado en diferentes momentos del ejercicio de la docencia que las acciones aisladas, que son valiosas e importantes, pueden tener poco impacto y diluir su trascendencia. Para visualizar a las instituciones educativas como organizaciones que aprenden es particularmente importante poner interés en que sus miembros participen en procesos de actualización y profesionalización, pero que a su vez se involucren en acciones de reflexión colectiva entre actores, propicien trabajo colegiado y la autoevaluación de planes de intervención e innovación.*

*En este trabajo se presenta la experiencia que en el Instituto Politécnico Nacional IPN de México se lleva a cabo a partir de una reforma institucional y nacional para elevar la calidad de la educación. Se comparten los avances de una investigación educativa sobre el impacto de la formación docente, institucionalizado a nivel nacional, en la consolidación de propuestas de intervención individuales y cómo éstas contribuyen a la integración del currículum potencialmente aplicado que permita al colectivo docente tomar decisiones en diferentes niveles de concreción. Esta investigación se plantea como propósito, reconocer el impacto de los resultados de las investigaciones y los marcos de referencia analizados en el Diplomado en Competencias Docentes en la construcción de propuestas de estrategias didácticas y materiales educativos para la Certificación Docente.*

## Los relatos digitales en la narración de buenas prácticas

**Elena Martín Hernández** (Generalitat de Catalunya-Departament de Justícia/España)

*El propósito de este artículo es mostrar la experiencia desarrollada en la utilización de los Relatos Digitales (RD) para la transmisión de buenas prácticas educativas en el marco del programa Compartim de Gestió del Conociment del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya (VI Jornada de Centres de Justícia Juvenil, 5 de marzo de 2014).*

*Se explora la posibilidad de que los RD, más allá de constituir una forma de comunicación efectiva, puedan ser la base para la reconstrucción metodológica, interpretación y reflexión analítica de buenas prácticas profesionales a fin de mejorar futuras acciones y contribuir a la consolidación de conocimientos y transmisión del aprendizaje realizado.*

*Este enfoque propicia la sintonía entre el uso metodológico de los RD y la propuesta vinculada a la investigación participativa, tanto en movimientos sociales como educativos, conocida como sistematización de experiencias, ampliamente teorizada y documentada en América Latina, aunque menos implementada en nuestro entorno. El trabajo intenta ilustrar la conexión entre ambos usos metodológicos. El uso de los RD en la narración de buenas prácticas no sólo potencia, complementa y enriquece dicha aproximación epistemológica sino que alienta nuevos procesos de aprendizajes asociados a la ejecución del producto digital.*

*El trabajo detalla el marco teórico de la experiencia, sus condiciones y práctica concreta, los productos obtenidos y sus limitaciones. Las conclusiones a las que se llegan pretenden servir de estímulo a la apertura de nuevas aplicaciones de los RD en la praxis laboral y su empleo en la generación y transmisión de conocimiento.*



# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

## MESA 4. Gestión del conocimiento en el contexto empresarial y de la Administración Pública

Moderador: Carlos Guallarte / Sala: Aula 3 EAPC, pl. 3

### Sistema integrado de gestión del conocimiento para la creación de valor en las organizaciones

Eysel Adolfo Chong Guardia (Fundación Ciudad del Saber-Gerencia de Gestión del Conocimiento/Panamá)

*Se aborda la relación de la ventaja competitiva con el conocimiento y los tipos de conocimientos que posee una organización y que son aplicables en la creación de valor. También se propone un sistema integrado de gestión del conocimiento para la creación de valor en las organizaciones.*

### Gestión del conocimiento en organizaciones empresariales

Alfonso Conde Lacárcel, Juan Antonio López Núñez, Marina García Carmona y Mohammed el Homrani (Universidad de Granada-Grupo EDO Granada/España)

*Desde que en 1966 apareciese el primer documento relacionado con la utilización de la información como factor de mejora económica en las explotaciones agrarias, en nuestro país el desarrollo y gestión de la información como elemento de mejora y competitividad dentro de las organizaciones ha ido evolucionando, diferenciando entre simple información y conocimiento en sí. Será a partir de finales de los años 90 cuando se comenzará a investigar con mayor interés, con el fin de garantizar el éxito organizacional en los distintos mercados, y ventajas dentro y fuera de la organización hasta nuestros días; en donde podemos encontrar más de 5000 artículos, investigaciones, tesis o libros relacionados con esta temática en las bases de datos más importantes a nivel nacional.*

*Pero, ¿Cómo se genera este conocimiento? ¿Todo conocimiento es válido; el conocimiento denominado informal también? ¿Cuáles son los canales más idóneos para su creación y transmisión dentro de la organización para que se convierta en recurso de mejora? La generación de grupos de trabajo interrelacionados entre distintos departamentos, empleados, directivos, clientes ¿es siempre una fuente positiva de conocimientos útiles para la empresa u organización? ¿Qué experiencias podemos encontrar al respecto que puedan servir de ejemplos de buenas prácticas extrapolables a distintas organizaciones? La gestión del conocimiento se presenta como un elemento fundamental dentro de las empresas que poseen sistemas de gestión de la calidad total, ya que el uso adecuado de la información les permite generar sinergias y mejoras con respecto a sus productos o servicios.*

*Este documento pretende llevar a cabo una breve revisión bibliográfica sobre los conceptos fundamentales relacionados con el conocimiento implícito y explícito; su creación y difusión a través de la cultura organizacional y unos canales e instrumentos de comunicación adecuados, y la gestión de este conocimiento en base a unos valores y motivaciones que se correspondan con los de la empresa, y en donde los recursos humanos estén implicados en la generación de valor económico y productivo. Igualmente, haremos unas breves referencias a la utilización en nuestros días de los recursos tecnológicos como herramienta clave, finalizando con algunas aportaciones por nuestra parte.*

### Learning analytics. Análisis del aprendizaje

Maribel Jove Gort (Red de Innovación Pública, XIP/España)

*Las analíticas del aprendizaje se perfilan como una de las áreas de trabajo más importantes en los próximos años. Nace con el objetivo de obtener metodologías y herramientas que faciliten información en base a los datos obtenidos que permita tomar decisiones tanto a alumnos, docentes, instituciones educativas y gobiernos, en función de sus necesidades.*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

En los negocios, el concepto de analítica web, como metodología para conocer los usos de los usuarios que llegan a nuestra web a través de la recogida, sistematización y análisis de la información, ya está siendo explotado. Los que trabajamos con indicadores, métricas y herramientas de analítica web hemos oído la máxima de Peter Drucker que justifica su utilización: "todo lo que se puede medir, se puede mejorar". Herramientas como Google Analytics nos ofrecen gran cantidad de métricas relacionadas con el usuario que llega a una web e interactúa con ella. Los datos se visualizan en informes que podemos interpretar con la finalidad de conseguir conocer los intereses y preferencias, de tal manera que, a través del análisis, llegamos a un conocimiento. Este conocimiento nos ayudará a canalizar esfuerzos para conseguir los objetivos que nos hayamos marcado para nuestro sitio web. En cierto modo, podemos establecer muchos paralelismos con las analíticas de aprendizaje.

La necesidad de formación continua y la globalización en el acceso a la educación superior, contribuyeron al despegue del aprendizaje virtual, Elearning. La educación a distancia ha ido adoptando diferentes formas de organización: universidades que funcionan completamente en línea como el caso de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) creada en 1996, universidades como la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) en funcionamiento desde hace cuarenta años y que se ha adaptado al aprendizaje en línea, por citar algunos ejemplos próximos. Cada vez es más frecuente que las instituciones que ofrecen enseñanza convencional añadan el uso de campus virtuales.

El foco de atención del aprendizaje en línea en sus inicios se centraba en la distribución y el acceso. En estos momentos, parece que, el centro se dirige hacia conseguir el aprendizaje adaptativo, es decir la posibilidad de ofrecer una formación personalizada, a través del conocimiento generado a través de los datos recolectados y procesados sobre el usuario, haciendo un plan de estudios a su medida. Para ello, se plantea la utilización de análisis cualitativos que ayuden a comprender el contexto en que se desarrolla la acción. Sin duda un gran reto.

Este trabajo pretende hacer una exposición de cuales son algunas de las causas de la aparición del uso de analíticas en los procesos de aprendizaje, así como reflexionar sobre los desafíos que plantea su utilización.

### Estudio sobre la mejora de la transferencia del conocimiento al puesto de trabajo a través de las redes sociales

**Sara Redondo Duarte, Sandra Gutiérrez Vega, Ion Iglesias Ortega, Enrique Navarro Asencio y Antonio Sánchez Mena** (Universidad Europea de Madrid-Cátedra de Investigación INDRA/España)

Son muchos los expertos que afirman que la transferencia del conocimiento y el aprendizaje organizacional son la principal fuente de competitividad de la empresa (Karnoe, 1996; Nonaka, Takeuchi y Umemoto, 1996; Barkema, Baum y Mannix, 2002). Para ello, cada vez son más las empresas que ponen a disposición de sus empleados, una plataforma tecnológica que permita la gestión de su conocimiento, que desarrollan con el objetivo de transferirlo al puesto de trabajo y generar un auténtico aprendizaje organizacional.

