

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una auditoría del conocimiento tiene como objetivo mostrar la situación del conocimiento, quién lo tiene, cómo se transmite, qué cantidad de conocimiento se registra y de qué manera se hace, y dónde se ubica. Para el estudio de auditoría del conocimiento para identificar el conocimiento clave en el desarrollo de nuevos productos se concluye y recomienda lo siguiente:

5.1 Conclusiones

La auditoría del conocimiento puede utilizarse como estrategia competitiva que permita a la organización mejorar sus procesos y la forma de llevarlos a cabo, ya que la identificación de conocimiento clave, es crucial al momento de desarrollar un proceso. Se dice que este proceso se desarrollará de una mejor manera, porque se conocerá el conocimiento existente al momento de llevarlo a cabo, el conocimiento faltante para saber el que se requiere para desempeñarlo de forma más eficaz y el conocimiento generado es el que se obtiene al momento de desarrollar el proceso y que puede aprovecharse como experiencia para uso futuro. Cuando se conoce el conocimiento faltante, el generado y el existente, la actividad de desarrollar una tarea se hace de una mejor manera, permitiendo atacar los faltantes y disminuyendo el índice de reinventar la rueda.

En base a lo desarrollado en este trabajo y su aplicación en la empresa de estudio, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La relación entre una auditoría del conocimiento y la adopción de estándares de calidad, es notable, ya que la primera contribuye a un eficaz desarrollo de la segunda, por el hecho de que la auditoría del conocimiento muestra el conocimiento clave para el desempeño de una actividad, permitiendo que un estándar de calidad aproveche ese conocimiento clave. Al momento de documentar información bajo un estándar de calidad, la empresa decide qué se documenta y que no, sin embargo, una auditoría del conocimiento muestra cuál es el conocimiento crucial, lo cual apoya al momento de decidir cuál es la

información que debe de documentarse. De igual manera, esto permite que los estándares de calidad se acepten de una forma más rápida, ya que no habrá un cambio significativo en la forma de llevar a cabo las tareas, porque la documentación se basa en las tareas clave.

- Las auditorías del conocimiento reducen la resistencia al cambio, propia de cualquier proceso de alteraciones institucionales, por el hecho que se están aplicando mejores prácticas al desempeño de una actividad, es la mejora continua de un proceso, donde todos los miembros de la organización pueden apreciar las ventajas de aprovechar su experiencia, contribuyendo al bienestar del ambiente laboral y de la organización en sí.
- El conocimiento pleno de los procesos de la organización sirve de base para poder llevar a cabo acciones que permitan mejorarlos, siendo un factor para contribuir al logro del éxito. En base a los resultados que arroje la auditoría, pueden tomarse medidas para aprovechar el conocimiento existente, contribuir a reducir el conocimiento faltante y aprovechar mayormente el conocimiento generado.
- La auditoría del conocimiento es un proceso que muestra la situación del conocimiento, este proceso consiste en la obtención y el análisis del conocimiento con que cuenta la empresa y la forma en que este contribuye a alcanzar los objetivos estratégicos.
- El DNP requiere de conocimiento previo existente en la empresa, y todas las mejoras o innovaciones que la empresa genere impactarán en la calidad de los procesos organizacionales y del producto elaborado.
- El DNP requiere de la combinación de conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo acciones útiles que resuelvan problemas o satisfagan necesidades; basándose en una combinación de experiencia, conocimiento formal o explícito, capacidades específicas y conocimiento no codificado o tácito de los miembros de la organización.

- Una auditoría del conocimiento en el DNP permite reducir tiempos en dicho proceso, ya que identifica el conocimiento clave, permitiendo utilizarlo cuantas veces sea necesario; el DNP la mayoría de las veces se basa en conocimientos previos y experiencia, por lo que se puede percibir, asimilar y aplicar nuevos conocimientos con mayor facilidad cuando se relaciona con el conocimiento que da la experiencia, reforzándolo con conocimiento nuevo.
- La empresa decide qué información documentar en archivos para certificaciones bajo la Norma ISO 9001:2008, y una auditoría apoya a que la información documentada sea la de mayor relevancia.

5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones antes presentadas, pueden hacerse recomendaciones de propuestas de mejora para el área de estudio, así como para estudios similares.

Propuestas de mejora

El aplicar una metodología para la auditoría del conocimiento que identifica el conocimiento clave para mejorar la calidad en el desarrollo de nuevos productos, deja áreas de mejora tales como:

- Mejorar el proceso de sensibilizar a las personas que participaran en el estudio, ya sea por medio de charlas donde se muestren las ventajas del estudio, no sólo con el personal responsable del área, si no con todas las personas que colaboran en el área de estudio.
- Ver a la auditoría del conocimiento como una herramienta de apoyo para mejorar la calidad y aprovechamiento de la información que se genera dentro de la empresa, permitiendo la adopción de estrategias de gestión del conocimiento, con el único fin de adquirir ventajas competitivas.
- Utilizar los resultados de la auditoría del conocimiento como oportunidades de mejora, como puede ser para mejorar la capacitación de los empleados o aprovechar la experiencia que estos poseen y documentarla bajo estándares de calidad.

