

1. INTRODUCCIÓN

En la actual economía donde están involucradas las empresas que brindan bienes y/o servicios, la única fuente segura de ventajas competitivas es el conocimiento (Nonaka, 1991), los principales problemas de las empresas hoy en día, es que ese conocimiento considerado un activo para ellas, en la mayoría de los casos no es almacenado para su utilización en el futuro por los miembros de la organización.

La pérdida de elementos humanos clave para el desarrollo de algún proceso, la falta de documentación del nuevo conocimiento generado y la escases de ambientes que favorezcan a la colaboración y generación del nuevo conocimiento, son unos de los principales problemas a los que se enfrenta una organización, ya que de estas actividades depende en gran medida el crecimiento organizacional y su habilidad de competir en la actual economía.

La gestión del conocimiento a través de la memoria organizacional, brinda metodologías y herramientas para capturar este conocimiento valioso para la organización, para que este pueda ser utilizado en el presente y en un futuro por las personas interesadas (Perez-Soltero, 2006).

En este trabajo se abordan los beneficios de la implementación de una memoria organizacional en el departamento de tecnologías de una institución de educación superior y se describe cómo esta puede apoyar exitosamente a la mejora de los procesos de servicio.

A continuación se presenta una breve descripción de los antecedentes de la institución, además de una descripción general del problema planteado, objetivos generales y específicos, planteamiento de hipótesis, descripción de alcances y delimitaciones de este proyecto, así como la justificación del mismo.

1.1 Antecedentes

El presente trabajo se desarrolla en el departamento de tecnologías de una institución de educación superior del noroeste de México, el departamento en estudio, nació en el año del 1991 como un órgano de apoyo a la docencia,

investigación y administración, cuyo marco de actuación se desarrolló dentro del plan de desarrollo institucional 1993-1997.

Este departamento cuenta con cinco áreas fundamentales para brindar sus servicios como sistemas de información, desarrollo web, atención a usuarios, soporte técnico y redes y telecomunicaciones.

Las áreas de redes y telecomunicaciones y soporte técnico están comúnmente relacionadas entre sí, ya que realizan algunas actividades en común como son, la configuración de cuentas de correo electrónico, configuración de software y respaldo de información.

El área de atención a usuarios asigna estas actividades a cada área dependiendo de varios factores como prioridades, niveles de usuario y el nivel de complejidad y confidencialidad de la información a gestionar, estas actividades son canalizadas a las áreas en forma de órdenes de servicio, estas últimas son notificaciones que llegan en forma electrónica a través de un portal web y/o correo electrónico donde se indica a qué técnico se ha asignado la orden, quién es el usuario solicitante, la descripción de la solicitud, así como los datos de contacto del solicitante.

Cuando el técnico termina de dar servicio a la orden, la finaliza electrónicamente dejando así un historial que solo contiene información de fecha de inicio, descripción, fecha de terminación y algunos comentarios.

1.2 Planteamiento del problema

Cuando el área de atención a usuarios recibe una orden de servicio la puede canalizar tanto a personal del área de soporte técnico, como a personal del área de redes y telecomunicaciones, dependiendo de la urgencia de la solicitud, la confidencialidad de la información utilizada o la persona que lo esté solicitando.

Uno de los principales problemas a los que se enfrentan los técnicos de estas áreas, es que no cuentan con un repositorio de conocimientos, historiales y bitácoras en cual basarse para completar la orden y ocasionando así una lentitud en el servicio.

Aunque el objetivo final de la actividad solicitada puede ser el mismo, los métodos y técnicas para solucionarlo pueden variar dependiendo del técnico que lo esté

atendiendo, debido a que no existen procedimientos debidamente estandarizados. Los técnicos pueden encontrar varias dificultades técnicas que ocasionan que éste tenga que buscar soluciones alternas a dichos problemas, e implementar un nuevo procedimiento o una nueva técnica para solucionarlo. En la mayoría de las veces, el conocimiento generado a través de este tipo de interacciones con los usuarios y equipo se queda solamente en la experiencia del técnico, no es documentada y muchas veces es olvidada por la persona que la generó.