Con esta comunicación se muestran los resultados de un estudio de investigación educativa realizado sobre el servicio "e-campus social learning", uno de los módulos de la solución e-learning de Indra, con el que se promueve la generación de conocimiento compartido a través de redes y su transferencia al puesto de trabajo. El estudio se ha basado en el análisis de la solución integral de formación y gestión del talento de Indra, Compartiendo Conocimiento, que ofrece formación a cerca de 40.000 profesionales de Indra en todo el mundo. Como instrumentos de recogida de datos, en primer lugar se aplicaron encuestas de satisfacción con la plataforma a los empleados de Indra. También se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con community managers y usuarios reputados. Por último, se diseñó una herramienta que permitía evaluar las diferentes comunidades virtuales, en función del modelo pedagógico subyacente a las mismas.

Con respecto a si la plataforma Compartiendo Conocimiento fomenta la transferencia del aprendizaje al puesto de trabajo, el acuerdo afirmativo entre los encuestados y entrevistados parece generalizado,

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*aunque para aprovechar al máximo su potencial sería necesaria una mayor participación de los mismos. Del análisis realizado en cada comunidad virtual, se deduce que el resultado de cada una de ellas, está en gran parte mediado por la labor de los responsables de su dinamización. Existen una serie de herramientas que son valoradas en mayor medida por los usuarios, como el calendario, los contenidos destacados y el buscador. En conclusión, esta plataforma puede considerarse un valioso instrumento para alcanzar los objetivos de la organización, y dar soporte a procesos de cambio y transformación.*

### La gestión del conocimiento como un activo intangible de la gestión de la calidad

**David Serra Mazzei, Enif Cothua Guanare, Eliany De Almeida Hernández, Miguel Ruíz Acosta y Daniel Andrés Urbina Ramos** (Universidad Simón de Bolívar Sede Litoral/Venezuela)

*El borrador de la Norma ISO 9001:2015 da una mayor relevancia al papel del personal dentro de las organizaciones, del principio "Participación del personal", se desprende que ellos juegan un papel importante para la organización, que deben ser competentes, estar capacitados y comprometidos para agregar valor. Para lograr esa capacitación y competencias las organizaciones deben generar conocimiento, es por tanto que una eficaz y eficiente gestión del conocimiento se convierten en un activo intangible para la gestión de la calidad. En la siguiente investigación de tipo documental, se expone la relación e importancia de la gestión del conocimiento en la creación de ventaja competitiva en empresas con sistema de gestión de calidad establecido, pudiendo ser éste un aporte significativo para todas aquellas organizaciones empresariales que vienen trabajando arduamente en el mantenimiento y mejoramiento de sus sistemas de calidad y en lo más importante como lo es, el bienestar y desarrollo de su talento humano.*

### Redes de valor en respuesta a la demanda

**Gabriel Izard Granados** (Universitat Autònoma de Barcelona/España)

*La importancia de las comunidades de práctica en el aprendizaje y la gestión del conocimiento puede verse en la perspectiva de la gestión empresarial. También estos conceptos pueden verse en su aplicación en lo que está alrededor de la empresa, lo que está en su órbita y más concretamente en la órbita de las relaciones de la empresa con sus interlocutores.*

*Cada empresa tiene una situación concreta en la cadena productiva y comercial que le marca su posicionamiento. En esta posición se tienen unos vínculos hacia arriba (upstream) y hacia abajo (downstream) que cada vez se refuerzan más en el contexto de la economía actual. La actividad empresarial hoy en día no es un hecho aislado gestionado con una visión individual a modo interno. Las empresas están cada vez más interconectadas para dar respuesta a las necesidades del mercado. El concepto de redes de valor se extiende cada vez con más fuerza y su desarrollo y capacidad de gestionarla proporcionan gran parte de los éxitos empresariales.*

*Uno de los impulsos que demandan esta actividad empresarial en red, es el conocimiento de la demanda. Con el uso de las tecnologías de la información es posible conocer el detalle de la evolución de la demanda y anticiparse con previsiones sobre su comportamiento próximo y futuro a través de los datos obtenidos en las actividades de venta. Es muy importante de que estos datos no se queden en las manos de la empresa que tiene la capacidad de generarlas al estar situada al final de la cadena y es la que atiende al consumidor final. Los datos de la demanda deben circular entre las empresas que participan con la fabricación y distribución de los productos para poder sacar el máximo provecho de ellos. La respuesta a la demanda por los integrantes de la red, facilita la creación del valor para el desarrollo de oportunidades y mejorar la satisfacción del cliente final.*

*En este artículo analizamos la gestión del cambio en las industrias del gran consumo y vemos como las redes de valor en respuesta a la demanda pueden beneficiarse de los sistemas de aprendizaje y gestión del conocimiento de las comunidades de práctica multi-empresariales.*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

## LÍNEA: COMUNIDADES DE PRÁCTICA PROFESIONAL

### MESA 5. Comunidades de Práctica Profesional en el contexto educativo

Moderador: Mercè Gisbert / Sala: Aula 12 CEJFE, pl. 1

#### Propuesta metodológica para analizar aspectos de la cultura asociados al desarrollo organizacional

María Inés Vázquez Clavera (Universidad ORT Uruguay/Uruguay)

*Este trabajo tiene un doble propósito: procura problematizar el proceso de registro y análisis de aspectos asociados con la cultura organizacional en centros educativos, y presentar una alternativa metodológica que viene siendo aplicada y que permite organizar y direccionar esta tarea.*

*Se integran al documento algunos conceptos teóricos que posibilitan identificar diferentes campos de análisis que focalizan en las dinámicas internas de los escenarios organizativos; en los vínculos que la organización establece con el entorno y en los procesos de construcción de sentido que realizan los actores educativos consultados. Estas perspectivas son asociadas luego con los procesos de desarrollo organizacional.*

*Se abordan algunos desafíos metodológicos que enfrenta el investigador al pretender profundizar en el análisis de aspectos complejos de aprehender como son los asociados a la cultura organizacional.*

*Se presenta y trabajo el modelo de Spradley como un dispositivo útil para: (i) organizar el proceso de análisis y para (ii) identificar distintos niveles de profundidad en el estudio de la cultura organizacional.*

*El documento concluye con la incorporación de algunos ejemplos en el uso de esta metodología tomados de investigaciones reciente realizadas en centros educativos de Uruguay, en los que fue utilizado como dispositivo de análisis.*

#### La gestión colegiada del conocimiento por el profesorado en los centros de secundaria, el éxito y el fracaso escolar

Manuel Ángel González Berruga y Juan Manuel Escudero Muñoz (Universidad de Murcia/España)

*Diferentes datos oficiales sobre el funcionamiento y los resultados del sistema educativo español, especialmente en la educación primaria y más en concreto en su etapa superior (ESO), son manifiestamente mejorables, así como hay mucho camino por hacer a pesar de las reformas aplicadas. Entre un abanico de ideas y actuaciones necesarias y complementarias para avanzar en calidad y equidad educativa se necesita, de una parte, una mejor comprensión del éxito, el riesgo escolar y el fracaso, del gobierno y gestión de los centros, el currículo y la enseñanza y, de otro, políticas consecuentes y coherentes.*

*La organización del profesorado en los institutos de educación secundaria (IES) a través de los departamentos didácticos no parece ser la más idónea para conseguir una educación inclusiva de todo el alumnado. Las alternativas planteadas por las Comunidades Profesionales de Aprendizaje merecen ser tomadas en consideración para fortalecer la colaboración docente, concentrar energías en la mejora de la educación y favorecer simultáneamente el aprendizaje docente y de los estudiantes. Esta aportación argumenta que la gestión colegiada del conocimiento entre el profesorado bajo la perspectiva de comunidades de aprendizaje puede constituir un resorte importante para comprender, analizar e interpretar los procesos, estructuras y elementos que intervienen en la construcción del éxito y el fracaso en los centros de educación secundaria en la etapa de la ESO, así como para desarrollar estrategias y actuaciones que sean más garantes que las conocidas en orden a garantizar como es debido el derecho a la educación.*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

## Enfrentando las incertidumbres: participación en encuentros internacionales del “Grupo de Trabajo en Prevención de Riesgos” de la Universidad Simón Bolívar Venezuela Sede Litoral Venezuela

**Macringer Omaña Montero, José Cadenas Lucero, Zuleima López Zamora, Huberney Kract Pacheco y Fabio José Gomes Pita** (Universidad Simón Bolívar Sede Litoral/Venezuela)

*El presente artículo tiene como propósito documentar la participación en un encuentro internacional del “Grupo de Trabajo en Prevención de Riesgos” de la Universidad Simón Bolívar Sede Litoral (USB-SL) de Venezuela, presentando las fases seguidas para enfrentar un escenario adverso y completamente incierto, así como los resultados. La actividad de carácter formativo implicaba una serie de retos, que requerían de la creatividad para superar las insuficiencias presupuestarias preservando la misión fundamental de la USB. Orientados por la filosofía de Morín (2000) “Los siete saberes necesarios para la educación del futuro” y el quinto saber “enfrentar la incertidumbre”, un grupo conformado por 14 estudiantes y 5 profesores se convirtieron en los protagonistas de esta historia. La experiencia se desarrolló bajo el enfoque pedagógico del Modelo Educativo de la Multiversidad Mundo Real de Morin, se caracteriza por el pensamiento complejo y la transdisciplina, dando vital importancia a la orientación de la estructura curricular y a los esfuerzos educativos al desarrollo de la inteligencia general y sus múltiples manifestaciones. Como respuesta a este propósito, la orientación del “Grupo de trabajo en Prevención de Riesgos de la USB-SL” adopto como criterio que las actividades desarrolladas hicieran énfasis en el Área de formación para el mundo real; al Desarrollo Profesional Específico y los Aprendizajes Integradores. La metodología se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un diseño de investigación- acción. Los resultados obtenidos de la tormenta de ideas realizadas en el grupo señalan que la experiencia marcó un antes y un después en la vida personal de los estudiantes; le dio un giro de 360 grados en su formación académica y, desde el punto de vista profesional, consideran que están mejor preparados, pues tuvieron la oportunidad de constatar lo aprendido en el aula con la realidad empresarial y social.*

