

Capítulo 6

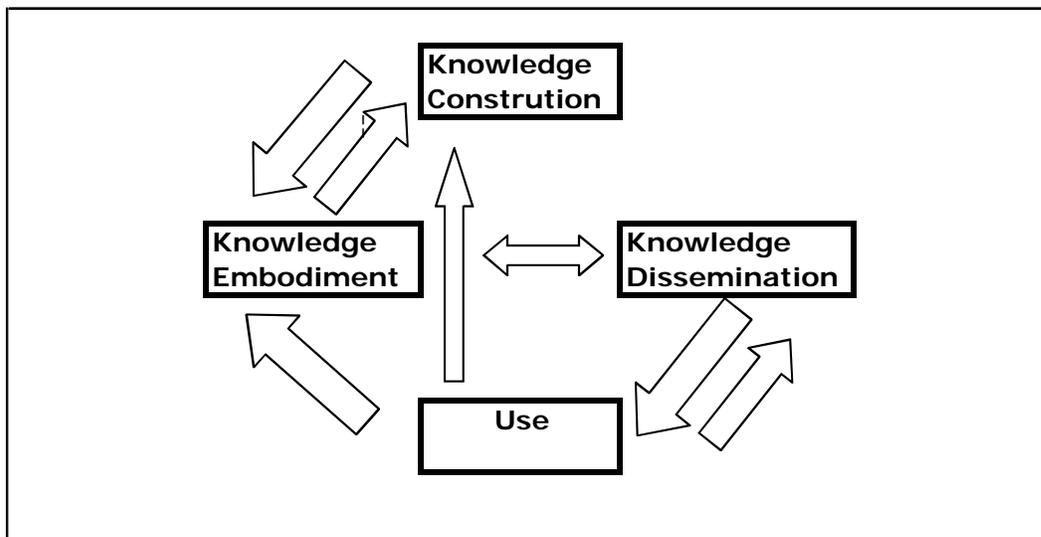
**Propuesta para la implementación de la
escuela de capacitación.**

CAPITULO VI

6.1 Propuesta para la implementación.

Esta propuesta esta basada en el marco teórico y en la investigación, donde se propone interpretar el modelo de Demerest, donde se ubica la escuela y así conformar las bases para la escuela de capacitación para 100% Natural.

Figura 18 CUADRO DESCRIPTIVO CASO DEMEREST (1977)



Fuente: (The Learning Organization, Vol 6, P 11 2002)

Como se puede observar el caso Demerest consta de 4 elementos, los cuales fueron comparados con las áreas que se atacan en 100% Natural para la creación y establecimiento de la escuela de capacitación. Los elementos del caso Demerest se aplican a 100% Natural de la siguiente manera:

1. Knowledge Construction.- Pertenece a los manuales operativos que actualmente existen.
2. Knowledge Dissemination.- Pertenece a la escuela que se implementara a 100% Natural.
3. Use.- Es la operación, es aplicar la experiencia que tiene todo elemento de 100% Natural y después mejorarlo por la escuela de capacitación.
4. Knowledge Embodiment.- Es el proceso de diseminación al que es expuesto el conocimiento a través de la organización y su ambiente. Es decir darle cuerpo al conocimiento experto de 100% Natural para después distribuirlo a todos los demás elementos de la organización, esto mediante la identificación de los mejores niveles de capacitación por medio de las encuestas aplicadas con anterioridad.

Una vez observado la manera en que se relaciona el modelo con la aplicación a 100% Natural se muestra a continuación la descripción detallada de cada una de estos elementos del caso Demerest dentro de la organización:

1.- Construcción del Conocimiento.- Los manuales que existen en la organización no ofrecen por si solos las herramientas necesarias para la construcción del conocimiento y difusión del mismo para alcanzar la calidad en el servicio que se requiere por unidad, sin embargo son parte esencial para la implementación de la escuela de capacitación y entonces si conseguir los estándares de calidad que se requieren.

Dentro de 100% Natural se cuenta con manuales de:

- Manuel de Bienvenida
- Manual de Gerencia.
- Manual de Subgerencia.
- Manual de Cocina.
- Manual de Jugos.
- Manual de Mesero.
- Manual de Recursos Humanos.
- Manual de Compras y Almacenamiento.

Cabe señalar que solo utilizaremos en esta ocasión los manuales de Subgerencia, Cocina, Meseros, Jefes de Cocina y Jugos debido a que son estas áreas las estudiadas en esta ocasión.

2. Diseminación del Conocimiento.- La escuela de capacitación para 100% Natural esta basada en la interpretación de este elemento dentro del modelo Demerest ya que se buscó una herramienta para la diseminación del conocimiento, es por esto que llegamos a la creación de la escuela. Esto debido a que la escuela tiene como principal objetivo ser una institución educativa que transmita ideologías, valores, conocimientos, tendientes a preservar y a recrear el cuerpo social global a través del desarrollo individual de los miembros de la sociedad, en este caso la empresa 100% Natural.

La escuela como organización representa una entidad concreta constituida para fines específicos no sólo valorativos y culturales sino también instrumentales, es por esto que la escuela es el instrumento apropiado para la diseminación del conocimiento.