- Estar llevando auditorías de forma periódica para determinar el grado de avance en la documentación y distribución de la información clave.
- La Norma ISO 9001:2008 tiene como objetivo el aseguramiento de la calidad, este aseguramiento de la calidad se basa en la estandarización de los procesos que desarrolla una empresa al momento de producir un bien o servicio, los procesos que desarrolla una empresa unos son más prioritarios que otros y al igual que unas actividades sobre otras, una forma para identificar el conocimiento clave es apoyarse en una auditoría del conocimiento, permitiendo que el proceso de estandarización sea más eficiente.

La auditoría del conocimiento muestra la situación actual del conocimiento dentro de una organización, dichos resultados pueden aprovecharse para adoptar estrategias de mejora, que permita desarrollar ventajas competitivas asegurando su permanencia en el mercado.

Recomendaciones para estudios similares

En base a la experiencia generada en este estudio pueden plantearse las siguientes recomendaciones, con la finalidad de que se obtengan mejores resultados:

- Fortalecer la aplicación de la metodología con charlas previas a todo el personal que será objeto de estudio, donde se les muestre cual es el objetivo de dicho estudio, no sólo limitarse a los responsables del área de estudio.
- Definir un plan de trabajo y adaptarse a él, donde se definan todos los recursos necesarios; ya sea materiales de apoyo o conocimientos requeridos, con la finalidad de minimizar los tiempos de aplicación de la metodología.
- Adaptar la metodología al área de estudio, ya que no todas las personas y sistemas de producción funcionan de la misma manera.
- Utilizar un lenguaje adecuado al momento de realizar el estudio, ya que no todas las personas utilizan los mismos términos, así que hay que utilizar un lenguaje simple, evitando términos técnicos, de igual manera hay que conocer los términos que la empresa utiliza para referirse a ciertas cosas, máquinas, herramientas, entre otras.

- Y por último, no perder de vista los objetivos planteados al inicio del estudio, ya que el logro de los objetivos muestra el grado de éxito del mismo.

5.3 Lecciones aprendidas

Todos los procesos o actividades son oportunidades de mejora, y como el objetivo de este estudio es aprovechar los conocimientos existentes, a continuación se muestran puntos que no hay que dejar de lado al momento de realizar un estudio similar:

- Detectar un área de oportunidad, y aprender todo sobre ella, si es una empresa conocer su giro, misión, visión, si es un área dentro de una empresa, conocer los procesos de producción; qué se produce, cómo se produce, quién lo produce.
- Siempre ser amable con las personas que te rodean, ya que ellas son las que harán de tu caso de estudio un éxito, recordar sus nombres y el puesto que desempeñan, y siempre agradecerles el tiempo que te dedican.
- Cumplir con las fechas y horas establecidas, con la finalidad de aprovechar el tiempo que se ha otorgado al caso de estudio, en dado caso que por alguna razón no se pueda cumplir, avisar con anticipación y reprogramar una nueva fecha y hora.
- Prepararse lo más ampliamente posible sobre el tema, y confiar en los conocimientos que se tienen, por que la seguridad ayudará a que el objeto de estudio confíe en la persona que lo realiza.
- Estar dispuesto a realizar algunas actividades fuera del estudio, que la empresa o personas involucradas te pidan que hagas, siempre y cuando estas no interfieran de forma significativa en el estudio y contribuyan a reforzar la confianza y la buena comunicación.

5.4 Trabajos futuros

El área de oportunidad es muy amplia, sin embargo, pueden plantearse de forma general los siguientes trabajos futuros:

- **Aplicación de la metodología en toda la empresa**

Realizar la aplicación de la metodología propuesta en toda la empresa, con el objetivo de adoptar una estrategia de gestión del conocimiento en todas las áreas, para que de esta manera se aproveche la ventaja competitiva que ofrece la adopción de estrategias de gestión del conocimiento enfocada en la adopción de estándares de calidad.

- **Validar la metodología en otras empresas que cuenten con estándares de calidad**

Llevar a cabo la implementación de la metodología en otras empresas que cuenten con estándares de calidad, con la finalidad de hacer un comparativo de los resultados que arroja la auditoría del conocimiento y la documentación que existe, demostrando que una auditoría mejora la adopción y estandarización de sistemas de calidad.

- **Proponer un modelo de fusión entre estrategias de gestión del conocimiento y estrategias de gestión de la calidad.**

Al proponer un modelo donde se unifiquen tanto las estrategias de gestión del conocimiento y estrategias de gestión de la calidad, en base a las herramientas que proponen ambas estrategias, se obtendrá un modelo general, que aproveche el conocimiento y mejore la calidad de una empresa, área, proceso, entre otros.