## Los seminarios repensar espacio para el desarrollo de comunidades de práctica profesional

**María Eugenia Ramírez Solís, María Guadalupe Zenteno Mundo, Rosalba García Carrillo y Liliana Suárez Téllez** (Instituto Politécnico Nacional-CGFIE/México)

*Los Seminarios Repensar son una estrategia de profesionalización que ofrece a los docentes del Instituto Politécnico Nacional y de otras instituciones de nivel medio superior y superior en México el acercamiento entre docentes e investigadores educativos a fin de vincular los aportes de la investigación con la docencia. En estos seminarios se han constituido comunidades virtuales para dialogar en torno a la didáctica de las matemáticas, la bioquímica y la cultura financiera. El análisis sobre la conformación y evolución de éstas, da cuenta de las necesidades, intereses, preocupaciones y nociones que subyacen en la práctica docente, así como las fases en que evoluciona la comunidad para construir aprendizajes y trascender. Cada uno de los participantes de estas comunidades contribuye de forma distinta en la conformación de la misma. Los esporádicos, intervienen de forma directa, y aunque parece individualizada y poco comprometida su participación, sus preguntas y comentarios llegan a ser críticos y a lograr diálogos sin respuesta de los primeros. Los frecuentes, enfatizan temas de interés en la comunidad, propician interacciones bidireccionales y favorecen la profundidad en la construcción del conocimiento. Mientras que los habituales, que representan el menor porcentaje de participantes, realizan intervenciones que permiten, compartir ideas, aportar recursos, ejemplificar experiencias, argumentar racionalmente usando los marcos de referencia, contribuyendo todo esto a la evolución de la comunidad.*

*Los resultados sobre el estudio de estas comunidades, arrojan que en particular lo SRM y SRBQ se encuentran discutiendo la didáctica, transitando entre las fases de interacción y construcción, a partir de procesos reflexivos, sustentando sus argumentos en aportes discutidos por la investigación; mientras que*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

la comunidad del SRCF se ubica en la fase inicial de motivación y sus contribuciones, principalmente unidireccionales, plantean cuestionamientos individuales con acercamientos someros a la didáctica.

## Diseño de una estrategia didáctica para la creación de sitios web educativos basado en herramientas web 2.0

**Daphne Pérez Jiménez, Mayra Marcano Paz y Henderson Rodríguez González** (Universidad Simón Bolívar Sede Litoral/Venezuela)

El artículo presenta una estrategia didáctica para la creación de sitios web educativos para el uso de los docentes de la Universidad Simón Bolívar Sede Litoral (USB-SL), incorporando herramientas web 2.0 para dinamizar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, además de convertirse en un espacio donde el profesor divulgue y comparta información con otros profesores. La USB emprendió en el 2009 un Plan de Gestión donde promueve la oferta académica en la modalidad educativa semi-presencial, por lo que en el 2010 inicia un plan de capacitación docente para formar tutores en espacios virtuales de aprendizaje, sin embargo aún se observa cierta resistencia por parte de los docentes en cuanto al uso y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para diseñar o adecuar sus recursos de enseñanza a estos nuevos escenarios. El sitio web le permitirá al profesor centrar todas sus asignaturas, investigaciones, perfil, actividades de extensión y otros aspectos de interés, que podrá compartir, así como disponer de ellos en cualquier sitio que tenga conexión a internet. El estudio contempla una investigación documental, de carácter descriptivo y con un énfasis fundamentalmente creativo. Se establecieron los elementos claves a ser considerados en un sitio web para los docentes; se práctica un análisis comparativo de herramientas disponibles en la web de uso libre para la creación del sitio web y por último se elabora una guía digital orientada a los docentes para el diseño del sitio. Se propone la herramienta Wix para el diseño dada las características de su tecnología de arrastrar y soltar, por lo que, sin necesidad de códigos que serían complicados para una persona sin conocimientos de programación, permite elaborar unidades didácticas fácilmente.

## MESA 6. Comunidades de Práctica Profesional en el contexto empresarial y de la Administración Pública

Moderador: Isabel del Arco / Sala: Aula 6 CEJFE, pl. 0

### Comunidades de práctica y formaciones institucionales: enfoques divergentes del aprendizaje en la empresa. Estudio de caso de un grupo de actuarios en AXA Francia y AXA México

**Karina Barrantes Bernal** (Universidad París Descartes y AXA Francia/Francia)

Este estudio es parte de una tesis doctoral preparada en la Universidad París Descartes y con el apoyo de AXA Francia. Elegimos un segundo estudio de campo (AXA Seguros México) con el fin de tratar de definir las posibles diferencias culturales y las posibles oportunidades para compartir recursos entre dos empresas que pertenecen a un mismo grupo multinacional. En ambos contextos, se utilizó principalmente entrevistas semi-estructuradas y observación participante. En este artículo, vamos a discutir tres aspectos: la gestión del conocimiento dentro de la empresa, la formación y circulación del conocimiento, y los desafíos de las comunidades de práctica en nuevos contextos organizacionales.

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

## La motivación se contagia: una experiencia de aprendizaje colaborativo

**Pilar Cazorla Páez, M<sup>a</sup> Cristina Moñino Pereñíguez y Francisco Plana López de Ochoa** (Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia (EFIAP)/España)

*¿Cómo evitar la muerte de un grupo de trabajo? ¿Qué es lo que hace que, en el contexto actual de la Administración pública, un grupo de trabajo funcione y se mantenga? Entendiendo la formación como herramienta esencial para la innovación en la Administración pública y la motivación del personal empleado público, la EFIAP mantiene como uno de sus ejes esenciales la apuesta por el impulso de los grupos de trabajo y seminarios.*

*Las personas son el principal valor con el que cuentan las Administraciones públicas. Desde la EFIAP, a través del Programa de Aprendizaje Colaborativo y Gestión del Conocimiento se pretende ir más allá del concepto de trabajo en equipo, buscando favorecer que el conocimiento tácito, se haga explícito y, por tanto, accesible a otras personas, generando así un conocimiento colectivo. Este enfoque de aprendizaje se sustenta, entre otros, en dos principios, conseguir una mayor implicación y autonomía del alumnado y utilizar metodologías más activas. Para ello, ponemos el foco de reflexión en la motivación como motor de la modalidad de aprendizaje colaborativo.*

*En esta comunicación, tras la introducción, describimos la experiencia de seminarios de aprendizaje colaborativo organizados por la Escuela y llevados a cabo entre los años 2010 y 2013. En un tercer apartado, continuamos con la evaluación de la experiencia. Para ello, se aportan algunos datos y se analiza el grado de satisfacción de los participantes. Los resultados obtenidos por los grupos de trabajo son también objeto de revisión en la evaluación. Concluimos informando sobre las líneas de actuación iniciadas en la evaluación de la transferencia al puesto de trabajo. Cerramos la comunicación proponiendo una reflexión y propuesta para la continuidad de los grupos de trabajo colaborativo en la Administración Pública.*

## Cómo motivar a las personas de una organización para compartir su conocimiento y contribuir a la mejora

**Isabel Ferrer Alemany** (Universitat de Barcelona/España), **Carne Melsió Núñez** (Agencia de Políticas y de Calidad/España), **Silvia Nolla Lacruz y Carne Panchón Iglesias** (Universitat de Barcelona/España)

*Durante el año 2013 la Universitat de Barcelona se propuso organizar Comunidades de Práctica (CoP) con el objetivo de compartir el conocimiento de las personas de la organización y así mejorar no sólo los procedimientos de la institución sino también el conocimiento general de la misma. Sobre todo se trataba de motivar a los profesionales para que se implicaran en la mejora directa de su puesto de trabajo, de sus tareas diarias.*

*Las CoP ofrecen, además de la posibilidad de mejora directa del procedimiento, dos beneficios añadidos: la creación de redes profesionales entre personas que físicamente no trabajan juntas; la visualización de personas que normalmente no participan en proyectos y que se encuentran en departamentos, facultades y en campus distintos haciendo su trabajo de manera eficaz pero que consideran que la mejora de la eficiencia debe ser propuesto por la dirección.*

*Para formalizar la organización de las CoP y comprometer en el proyecto a los trabajadores implicados, se realizó una presentación en el mes de mayo de 2013, dirigida a jefes de sección, jefes de servicio, administradoras de centro y directores de área para explicar el objetivo y la metodología del proyecto.*

*Tanto el éxito de esta jornada como la formalización de cuatro CoP (algunas de ellas de forma espontánea y otras de forma más dirigida desde la gerencia de la Universidad) y su posterior evaluación nos indicaron que esta metodología de trabajo podía dar muy buenos resultados a la institución para gestionar el conocimiento de las personas.*

*Si en el 2013 la Universitat de Barcelona consiguió introducir las CoP como una metodología de gestión del conocimiento, el reto para el 2014 es fijar esta metodología como una forma habitual de*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

trabajar para la mejora de la institución. Para superarlo se han determinado los siguientes factores críticos de éxito: soporte institucional e integración de resultados; capacitación y recursos; consolidación del aprendizaje y reconocimientos.

A partir del análisis de estos factores críticos se han establecido acciones a desarrollar durante 2014 con el fin de "anclar" las CoP en la Universitat de Barcelona.

