

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO en ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

ESTUDIO DE CASO: FUNDACIÓN DR. SONRISAS



La investigación se centra en la gestión del conocimiento de las organizaciones de la sociedad civil (osc). Ésta se plantea mediante el estudio de caso de la Fundación Dr. Sonrisas (FDS), ya que la cercanía establecida con sus miembros ha permitido una comprensión profunda de la situación a través del desarrollo de una investigación participativa.

INTRODUCCIÓN



Desarrollar una estrategia interdisciplinaria a través de la memoria organizacional para gestionar el conocimiento de la FDS, por medio de un estudio de caso con enfoque participativo.

OBJETIVO GENERAL



La desorganización funcional, saturación de información y la carencia de una estructura organizacional son los principales problemas que enfrenta la FDS, lo cual es una limitante para su desarrollo y crecimiento pleno.

PROBLEMA

MARCO TEÓRICO

Concepto central: **Gestión del conocimiento**

Es la disciplina que estudia el diseño y la implementación de sistemas para transformar y convertir el conocimiento para que sea accesible y pueda ser compartido; esto aumenta el conocimiento individual de sus miembros y ayuda a cumplir los objetivos de la organización (Pérez-Montoro, 2008).



Pasos de la conversión del conocimiento propuestos por Nonaka y Takeuchi (1999).

METODOLOGÍA

El presente proyecto se desarrolla a través de una investigación de corte cualitativo aplicado al estudio de caso de la Fundación Dr. Sonrisas realizado durante el periodo de abril 2018 a septiembre 2019.

Se realizaron seis actividades de las que se recabaron, analizaron y se obtuvieron resultados que permitieron detectar los problemas y los procesos principales de la FDS.

ACTIVIDADES

1. Día del niño
2. Visita a Centro Médico Siglo XXI
3. Visita a las oficinas de FDS
4. Taller colaborativo
5. Fundamentación teórica
6. Mapeo del proceso central de la organización

APRENDIZAJE

Identificación de actores, necesidades y áreas de oportunidad para la definición del problema de investigación.

Comprensión del ámbito de la organización, sus procesos de trabajo e interacciones.

Identificación de las problemáticas en los procesos de trabajo y las interacciones entre sus miembros.

CONCLUSIONES

Se decidió enfocar el proyecto entorno al funcionamiento organizacional, ya que este factor es determinante para la realización de proyectos de atención a los beneficiarios.

La organización presenta saturación y desorganización, lo que puede generar desgaste y afectación en sus actividades.

Se realizó un gráfico como herramienta para visibilizar el proceso del cumplimiento del sueño. Esta herramienta no existía en la fundación, la cual es útil para los miembros y su trabajo cotidiano.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

RESULTADOS



MAPEO DE PROBLEMAS



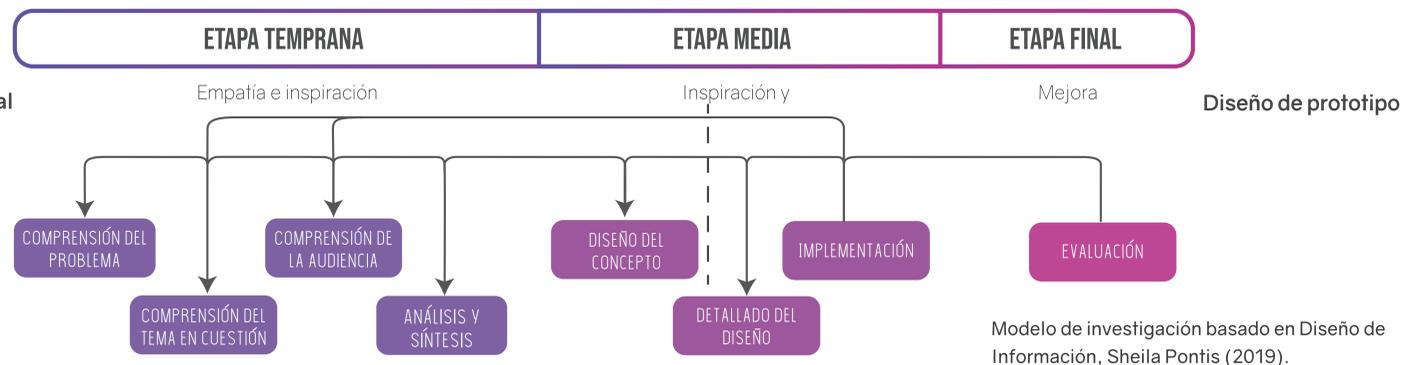
MAPEO DE PROCESO



PROPUESTAS

A partir del aprendizaje generado durante la etapa temprana y media de la investigación es posible proponer algunas estrategias de intervención:

1. Un manual de operaciones que permita estandarizar los procesos de trabajo.
2. Crear una metodología para mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo.
3. Desarrollar una estrategia de comunicación para socializar el conocimiento organizacional.



ALUMNAS

Lic. Dulce García
Lic. Elizabeth Geronimo
Lic. Kimberley Zacarias
Lic. Mayra Magaña

ASESORAS

Dra. Rocío Abascal Mena
Dra. Caridad García Hernández
Dra. Angélica Martínez de la Peña