Se puede entonces concebir al problema como la inadecuada gestión del conocimiento generado por los técnicos de las áreas de redes y telecomunicaciones y soporte técnico del departamento de tecnología en la solución de problemas y en el seguimiento a las órdenes de servicio emitidas por el personal académico y/o administrativo de la Institución, ocasionando así, demoras y baja calidad en el servicio prestado, al no ser este conocimiento utilizado y aprovechado por todo el personal de estas áreas.

1.3 Objetivo General

Diseñar e implementar una memoria organizacional basada en tecnologías de información para mejorar el proceso de servicio a usuarios, por parte de las áreas de redes y telecomunicaciones y soporte técnico del departamento de tecnología en una institución educativa del noroeste de México.

1.4 Objetivos específicos

Los objetivos específicos para el presente trabajo son los siguientes:

- Mejorar el proceso de servicio a las órdenes emitidas por los usuarios de la infraestructura tecnológica de la Institución educativa.
- Poner a disposición de los técnicos del departamento de tecnología un medio que facilite la creación, consulta y actualización de historiales de servicios de usuarios y dispositivos.

- Almacenar y diseminar el conocimiento obtenido por parte de los técnicos a través de su interacción con los procesos del departamento e información externa a él.
- Crear un catálogo de procedimientos, técnicas y herramientas utilizadas por los técnicos para solucionar diversas problemáticas presentadas en las órdenes de servicio.

1.5 Hipótesis

La implementación de una memoria organizacional basada en tecnologías de información en las áreas de redes y telecomunicaciones y soporte técnico del departamento de tecnología, mejorará los procesos de atención a las órdenes de servicio realizadas por los usuarios y se logrará una mayor eficiencia en la generación, localización, almacenamiento y distribución del conocimiento generado dentro de ellas.

1.6 Alcances y delimitaciones

Este proyecto se realizará con el fin de mejorar los procesos de atención a usuarios por parte de las áreas de redes y telecomunicaciones (RyT) y soporte técnico (ST).

Este estudio abarcará únicamente estas dos áreas del departamento de tecnología. El área de RyT está compuesta por 11 técnicos divididos en áreas de cableado, telefonía, equipo activo, servicios de red y seguridad. El área de ST está constituido por 13 miembros divididos en dos áreas de mantenimiento preventivo y correctivo, el estudio se aplicará a la totalidad de los miembros de estas dos áreas, ya que a través de todos ellos se genera conocimiento valioso para esta departamento, además de que representan unos de los puntos más críticos en la atención a usuarios por parte del mismo.

Otro de los alcances se refiere al tipo de herramientas de software a utilizar para la implementación de la memoria organizacional. El software se establecerá realizando un análisis de varias tecnologías desarrolladas por empresas de software comercial y gratuito, utilizando criterios basados en las necesidades del departamento.

1.7 Justificación

La importancia de realizar este proyecto en el departamento de tecnología es muy grande, ya que al ser el encargado de administrar toda la infraestructura tecnológica de la institución, es imperativo que éste cuente con una manera más eficiente de identificar, retener, adquirir y distribuir el conocimiento generado día a día por el personal a través de sus actividades.

Las ventajas que traería a este departamento el desarrollo de este proyecto son muy extensas, que van desde la reducción de los tiempos de asistencia técnica a los usuarios, mejoramiento a la calidad del servicio, hasta llevar un control cronológico y conceptual de la información generada evitando redundancia en las actividades diarias del personal e incrementando la generación de nuevas técnicas y métodos que hagan las actividades más eficientes y eficaces.

Otro de los beneficios de llevar a cabo este proyecto es que se podrá mejorar en gran medida el servicio que presta este departamento a la comunidad académica y administrativa de la institución.