### **SONETTE (Social Networks In Teaching Education) una comunidad de aprendizaje europea emprendedora**

**Emilio Álvarez-Arregui, Alejandro Rodríguez-Martín y Alberto Costales-Fernández** (Universidad de Oviedo/España) y **Jan Folkert Deinum** (University of Gröningen/Netherlands)

Las instituciones educativas están diseñando nuevos escenarios que den respuesta a las demandas emergentes de una Sociedad Global que cambia constantemente. En nuestro entorno, las políticas de la Unión Europea están respaldando proyectos que se articulan como ecosistemas de formación desde los que se gestionan y promueven entornos de enseñanza y aprendizaje profesionales de distinta complejidad, y donde participan instituciones, profesionales y estudiantes de distintos países.

El nuevo enfoque avala el desarrollo de proyectos ecosistémicos, estratégicos integrales, inclusivos y corresponsables que se nutren de las sinergias inter e intrainstitucionales para generar un conocimiento. Se gestionan a través de un liderazgo político institucional, transformacional, multipolar y lateral que promueve la colaboración, el esfuerzo, el compromiso, la credibilidad y la confianza entre los partners implicados.

Desde estos referentes presentamos el proyecto europeo SoNetTE, Social Network Teaching (código 531150-LLP-1-2012-1-NL-KA3-KA3MP), en el que venimos trabajando desde finales de diciembre de 2012 y que se concluirá en el mes de diciembre de 2015. En esta iniciativa participan 9 universidades europeas y 50 profesionales de diferentes niveles educativos que interactúan de manera conjunta y flexible en el desarrollo de entornos y contenidos de formación en distintos ámbitos. Las actividades previstas nos hacen prever que a su término se verán beneficiados, al menos, 1.000 formadores de docentes, 500 directores de instituciones educativas y 2.500 profesores de educación infantil, primaria, secundaria y universitaria.

En este escenario parece lógico que los porcentajes de usuarios se irán incrementando a medida que se vayan generalizando los cursos abiertos gratuitos que se están construyendo y se vayan ampliando las redes de colaboración en las que estamos trabajando. De este modo esperamos consolidar comunidades de aprendizaje internacionales que hagan visibles y viables las políticas y estrategias educativas europeas que tienen puesta su mirada en el año 2020.

### **A la tercera, la vencida: los frutos de una CoP de documentación y gestión de la información**

**María José Funes Atenza, Pedro José Navarro Ibáñez y Isabel Andréu Felipe** (Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia-Seminario de Gestión de la Información/España)

El trabajo desarrollado por la Comunidad de Práctica (CoP) de Documentación (CoPD) a lo largo de tres años es un ejemplo claro de buen hacer en gestión del conocimiento. El compromiso de un amplio grupo de empleados públicos que desarrollan sus funciones en archivos, bibliotecas o centros de documentación e información de una pequeña Administración Pública como la de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) ha dado sus frutos, entre ellos, el de convertirse en interlocutor válido en los proyectos estratégicos de la organización. Este logro tiene especial trascendencia si se tiene en cuenta que el nivel de organización del capital humano y otros recursos materiales en estas unidades es muy desigual. Del objetivo inicial de elaborar un Mapa de Recursos de Información y Documentación para la creación de una Red de Unidades de Información y Documentación, se fue ampliando a otros como la creación de un repositorio o Biblioteca Virtual, un



# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*servicio de Hemeroteca en Internet o un Manual de procedimientos técnicos para el buen trabajo de todos los centros. Todos ellos como ejes de actuación que articulan un mejor enfoque de un sistema de gestión del conocimiento.*

*En este sentido, como planteamiento de amplio recorrido estratégico y operativo, el aprendizaje colaborativo ha alcanzado el reconocimiento del conjunto del personal empleado público, especialmente del directivo, frente a modelos formativos más tradicionales en las Administraciones Públicas. Más de un millar de empleados ha participado en estos tres años en las más de treinta CoP que han venido desarrollando sus trabajos y aportaciones para la mejora del servicio público, exponente de la implantación real de soluciones vinculadas con la gestión del conocimiento. El buen funcionamiento de una CoP requiere, además de un modelo de activación de este conocimiento, la participación activa y un compromiso real de sus integrantes. Finalmente, es fundamental seguir una cuidadosa planificación que tenga en cuenta los aspectos tecnológicos, económicos y metodológicos que faciliten la consecución de los objetivos planteados dado que las CoP deben impactar directamente en los resultados que se le exigen a la organización.*



## LÍNEA: APRENDIZAJE EN EL PUESTO DE TRABAJO

### MESA 7. El aprendizaje en el puesto de trabajo en el contexto educativo

Moderador: David Rodríguez-Gómez / Sala: Aula 16 CEJFE, pl. 1

#### Factores asociados con la existencia de culturas de aprendizaje en centros escolares

Sonia Helena Castellanos Galindo (Universitat Autònoma de Barcelona/España)

*Esta aportación es resultado de una indagación bibliográfica acerca del aprendizaje continuo del profesorado y la presencia de culturas de aprendizaje en los contextos escolares, y se inserta en el desarrollo de una tesis doctoral sobre las dinámicas de trabajo conjunto de equipos de profesores del área de ciencias sociales en Bogotá D.C – Colombia, alrededor del currículo y sus prácticas pedagógicas. En el documento se presentan un conjunto de factores asociados con la existencia de culturas de aprendizaje en los centros escolares y estos se han clasificado en seis ámbitos: 1. Las condiciones laborales que ofrece el centro al profesorado. 2. Las disposiciones del profesorado hacia el aprendizaje y el trabajo con otros. 3. El liderazgo escolar. 4. La interacción con los colegas. 5. Las tareas que realiza el profesorado. 6. Las condiciones para el aprendizaje de los estudiantes. El planteamiento de estos ámbitos y de sus factores asociados permite un abordaje integral y complejo del trabajo docente en los centros educativos, y el estudio de su incidencia en el diseño curricular, las prácticas pedagógicas y las condiciones de aprendizaje de los alumnos.*

#### Dispositivo de análisis de clases (DAC): instrumento de autoevaluación de las prácticas pedagógicas de los estudiantes de Pedagogía de la Universidad del Bío-Bío

Nelly Lagos San Martín y María Cecilia Hernández Sandoval (Universidad del Bío-Bío/Chile)

*Antecedentes: Los Dispositivos de Análisis de Clases son herramientas que ofrecen a los profesionales la oportunidad de reflexionar sobre su desempeño a partir de valoraciones fundamentadas de su trabajo, permitiéndoles detectar fortalezas y debilidades y aprender de ellas. Objetivos: favorecer la autoevaluación del desempeño docente en la práctica pedagógica de los estudiantes de pedagogía de la Universidad del Bío-Bío, a partir de un Dispositivo de Análisis de Clases y retroalimentar el proceso de formación inicial docente a partir de la información emanada de las prácticas pedagógicas y profesionales. Método: enfoque cualitativo, basado en la investigación-acción, debido a su vinculación con la mejora de la enseñanza y el aprendizaje. Participantes: 1240 estudiantes en práctica profesional de las carreras de Pedagogía de la Universidad del Bío-Bío. Instrumento: un Dispositivo de Análisis de Clases (DAC), con dos grandes áreas "estructura de la clase" y "eje transversal", ambas divididas en categorías, subcategorías e indicadores para la observación de clases y elaboradas en base a íconos importantes del sistema educacional chileno. Procedimiento: primero se realizó una adaptación del DAC, luego se prosiguió con la aplicación del instrumento por parte de los estudiantes, consistente en la grabación de sus clases, su transformación en texto escrito y el análisis realizado en base al instrumento. Esta etapa concluyó con la elaboración de un informe final como cierre del proceso. Finalmente, se realizaron síntesis de los informes finales y divulgación de la información con el fin de generar acciones de mejora en la formación inicial docente. Resultados: Se fortaleció en los estudiantes la capacidad para realizar una autocrítica real y objetiva y a informar el proceso de práctica pedagógica de una manera más precisa, favoreciendo con ello un círculo virtuoso entre la práctica y el proceso de formación inicial docente. Conclusiones: los estudiantes valoraron positivamente el DAC como instrumento de análisis, señalando que produjo un impacto sobre la forma de hacer clases, favoreció la reflexión y permitió gradualmente la mejora de la praxis educativa y los docentes han llegado a evaluarla como una importante fuente de información que retroalimenta el proceso educativo universitario.*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

## Aprender de las diferencias en inteligencia emocional de los alumnos en función del sexo y de la edad

Ricardo Sanmartín López (Universidad de Alicante/España)