Su misión es por tanto una visión de futuro y oportunidad, es decir generar una dirección intencional, por lo tanto la creación de la escuela de capacitación tiene como principal objetivo reunir todos los elementos con los que cuenta 100% Natural para lograr así la correcta aplicación del conocimiento en sus diferentes áreas y así darle la dirección correcta al desarrollo de sus empleados y lograr alcanzar los estándares de calidad que se requieren como organización.

Como se menciona anteriormente en el capítulo 2.12.3 en un proyecto de institución la estructura sigue a la estrategia. Es por esto que nosotros al tener los 3 elementos del modelo Demerest, ya definidos llegamos a la necesidad de una estructura que soporta la estrategia, es por esto que la fundación de esta escuela plantea un marco organizacional con elementos básicos que forman una estructura de roles oficiales, interpretados de la siguiente manera:

Figura 19 Marco organizacional para una escuela.

Rol Institucional	Interpretación en la escuela de 100% Natural
Socios	Los dueños de la marco en conjunto con los franquiciatarios.
Director General	Se determinara por parte del corporativo en conjunto con los socios.
Directores de Sección	Debido al tamaño que actualmente tendría esta escuela no creemos necesario la creación de este apartado.
Coordinadores	Pueden ser elementos que formar parte en la actualidad del corporativo y serán determinados por este.
Asesores	Son las segundas alternativas que se encuentran ubicadas en las unidades y que servirán como apoyo local en caso de que alguno de los candidatos tuviera algún inconveniente en presentar sus servicios a la escuela de capacitación.
Maestros	Son los resultantes de las encuestas con mejores calificaciones, estos fueron ubicados mediante los 3 grupos que contienen los cuestionarios, sin embargo cabe señalar que pueden existir maestros que sigan los programas de capacitación para cada una de las áreas de la organización.
Alumnos	Todos los elementos de la organización que requieran de una capacitación.
Tutores	serán aquellas personas que están presentes en las áreas donde se esta llevando la capacitación y que tendrán como responsabilidad dar seguimiento al proceso de aprendizaje de los alumnos.
Autoridades Oficiales	serán autorizados por los dueños de la marca y evaluados por ellos mismos.

Fuente: *Creación Propia.*

3.- Uso.- En el modelo de Demerest es la parte que va de la diseminación del conocimiento al cuerpo del mismo y que al mismo tiempo ayuda a construir mas conocimiento ya que esta es la parte del modelo en la que se aplican los conocimientos obtenidos, en este caso en la escuela y a su vez es reflejado en los resultados de la operación. Como menciona Joseph A Raelin en su artículo “Work-based learning in practice” una de las mejores formas y métodos de desarrollar a los empleados es a través del entrenamiento, una gran parte del presupuesto gastado en entrenamiento es invertido en los salones de entrenamiento, el enfoque de este esfuerzo es el transmitir los conceptos y las habilidades de los distintos campos y funciones disciplinarias de la administración. Desafortunadamente los salones a diferencia del desarrollo que se obtiene en el mundo real están basados en la teoría y carecen de práctica, es por eso que si enfocamos el conocimiento y lo practicamos al mismo tiempo podemos llegar a la intersección entre las formas tácito y explícito del conocimiento tanto en los niveles individuales como en los colectivos. (*Raelin, 1998*).

4.- Estructuración del Conocimiento.- Una vez aplicados los cuestionarios, obtenemos los resultados en donde se refleja los mejores niveles de conocimiento que se tienen hasta la actualidad y los mejores individuos que lo poseen. Este paso

es muy importante para la implementación del modelo que da pie a la creación de la escuela de capacitación.

La práctica de la administración del conocimiento es adquirida y almacenada por medio de la petición a los empleados para revisar su trabajo y sus tareas y darle un rango apropiado según métricas establecidas por las empresas. Y así constatar que ejercen influencias sobre estos rangos; es decir, preguntarles lo que saben, como lo obtuvieron y como hacer para incrementarlo.

Aplicar cuestionarios constantemente es apropiado para adquirir esta información, la práctica de la administración del conocimiento es influenciada por la cultura organizacional que afecta la actitud de las personas y sus patrones de trabajo. Esto como resultado de esa cultura organizacional, se crea un ambiente de trabajo que tiene principal influencia de cómo los trabajadores ligan la creación de conocimiento y su forma de intercambio. *(Levett, Guenov, 2000)*

Conclusiones.

Como se pudo observar a lo largo de este capítulo se presentan las razones por las cuales el caso Demerest se aplica de manera idónea a lo que se necesita en 100% Natural para asentar las bases para la creación de la escuela de capacitación. Al tener el caso Demerest 4 elementos los cuales comparados con la estructura de 100% Natural se asemejan de manera correcta podemos decir que se logra crear los cimientos necesarios para la conformación de nuestro proyecto.

Como organización, 100% Natural presenta en su interior una serie de elementos que facilitan la aplicación de los 4 elementos del caso Demerest, solo basta con estructurarlo y adaptarlo a las necesidades del caso y así poder aplicarlo a la organización con un probable éxito en cuanto a la diseminación del conocimiento.

Es importante mencionar que se presenta en el Anexo G una propuesta del posible organigrama que se aplicara para la correcta implementación y transmisión del conocimiento, utilizando las bases que anteriormente se mencionan, estas nos llevan a tener como resultado dicho organigrama el cual consta de los elementos y candidatos necesarios para la correcta diseminación del conocimiento y su aplicación a los nuevos integrantes de 100% Natural.