*Todo docente debe tratar de dotar a su alumnado de las estrategias necesarias para que pueda desarrollarse eficazmente en la sociedad en la cual se encuentra inmerso. Actualmente, los incesantes cambios sociales y la inestabilidad laboral provocan en los ciudadanos la necesidad de adaptarse constantemente a las distintas situaciones. En este sentido, la inteligencia emocional (IE) adquiere un papel relevante a la hora de gestionar el ajuste personal. Dado que en los centros educativos de secundaria los alumnos están inmersos en un periodo de cambios y de transiciones hacia la madurez, interesaría comprobar diferencias en IE entre los adolescentes y aquéllos más cercanos a la edad adulta, y entre hombres y mujeres. A su vez, contrastando la puntuación media de IE obtenida con la puntuación de IE de los manuales, se podría observar la eficacia del sistema educativo a la hora formar en este tipo de inteligencia. Por todo ello, el objetivo de la presente investigación es conocer la existencia de diferencias estadísticamente significativas en los niveles de IE, modelo cognitivo y mixto, en alumnado en función del sexo (hombre o mujer) y la edad (15-17 años, 18-20 años y >21 años). Como la muestra escogida para esta investigación pertenece a Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI) y Ciclos Formativos (CF), también se comprueba la existencia de diferencias en función del grupo. Se utiliza un método correlacional con diseño ex post facto retrospectivo comparativo. Los participantes de este estudio son 201 alumnos de PCPI y CF. Los datos de IE se obtuvieron de los cuestionarios TMMS-24 y EQ-i-S. Para analizar los datos se realizó un ANOVA (edad) y dos pruebas t (sexo y grupo). Los resultados obtenidos permiten identificar diferencias estadísticamente significativas en la categoría de Reparación en función del sexo y en la categoría de Reparación y Humor general en función de las edades. Los grupos reflejaron diferencia en la categoría Interpersonal. Al comparar las puntuaciones de IE obtenidas con las de los manuales, se observó que se encontraban dentro de los mínimos, por lo que mejorarla de cara al futuro parece necesario.*

## El líder transformador: trayectoria de una espiral de acción dinámica en la organización escolar

Cecilia Alejandra Marambio Carrasco (Universidad Andrés Bello/Chile)

*La presente comunicación es un trabajo analítico retrospectivo y proyectivo de la propia práctica directiva del investigador en dos establecimientos escolares municipalizados de la Región Metropolitana de la Ciudad de Santiago. El diseño del estudio es etnográfico con enfoque metodológico cualitativo, donde se usó el diario de trabajo del director escolar para la recolección de la información de campo. El estudio logró generar conocimiento reflexivo sobre las prácticas del director y explicar cómo se desarrollan las competencias de liderazgo transformador en contextos complejos. Se aplicó los análisis del desarrollo organizacional basados en los tópicos de la Espiral Dinámica Integral en acción, adaptada a instituciones educativas, donde en primera instancia se evaluó a la organización realizando un diagnóstico de su evolución cultural, con el fin de verificar los requerimientos de la institución para avanzar hacia un proceso de cambio e innovación. Se describe en un mapa evolutivo el ADN organizacional del movimiento transformador de los centros educativos, siendo éste el desarrollo de un nuevo conocimiento generado desde la práctica reflexiva de la acción directiva y que desarrolla conocimiento desde el puesto de trabajo, entendiéndose que la experiencia directa constituye un potente medio de aprendizaje para los componentes de la organización. Se demuestra cómo es posible transformar la cultura institucional para avanzar hacia procesos de desarrollo de resultados, en todos los ámbitos de la organización. Se verifica la instalación de los procesos organizativos para transformar la Institución educativa en una comunidad de aprendizaje que busca la mejora continua y se renueva en su propio contexto logrando impacto social en su entorno cercano. Esta experiencia es el resultado de un proceso de aprendizaje donde se resuelven conflictos, reconociendo la cultura institucional, identificando*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*sus valores intrínsecos, y detectando códigos prioritarios de la cultura. De este modo, el estudio permitió aportar un modelo de transformación afianzado en un sistema de valores llamados V-Memes, que son parte de la teoría de la Espiral Dinámica Integral.*

## Competencias profesionales del director escolar y orientador que influyen en los colegios particulares subvencionados de contextos vulnerables

Daniel Villarroel Montaner (Grupo EDO/Chile)

*Este estudio tuvo por finalidad elaborar y validar las competencias profesionales del Director Escolar y el Orientador que influyen en colegios particulares subvencionados que trabajan en contextos vulnerables, asumiendo las siguientes interrogantes ¿Existe un perfil de competencias del Director y Orientador que trabaja en contextos de vulnerabilidad en Chile?; ¿A qué tipo de perfil se atiene el sostenedor del sector particular subvencionado cuando contrata a estos estamentos directivos?, ¿Cuál es el nivel de logro de competencias que influyen en el Director Escolar y el Orientador de contextos de vulnerabilidad? Se adopta una metodología mixta secuencial que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, bajo el método cualitativo etnográfico de estudio de caso único, utilizando informantes claves y aplicando técnicas de relevamiento de información, documentos y registros, técnicas suplementarias, grupos de enfoque y cuestionario, para concluir con la aplicación de un Test de Equipo Directivo y analizado con el software SPSS. El resultado arrojó veinte competencias profesionales para el Director escolar y dieciséis competencias en el Orientador. Por último, se destaca la existencia de una sustantiva influencia de las competencias profesionales vinculadas a los Dominios de Cultura Organizacional, Liderazgo y Gestión Curricular en el Director Escolar, mientras que en el Orientador se presentan el Acompañamiento pedagógico y los Proyectos de Intervención.*

## Aprendizaje del docente en su puesto de trabajo

Ricardo Sanmartín López (Universidad de Alicante/España)

*La tarea docente se enmarca dentro de una realidad compleja y cambiante. Por tanto, los profesores deben procurar llevar a cabo una mejora continua de su labor educativa. En este sentido, debe presentar una autocrítica continua de su trabajo para mejorar la eficiencia del mismo y debe implicarse, cognitivamente y emocionalmente, en el grupo de agentes que componen la comunidad educativa. El docente no se puede considerar a sí mismo como un elemento pasivo y meramente ejecutor de sus responsabilidades, puesto que una de sus tareas primordiales es la promoción de un aprendizaje autónomo y continuo en sus alumnos y el ejemplo práctico de la aplicación del mismo se vislumbra como esencial. De este modo, la voz de los maestros es uno de los recursos más efectivos a la hora de conocer qué tipo de actividades llevan a cabo para desarrollarse profesionalmente y qué idea del proceso enseñanza-aprendizaje impera en sus respuestas. Con todo, el objetivo planteado es conocer cómo aprenden los docentes en su lugar de trabajo. En consecuencia, se procurará descubrir qué concepto del proceso de enseñanza-aprendizaje presentan, qué medidas llevan a cabo para mejorar y con qué obstáculos se encuentran durante este desarrollo. Para la consecución de estos objetivos, en la presente investigación se propone una metodología cualitativa, en la que se utilizan las narraciones de los docentes a través de entrevistas de respuesta abierta con veinticuatro docentes. Respecto a los resultados obtenidos, cabe destacar que la mayoría de los docentes entienden el proceso de enseñanza-aprendizaje como un intercambio entre el docente y el alumno, pero con escasa participación de las familias o Universidades en el aprendizaje del primero. Se citan como medidas de aprendizaje docente más utilizadas el diálogo entre profesores y los cursos formativos, y la mayoría se siente poco respaldado por los organismos de gestión educativa. En definitiva, aunque la interacción entre compañeros de profesión dentro de la escuela parece ser una práctica común entre los docentes, es necesario que los profesores comiencen a abrir nuevas posibles vías de mejora profesional a través de la participación del global de agentes de la comunidad educativa.*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

## MESA 8. El aprendizaje en el puesto de trabajo en el contexto empresarial

Moderador: Lluís Ràfols / Sala: Aula 4 EAPC, pl. 3

### Experiencia e-learning, aprendiendo e innovando en el puesto de trabajo

Esther Bonet López y M. Pilar Gili Caballero (Corporació Sanitària Parc Taulí/España)

La Corporació Sanitària Parc Taulí (CSPT) en su estrategia para el desarrollo de las nuevas tecnologías se plantea, entre otras acciones, un cambio en el modelo de formación actual de la organización, totalmente presencial, hacia la inmersión de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas a la educación mediante metodologías pedagógicas que favorezcan su uso. Con ello pretende iniciar el cambio hacia una nueva estrategia formativa, más variada y accesible, necesaria en un entorno donde la cultura de "lifelong learning" está presente en todos los profesionales que quieren desarrollarse y avanzar en su profesión y en las organizaciones que quieren mantener las competencias de estos actualizadas.

A partir de este planteamiento, se propone apoyar las iniciativas en modalidad semipresencial (B-learning) o no presencial (E-learning) con el objetivo de facilitar el acceso al aprendizaje de manera flexible para la organización y los profesionales. Además estas nuevas estrategias formativas pueden favorecer la alfabetización digital de aquellos profesionales que no son nativos digitales y que se encuentran delante de avances tecnológicos sanitarios importantes en su puesto de trabajo. Para ello se apuesta por la creación de un entorno virtual de formación.

En junio de 2012, inicia una experiencia piloto en un campus propio basado en Moodle. Se llevan a cabo dos cursos semipresenciales dirigidos a directivos. Después de los buenos resultados obtenidos, en 2013 se consolida el campus desarrollándose un total de 12 cursos, de los cuales 9 se realizaron en modalidad B-learning y 3 en modalidad e-learning.

El presente trabajo se centra en la experiencia de los 3 cursos de e-learning. Se han seleccionado estas acciones con el fin de valorar el beneficio-riesgo de organizar una actividad totalmente online versus una semipresencial teniendo en cuenta que en los grupos formados se encontraban profesionales con perfiles distintos: no asistenciales (administrativos) y asistenciales (enfermería). Finalmente nos ha interesado explorar el uso de las TIC entre los diferentes perfiles, la adaptación a las nuevas metodologías de aprendizaje a través de materiales interactivos, la integración del foro como herramienta para comunicarse, compartir y hacer propuestas innovadoras de mejora en su puesto de trabajo.

### Aprendizaje en el puesto de trabajo. El caso del CEDE Chetumal del proyecto FOGISE, Sep-México, 2013

Martin De Los Heros Rondenil (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)/México)

En la ponencia se aborda el caso del Centro de Desarrollo Educativo (CeDE) de Chetumal, Quintana Roo, México, que fue un proyecto de formación de supervisores escolares de educación básica en el sector educativo mexicano a través del Diplomado en Gestión Institucional e Innovación Educativa (DGIIE), que se realizó bajo el enfoque del aprendizaje en el puesto de trabajo, utilizando la modalidad semi-presencial.

El diseño del proceso de formación es flexible, porque combina actividades presenciales y a distancia, cuyos contenidos van de la revisión y discusión de posturas teóricas, conceptuales de temas vinculados a la gestión institucional, hasta los contenidos prácticos desarrollados en los talleres presenciales, como la recopilación de información, elaboración de indicadores, análisis de información, aplicación del FODA, así como la determinación de problemas estratégicos y la elaboración de las fases de planeación estratégica, basados en trabajo colaborativo de los participantes.

Los resultados obtenidos muestran que la formación en el trabajo tiene aplicación casi inmediata, porque en el tiempo de formación se elaboró el análisis situacional y el Plan Estratégico de

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*Transformación Educativa Regional (PETER) del CeDE Chetumal. Asimismo, se fortalecieron competencias sociales (trabajo colaborativo), competencias de análisis de información y pensamiento estratégico, entre otros. Por ello, considero que la formación en el puesto de trabajo es pertinente para lograr la integración de la formación en el trabajo. Por otro lado, se reconoce que subsisten debilidades en la formación de los supervisores escolares para un uso adecuado de las TIC, de la sistematización de datos e información, sobre el manejo de técnicas de análisis de información, de gestión directiva, de redacción, de la toma de decisiones basadas en información.*

### Aplicación de la certificación a los MOOC en entornos de colaboración universidad – empresa

Joaquim Campuzano Puntí y Juan Antonio Martínez Carrascal (Universitat Autònoma de Barcelona/España)

*Los Massive Open Online Courses (MOOC) han sido sin duda uno de los fenómenos del año 2013. Aun cuando no es habitual que un fenómeno vinculado al mundo educativo ocupe las portadas, los MOOCs lo han conseguido en publicaciones tan emblemáticas como The New York Times o The Economist.*

*Consolidados los MOOC cabe plantearse cuál es su recorrido, y en concreto, si existen posibilidades más allá de la democratización del conocimiento y el acceso universal a contenidos estructurados. En esta línea, el artículo explora, como posible experiencia emergente de formación en las organizaciones, las posibilidades del modelo MOOC en la formación empresarial. El modelo planteado busca cubrir todo el ciclo formativo, desde el diseño formativo, la creación de contenido y la impartición de la formación hasta la certificación del conocimiento adquirido.*

*Más allá del marco teórico, se explora la posibilidad de aplicar entornos SORC – Small Online Restricted Courses – como embrión de un proyecto que evoluciona en dos líneas: por un lado, la tendencia más pura de un MOOC – que difundiría los conocimientos de forma gratuita – y por otro, su estructuración de forma que pueda ser aprovechado para la formación permanente en entornos empresariales. El hecho de hablar de formación empresarial, comportará también la necesidad de certificación.*

*A nivel práctico el artículo explicará como los conceptos teóricos expuestos se materializan en el caso de conocimientos básicos de competencias informáticas. Concretamente, se planteará el flujo que seguiría la actual formación ECDL (European Computer Driver License) para poder pasar de un modelo de certificación clásica a un modelo 'MOOC-based'.*

*El análisis del proceso pondrá de manifiesto las ventajas que pueden obtenerse de la aplicación del modelo, entre las que destacan la reducción de costes de la oferta formativa – aspecto que repercute en la reducción de costes de impartición –, la ubicuidad del acceso, la flexibilidad de adaptación horaria, y un modelo ágil de certificación. Finalmente, y aun cuando se presentará la aplicación para un caso concreto, el modelo se demostrará extensible a muchos otros ámbitos de la formación empresarial.*

### La transferencia del aprendizaje en la formación para el empleo

Ana Inés Renta Davids (Universidad Rovira i Virgili-Grupo FORTE/España)

*Los objetivos del presente estudio son los siguientes: 1) aportar evidencias empíricas sobre la relación entre la motivación para participar en acciones formativas y la transferencia del aprendizaje; 2) aportar evidencias empíricas sobre la relación entre la eficiencia y relevancia del programa formativo y la transferencia del aprendizaje, 3) aportar evidencias empíricas sobre la relación entre un ambiente de trabajo favorecedor del aprendizaje y la transferencia del aprendizaje. Este estudio se realizó a partir de datos recabados a través de dos cuestionarios diseñados para esta investigación. Los datos fueron analizados utilizando procedimientos cuantitativos de análisis de datos. Para la manipulación de los datos se utilizaron los programas estadísticos SPSS y FACTOR. Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre todas las variables predictores y la variable criterio, aunque con diferentes magnitudes. Los resultados aportan evidencias de que la transferencia del aprendizaje está asociada a*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*variables tales como la motivación para participar, características de la formación y características del trabajo y/o ambiente de trabajo y derecho a la educación.*

## **Un modelo formativo innovador para llevarse el aprendizaje puesto**

**Anna Rubio Carbó y Núria Serrat Antolí** (Universitat de Barcelona/España)

*El proyecto de innovación persigue diseñar, implantar y evaluar un modelo profesionalizador en programas de formación continua en IL3 (Institute for LongLife Learning) como apuesta metodológico-formativa que garantice el desarrollo profesional de los estudiantes en su incorporación al mundo laboral. La innovación se inició con una reformulación del diseño de los nuevos programas formativos, así como de los ya existentes: en primer lugar, intentando borrar los límites entre el contexto de formación y el contexto laboral; en segundo lugar, promover y aumentar su experiencia profesional a partir de la participación en un proceso de aprendizaje que incorpore el máximo número de componentes y características del mundo laboral.*

*Después de dos años largos de proyecto, hemos concluido que existe una posibilidad bastante palpable de situar al estudiante en una posición “de trabajo” mientras participa en un proceso de formación, siempre que se introduzca en éste una perspectiva profesionalizadora. Esta perspectiva debería ser posible si el proceso formativo se genera y articula a partir del análisis detallado y reflexivo del perfil profesional en el que el estudiante se desarrollará, y si es capaz de operativizarlo a través de experiencias de aprendizaje que le acerquen a él.*

*Las actividades profesionalizadoras constituyen uno de los ejes de este proceso en tanto que permiten operativizar dicho perfil en experiencias concretas de aprendizaje. Es evidente que las actividades profesionalizadoras, por sí solas, no resolverán la situación, pero colaboran a reproducir de una forma más o menos real aquello a lo que se enfrentará el estudiante en su día a día.*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

## LÍNEA: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

### MESA 9. Aprendizaje informal y otros aspectos del desarrollo organizacional

Moderador: Paulino Carnicero / Sala: Aula 2 CEJFE, pl. 0

#### Comunidades de prácticas y aprendizaje informal en las industrias creativas: el modelo Transcreativa

**Alfonso Unceta Satrústegui y Javier Castro Spila** (Universidad del País Vasco-Sinergiak Social Innovation/España)

*El presente artículo ofrece un marco conceptual para el desarrollo de comunidades de práctica en el sector de las industrias creativas. Este marco conceptual emerge de las actividades de investigación-acción realizadas por el Proyecto Europeo TRANSCREATIVA que vincula industrias creativas e innovación social. El modelo ofrece una metodología de aprendizaje informal basado en cinco dinámicas: Exploración y Explotación (conocimiento), Experimentación (prototipos), Evaluación, Emprendimiento (nuevas organizaciones), Empleabilidad (mercado de trabajo) y Expansión del aprendizaje. En el artículo se explicitan las dinámicas y pasos para llevar adelante este proceso formativo en el marco de los Polos Creativos, estructuras de clusterización entre universidades, centros tecnológicos, empresas creativas y jóvenes en desempleo, que buscan dinamizar el sector creativo a partir de la transferencia de tecnologías y el desarrollo de competencias. En el documento se hace una reflexión sobre las comunidades de práctica, se ofrece una descripción del modelo y, por último, se realizan consideraciones finales.*

#### Complejidad y práctica reflexiva. Las posibilidades de la investigación narrativa en la mejora de la práctica profesional en servicios sociales

**Xavier Montagud Mayor** (Universitat de València/España)

*Desde hace años es evidente la dificultad para intervenir ante situaciones que se presentan en un contexto de creciente complejidad y multiproblematicidad, que entorpece o impide la obtención de resultados claros y estables en las organizaciones de servicios sociales poniendo en cuestión la eficacia de la intervención profesional. En esta comunicación consideramos que estos problemas, tradicionalmente considerados como una expresión de la complejidad, pueden ser sin embargo examinados a la luz de un enfoque particular: el de los wicked problem (problemas perversos) que permite entender la magnitud de su naturaleza. Una de las consecuencias de este nuevo enfoque es la posibilidad de constatar cómo ha cambiado la naturaleza de los problemas sociales, cómo los métodos y estrategias tradicionales no se muestran eficaces para abordarlos y cómo los profesionales no han sido entrenados para hacerles frente.*

*Estos problemas nos llevan a considerar la existencia de unos límites en la capacidad de las organizaciones y profesionales de servicios sociales para obtener resultados o mejorar la situación que enfrentan. Esos límites se presentan no como un tope sino como un espacio en el que es posible identificar los obstáculos y esbozar estrategias que permitan mejorar nuestras capacidades y destrezas. Mediante una técnica particular de investigación narrativa, la autoetnografía analítica, exploramos en la memoria de la experiencia profesional para identificar los elementos que condicionan o coartan las posibilidades de desarrollar talento profesional para enfrentar estos nuevos problemas.*

*De este modo reflexionamos sobre la capacidad de la investigación narrativa para favorecer una práctica reflexiva y propiciar así la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades que mejoren nuestra práctica profesional.*



# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

## Proyecto de acompañamiento: servicio de atención a la ciudadanía (SAC)

Miriam Berasategi Gurrutxaga (IVAP–Instituto Vasco de Administración Pública/España)

*Este proyecto piloto se desarrolla en colaboración con EUDEL (Asociación de Municipios Vascos) y trata de apoyar la implantación de un Servicio de Atención Ciudadana (SAC) en 5 ayuntamientos vascos. Comenzado en mayo de 2013, finalizará en septiembre de 2014.*

*Un proyecto en colaboración incorpora las siguientes características: tiene por objeto propiciar el desarrollo de un nuevo servicio o manera de prestarlo, la incorporación de una nueva práctica de gestión o innovación; involucra y/o interesa a un conjunto de ayuntamientos; dichos ayuntamientos adquieren el compromiso de: trabajar en colaboración, invertir unos determinados recursos y cumplir con el calendario de trabajo acordado; los propios participantes, basándose en experiencias propias y en las de otros ayuntamientos de referencia, conciben y diseñan el proyecto que implantarán en sus respectivas organizaciones; y el proceso de trabajo se concibe como un proyecto; es decir, tiene un fin último (incorporar la innovación en cada ayuntamiento participante), cuenta con unas fases y con su correspondiente calendario, dispone de resultados parciales a alcanzar, identifica los recursos a invertir e incorpora mecanismos de evaluación y reconocimiento de los avances alcanzados.*

*El proyecto piloto de un plan de formación y acompañamiento para el desarrollo de procesos de implantación de servicios integrales de atención ciudadana en los ayuntamientos vascos se basa en una necesidad detectada en el marco de la iniciativa ALL (Agendas de Innovación Local). Tiene por objetivo “promover la innovación sistemática en las formas de gobierno y en la prestación de servicios de las administraciones locales vascas, creando, a su vez, un entorno que facilite el avance de las mismas en clave de apertura y de aportación de valor público”.*

*El servicio de atención pretende ser un punto de referencia del ayuntamiento hacia la ciudadanía desde el que se ofrecerá, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales (información, tramitación y gestión), a través de los canales presencial, telefónico y telemático y que se organizará en dependencias y servicios que están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar el acceso, la comunicación y la relación con la Administración.*

## Una aproximación empírica a la evaluación de las prácticas de recursos humanos en las organizaciones y en las empresas

Joan Boada-Grau (Universitat Rovira i Virgili-Centre de Recerca d’Avaluació i Mesura de la Conducta (CRAMC)/España), Raúl de Diego Vallejo (Universidad de Valladolid/España) y Esteban Agulló-Tomás (Universidad de Oviedo/España)

*La dirección estratégica de Recursos Humanos ha tenido un gran avance en las últimas décadas. Se configuran cuatro perspectivas teóricas: Universalista, contingente, configuracional y contextual. Además, el sistema de recursos humanos de las organizaciones está compuesto por tres elementos: la estrategia, las políticas y las prácticas. La estrategia se refiere a la macro-orientación que tiene la empresa en la gestión de su capital humano. Las políticas se ubican en un nivel intermedio, y suponen la coordinación de dos o más prácticas. Éstas se circunscriben a áreas funcionales más concretas y operativas. El objetivo es describir las propiedades psicométricas (consistencia interna y fiabilidad) de una escala que permite evaluar las prácticas de Recursos Humanos. Los participantes fueron 374 directivos (65.2% hombres y 34.8% mujeres) de diversas empresas españolas. El instrumento utilizado se formuló ‘ad hoc’ y se valora mediante una escala de cinco anclajes. Se utilizó un muestreo no probabilístico de conveniencia. El análisis de datos se realizó mediante el programa SPSS 19.0. Los resultados indican que se configuran dos factores: (1) Desarrollo (crecimiento profesional de las personas) con 16 ítems y (2) Formalización (uso de procesos, procedimientos y herramientas) con 17 ítems. Las fiabilidades de las dos subescalas obtenidas se mostraron apropiadas (alfas de Cronbach = .93 y .90 respectivamente), siendo la total de .93. La presente escala puede convertirse en un instrumento de gran utilidad para evaluar de manera apropiada las prácticas organizacionales sobre recursos*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*humanos. Deseamos que el presente instrumento sea empleado como una herramienta para el diseño de intervenciones dirigidas a crear programas que permitan aumentar la satisfacción, la motivación y el crecimiento personal y profesional de los empleados.*

## **Instrumento para medir el grado de adaptabilidad al cambio organizacional**

**Xochitl Velasco López y Ana María Herrera Espinosa** (Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla/México)

*Dentro del marco empresarial se hace evidente la necesidad de validación de pruebas que puedan servir para analizar comportamientos que brinden información relevante a la organización. Esto ayudará a que se tenga una vinculación entre aspectos académicos y las exigencias del mundo laboral que no están aislados sino que logran fortalezas cruciales para la innovación.*

*Así que el objetivo del presente trabajo es revisar una herramienta científica que permite medir la adaptabilidad al cambio dentro de la organización a través de los siguientes elementos: Filosofía, Funciones, Estructura y Tecnología Organizacionales. La herramienta se denominó IGACO (Instrumento para medir el Grado de Adaptabilidad al Cambio Organizacional). El instrumento se construyó en el año 2013 mediante la técnica de jueceo a través de expertos.*

*“Se aplicó a una muestra a conveniencia integrada por 146 adultos con nivel de posgrado insertos en el medio laboral; con la distribución 5.6% de la industrias extractiva, 5.6% de la manufacturera y 57.5% de la de servicios (académicos); 31.5% fueron eliminados por aportar datos insuficientes. La confiabilidad y validez del instrumento obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.971. El nivel de significancia se obtuvo por diferencia de medias a través de la prueba t de Student, Anova de dos colas y xi de Pearson” (Velasco, González, Cíofalo & Herrera, 2013).*

*La aplicación del instrumento se realiza en la Ciudad de Puebla, México a diferentes organizaciones con la finalidad de analizar cómo se encuentra la adaptabilidad al cambio dentro del ámbito empresarial. En gran medida las personas son las que gestan la adaptabilidad dentro de la organización ya que cuando el personal tiende a esta habilidad se permea en la empresa y permite que ella esté menos rígida ante las demandas naturales del mundo.*

*“Hoy en día muchas de las organizaciones con más de 10 años de antigüedad tienen la necesidad de cambiar su modelo de gestión, su cultura, enfocarse al logro con resultados medibles, contar con personal más capacitado definido como flexible y adaptable, que vuelva a las empresas más exigentes internamente y que soporten la gestión que requieren los clientes”. (Restrepo L.S., 2007).*



### MESA 10. PÓSTERS

Moderador: Marita Navarro / Sala: Hall CEJFE, pl. 0

#### Clima organizacional y cultura de calidad de laboratorios universitarios. Caso: Laboratorio "E" de la Universidad Simón Bolívar

Elsy Thamara Visbal Pérez y Néstor Xavier Carrillo Lobo (Universidad Simón Bolívar, Sede Litoral/Venezuela)

Lograr el desarrollo profesional del trabajador, administrativo y obrero de organismos públicos del sector universitario, se ha convertido en uno de los tantos problemas de este sector, disminuyendo la calidad de los servicios a pesar de todos los esfuerzos que fomenta el personal académico, y en especial de los que laboran en los laboratorios de calibración y ensayo. Existen lineamientos, acciones y sistemas preconcebidos, sin embargo operacionalizarlos no es una tarea fácil, por lo que se pregunta: ¿Qué acciones deben ejecutarse para mejorar la calidad de servicio del trabajador universitario, es especial de los laboratorios de calibración y ensayo? El objetivo de la investigación es valorar el clima organizacional de un laboratorio de calibración y ensayo en una universitaria pública del estado venezolano. El estudio fue de tipo no experimental y correlacional, con muestra sesgada (42.8%) por conveniencia. Se aplicó una encuesta de clima organizacional con preguntas cerradas y abiertas. La validación permitió agregar factores de diferentes modelos, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.98 (altamente confiable). El clima organizacional percibido fue valorado como "bueno", con respuestas a las preguntas abiertas (583 respuestas) que evidencian el desconocimiento de los conceptos de calidad. Concluyendo en la necesidad de diseñar estrategias de liderazgo transversales para el desarrollo del trabajador y la mejora de la calidad, la existencia de lineamientos que permitan el cierre de los proyectos incursionados y el compromiso del desarrollo sostenido de un sistema de gestión de la calidad productivo a largo plazo.

#### Aprendizaje informal de administración de empresas, juegos de rol y desarrollo de la creatividad. Evaluación de una experiencia en Educación Superior en Chile

Julio Muñoz Frías (Universidad La Araucana/Chile)

En la presente investigación se evalúa un programa orientado a propender el aprendizaje informal en la educación superior en Chile. La muestra está formada por 166 alumnos voluntarios del Instituto Profesional La Araucana y del Centro de Formación Técnica La Araucana, establecimientos ubicados en cuatro ciudades de la Región Metropolitana en Chile. Las edades de los participantes están comprendidas entre 19 y 45 años, la distribución por género incluye un 55,42% (n=92) de mujeres y un 44,58% (n=74) de hombres.

Con el fin de cumplir con los objetivos del estudio se diseñó un juego de rol (EmpreRol) que representa las funcionalidades administrativas de una pequeña empresa fabril. El procedimiento de aplicación del Juego de Rol (EmpreRol) se efectuó en modo de taller, con ocho sesiones de trabajo, iniciadas en Octubre de 2013 y terminadas en Diciembre de 2013.

Al inicio y término de la operación del juego de rol (EmpreRol) se aplicó para identificar el nivel de conocimientos administrativos el "Cuestionario de conocimientos básicos de administración de empresas" (COBADE), diseñado y evaluado en el presente estudio. Para conocer el nivel de Creatividad se utilizó el Test CREA (Corbalán, Martínez, Donolo, Alonso, Tejerina, y Limiñana, 2006), enmarcado en la línea de la "Teoría parsimoniosa de la creatividad" y para reconocer los niveles de presencia de las habilidades componentes de la Creatividad se utilizó el T4H (Muñoz, 2010).

Los resultados obtenidos indican que existen incrementos significativos en todas las dimensiones evaluadas: Conocimientos básicos de Administración, Creatividad y Nivel de presencia de las habilidades componentes de la Creatividad. Logros que se consiguieron a través del aprendizaje informal generado por la participación en el juego de rol EmpreRol.

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*Este estudio se enmarca en el ámbito del Proyecto de I+D Aplicada promovido, aprobado y financiado por InnovaChile CORFO, a través de la Universidad La Araucana y la Corporación de Educación La Araucana bajo la dirección de Julio Muñoz Frías. El proyecto se denomina "Investigación y Desarrollo de una Plataforma Tecnológica para el Desarrollo de la Creatividad Utilizando Juegos de Rol con el Apoyo de Aprendizaje Cooperativo en Estudiantes Chilenos de Administración de Empresas". Código:13IDL2-18485.*

### ¿Podría funcionar una comunidad de práctica en el sistema de emergencias médicas de Cataluña?

**Eva Demarchi Merino, Javier Colina Torralva y Diego Alonso Gómez** (Sistema de Emergencias Médicas de Cataluña-Comunidad de Práctica/España)

*A raíz de nuestra asistencia a las anteriores ediciones del Congreso Internacional EDO, el tema de las Comunidades de Práctica (CdP) nos fascinó. No conocíamos de su existencia, y las diversas experiencias presentadas nos parecieron muy interesantes y quisimos aplicarlas en nuestro ámbito, que se sitúa en el departamento de formación del Sistema de Emergencias Médicas de Cataluña (SEM).*

*La asistencia prehospitalaria a ciudadanos en situaciones de emergencia, tarea principal del SEM, conlleva dos aspectos delicados: se trabaja con vidas humanas y requiere gran rapidez de actuación. Aunque detrás existe obviamente una formación, una experiencia y unos protocolos a seguir, el personal sanitario se encuentra en su actividad asistencial con una realidad heterogénea, cambiante y a la que hay que dar respuesta con rapidez y seguridad.*

*Todo ello, acompañado de la continua actualización necesaria para la práctica diaria o el conocimiento del correcto funcionamiento de nuevos instrumentos, lleva a que el personal se interese en conocer otros casos y se nutra de la experiencia de otros compañeros.*

*Al finalizar el servicio acostumbran a comentar los aspectos más destacados o las incidencias ocurridas para intercambiar las experiencias vividas y conocer los procedimientos de actuación que han sido útiles. De la misma forma, es habitual exponer casos clínicos en reuniones de la organización para tratar ejemplos específicos de aquello acontecido.*

*En base a esto, hemos llevado a cabo un análisis de diversos autores y experiencias previas, realizando un estudio para ver la viabilidad de la puesta en marcha de una CdP en la empresa SEM. Quisimos analizar si se da o podría darse cabida en nuestro entorno profesional a los conceptos definitorios de una CdP, que hemos considerado destacables, como son su definición y objetivos, la espontaneidad, los aspectos claves establecidos por Wenger, las figuras implicadas, las fases de una CdP o los factores de posible éxito. Y además, aprovechar el desarrollo de Comunidades de Práctica anteriores para encontrar los puntos de apoyo en los que nos queremos basar.*

*Vistos éstos y otros aspectos, hemos considerado que se dan las bases para implantar una Comunidad de Práctica en el SEM.*

### La intranet como herramienta de gestión del conocimiento en una institución pública de enseñanza en Brasil

**Susana Back, Edson Sidnei Maciel Teixeira y Felipe Gustavo de Andrade** (Universidad Federal de Santa Catarina – Brasil)

*A lo largo del tiempo, el ambiente competitivo se ha tornado estructuralmente más complejo, colocando el conocimiento como el elemento más significativo para la creación de valor, estando fuertemente imbricado a la capacidad de producir innovación de forma continuada y de alcanzar ventajas competitivas. La búsqueda de alternativas de modelos, técnicas y herramientas que permitan estructurar la gestión del conocimiento en las organizaciones, se vuelve fundamental, una vez que la información requiere ser identificada, a partir de la cual será creado conocimiento que, a su vez, será almacenado y utilizado, llevando a transformaciones en la forma de actuar. Este proceso es lo que*

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

## ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

permite que las organizaciones sean capaces de desarrollar ventajas sostenibles, transformándolas en organizaciones que aprenden. Las ventajas buscadas son particulares en cada esfera de negocio. En particular, en el caso de una institución de enseñanza, lo que se busca a través de la producción de conocimiento es la continua mejoría de la calidad de los servicios que involucran la educación. Son innumerables las herramientas que se presentan para la tarea, entre ellas, la intranet. A partir de esto, este trabajo se propuso estudiar la intranet de una institución pública de enseñanza en Brasil y su papel como una herramienta de apoyo a la gestión del conocimiento, analizando su contribución para el mejoramiento del servicio prestado y para el aprendizaje en los diferentes puestos de trabajo. Siendo así, esta investigación, que tiene un carácter exploratorio, se desarrolló a partir de una revisión sistemática de la bibliografía y de un estudio de campo con procedimientos cuantitativos, a través de cuestionarios aplicados a los usuarios de la herramienta, basándose en el método presentado por Carvalho (2006). Como resultado, fue posible comprender los aspectos relacionados con la calidad y la disponibilidad de informaciones en la intranet, sus contribuciones para el mejoramiento del trabajo diario, el aprendizaje y la usabilidad del ambiente, además de verificar el conocimiento de los usuarios sobre algunas herramientas asociadas a este ambiente virtual, ofreciendo de esta manera la oportunidad para la creación de un ambiente propicio para la generación de nuevos conocimientos.

### Bioseguridad hospitalaria. Caso: Desechos sólidos de un hospital público tipo II

**Raúl Virgilio Pulido Ríos, Francisco Pacheco Figueroa y Naizabeth Syntyte Méndez** (Universidad Simón Bolívar, Sede del litoral/Venezuela)

La prevención de los accidentes y enfermedades por causa de las actividades laborales se han convertido en una de las mayores preocupaciones dentro de las organizaciones Hospitalaria, donde se ven involucrado lo económico, lo tecnológico, lo científico y primordialmente lo humano, donde la solución obedece, en gran medida, la existencia de la vida en la tierra.

En Venezuela, existe una clara evidencia por fomentar la creación de grupos para prevenir y atender los accidentes laborales. En los últimos años se han creado importantes documentos legales que regulan y establecen procedimientos, no solo correctivos, sino preventivo. Leyes que establece las responsabilidades de los órganos públicos, empresa privada y trabajadores en cuanto a la ejecución de un trabajo seguro y saludable, donde se consideran aspectos que sobre pasan las fronteras físicas del lugar de trabajo.

Entre las legislación y disposiciones mas resaltante, que apoyan las prácticas seguras Hospitalarias, esta la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999), nueva Ley Orgánica de para el trabajo (2012), Ley de Prevención y Condiciones del Medio Ambiente de trabajo (2005), Normas para la clasificación y Manejo de Desechos en establecimientos de Salud, entre otras

La toma de conciencia de los efectos sobre la salud, incide directamente y positivamente en la seguridad de los trabajadores y el medio ambiente, con buenas prácticas.

### Visión de formación permanente de manipuladores de alimentos

**Néstor Xavier Carrillo Lobo y Elsy Thamara Visbal Pérez** (Universidad Simón Bolívar, Sede del litoral/Venezuela)

Este artículo se concentró en ubicar a través de diferentes fuentes bibliográficas, leyes de Venezuela y documentos de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), todas aquellas consideraciones que coinciden e influyen en los conocimientos del personal que labora con alimentos. Con esta información, el objetivo fundamental fue establecer una propuesta sobre aquellos conocimientos que un manipulador de alimentos debe poseer y manejar para el desempeño de sus funciones operativas dentro de un servicio de alimentación. El Resultado permitió establecer seis conocimientos que confluyen en la formación de un trabajador íntegro, los cuales son: 1) gastronómicos y operativos, 2) en higiene de los alimentos, 3) en Seguridad, Higiene y Ambiente (SHA), 4) en desarrollo sostenible, 5) en Legislación laboral; y 6) en Calidad de

# III CONGRESO INTERNACIONAL EDO 2014

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN Y GENERAN CONOCIMIENTO

*Servicio. Finalmente, se señala que al concientizar todos estos puntos, como parte de la formación requerida del personal de cocina, la información y los procesos de la operación que manejan influirán en el logro de metas y en un producto servido acorde a las expectativas del servicio.*

