

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Gracias a la propuesta e implementación de una metodología para un sistema de memoria organizacional para gestionar el conocimiento y utilizarlo de manera benéfica en un departamento de tecnología, se concluye y recomienda lo siguiente:

7.1 Conclusiones

A través de los procesos diarios realizados dentro de una organización se genera una gran cantidad de conocimiento, este conocimiento en muchos casos puede ser utilizado para la misma organización en algún otro proceso relacionado. En la mayoría de las ocasiones, este conocimiento no se documenta ni se almacena en algún lugar de la organización, quedando solamente en la memoria de las personas que lo experimentaron, para después quedar normalmente en el olvido si este no se utiliza de manera periódica.

El objetivo de la implementación de un sistema de memoria organizacional es poder contar con un sistema que apoye a la creación, almacenamiento, compartición y utilización de ese conocimiento generado dentro de la organización, de una forma benéfica, a través de la utilización del mismo por todos los integrantes de la organización, para así agilizar y optimizar sus procesos.

En las organizaciones dedicadas a prestar servicios, principalmente servicios de tecnología, el acceso a las bases de conocimiento e información relacionada a las problemáticas presentadas, es sumamente importante. Esto se debe a que en la mayoría de los casos presentan situaciones específicas, relacionadas al tipo de usuario, tipo de dispositivos, tipo de configuración, entre otros; que en la mayoría de las veces puede ser parecidas a algún otro caso relacionado, pero con una particularidad específica en el que se presenta esta problemática.

La calidad del servicio ofrecido por alguna organización, es de los aspectos más importantes en los que debe ponerse atención, ya que a través de ella se puede mantener competitiva en los mercados actuales.

Uno de los principales problemas a los que se enfrentan las organizaciones dedicadas a prestar servicios de tecnología, es que la mayor parte de las veces los técnicos pertenecientes a ellas, no cuentan con toda la información necesaria para solucionar alguna problemática o realizar alguna operación. Lo anterior se debe a cuestiones operativas, como cambio de técnico, falta de bitácoras relacionadas, falta de procedimientos especificados, entre otros, que ocasionan en la mayoría de las veces una demora significativa de tiempo en que este técnico recolecte toda esta información para finalizar la operación, deteriorando la calidad del servicio. La implementación de un sistema de memoria organizacional dentro de una organización es muy importante, ya que a través de ella este tiempo puede disminuir de manera significativa y aumentar así la calidad del servicio. Esto se logra teniendo un sistema que apoye a gestionar todo el conocimiento creado y utilizado por los integrantes de la organización para realizar sus operaciones.

En base a lo desarrollado en este trabajo y su aplicación en la organización de estudio, se puede concluir lo siguiente:

- La implementación de un sistema de memoria organizacional para gestionar el conocimiento requiere de un diseño e implementación adecuada para cada organización, debido a que la información y el conocimiento que se crea y se gestiona dentro del sistema, debe estructurarse de acuerdo a los requerimientos de información de la organización.
- Las organizaciones que deciden implementar un sistema de memoria organizacional, deben estar dispuestas a ofrecer una infraestructura informática confiable para el manejo de todo el conocimiento e información del sistema, ya que al considerarse este de gran importancia, se debe contar con las mejores instalaciones disponibles. Esto contempla aspectos de desempeño y seguridad de la información, esta evaluación se puede realizar a través de una evaluación del sistema de memoria organizacional en un contexto tecnológico.
- El solo hecho de implementar un sistema de memoria organizacional para gestionar el conocimiento de la organización no es garantía de que este pueda

funcionar para mejorar y hacer más eficientes los procesos organizacionales. Las organizaciones deben asegurarse que el sistema implementado realmente cumple con todos los aspectos ofrecidos y además asegurarse que realmente ofrece una interfaz útil para el desarrollo de los procesos diarios del personal, esta evaluación se puede realizar a través de la evaluación del sistema de memoria organizacional en un contexto organizacional.

- La implementación de un sistema de memoria organizacional es de gran apoyo para la reducción de tiempos de atención a usuarios de un departamento de tecnología, a través de sus interfaces de acceso a información relacionada y de sus herramientas de comunicación en tiempo real.
- Un sistema de memoria organizacional es una herramienta importante para la automatización de procesos, apoyando en un alto grado a las actividades de creación y gestión de información organizacional.
- Uno de los factores claves para el éxito de la implementación de un sistema de memoria organizacional es el involucramiento tanto del personal técnico, a través de la utilización del sistema; así como de la dirección de la organización, a través del desarrollo de estrategias para fomentar la utilización del mismo.
- La implementación de un sistema de memoria organizacional reduce en gran medida el tiempo de inducción de nuevo personal a los procesos diarios de la organización.
- La implementación de un sistema de memoria organizacional es una pieza fundamental para lograr la mejora de la calidad del servicio prestado por una organización. Esto se logra, ya que mejora los tiempos de respuesta, ayuda a la rápida resolución de problemas y proporciona interfaces para facilitar la creación, localización y actualización de información, además asistir en el seguimiento de los casos de servicio.

7.2 Recomendaciones

Pueden hacerse recomendaciones de propuestas de mejora, tanto para el área de estudio como para estudios similares. A continuación se explican cada uno de ellos.

Propuestas de mejora

La implementación del modelo de sistema de memoria organizacional planteado en este trabajo, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio de un departamento de tecnología, deja áreas de mejora como:

- Mejorar el acceso y utilización de las interfaces para la creación, gestión y utilización del conocimiento, utilizando nuevas tecnologías desarrolladas, ya que además de lograr una reducción significativa en el tiempo de utilización y lograr una automatización más transparente acerca de los procesos de actualización de información como bitácoras y procedimiento, serán de gran utilidad para reducir aún más el tiempo de solución a los problemas presentados y aumentando la calidad en el servicio.
- Adecuar los procedimientos de gestión de información y atención a usuarios a un modelo de trabajo basado en normas de calidad como ITIL y COBIT.
- Utilizar los resultados de las evaluaciones periódicas de la calidad en el servicio como oportunidades de mejora, tanto para los procesos de servicio de la organización, como para los procesos de utilización del sistema de memoria organizacional.
- Utilización de sistemas basados en técnicas del análisis y de datos y ontologías para lograr un mejor manejo de la información almacenada, diferenciando con mayor precisión el conocimiento que sí representa un activo para la organización y cuál no.
- Establecer indicadores de evaluación del sistema de memoria organizacional en su contexto tecnológico y organizacional más específicos y definidos, para obtener datos más precisos acerca del funcionamiento del sistema.

La implementación de un sistema de memoria organizacional es un factor clave para la mejora de los servicios de un departamento de tecnología, estas ventajas se pueden utilizar para desarrollar ventajas competitivas y lograr un mejor lugar en el mercado actual.

Recomendaciones para estudios similares

A través de las experiencias generadas en la implementación y desarrollo de esta metodología, pueden plantearse las siguientes recomendaciones con la finalidad de que se obtengan mejores resultados:

- Realizar un diseño de una interfaz personalizable para el técnico, con el fin de que se puedan realizar adecuaciones dependiendo de los gustos personales de cada usuario.
- Implementar asistentes de interfaz para que a través de ellos el técnico pueda ser asistido a la hora de crear información mediante funciones de escritura por voz, correctores de idioma, entre otros.
- Capacitar a las personas involucradas en la implementación del sistema, acerca de los aspectos importantes para las evaluaciones del sistema, en el contexto tecnológico y que conozcan su importancia en la implementación.
- Realizar reuniones con los técnicos del departamento para conocer de primera mano cuáles son los principales problemas con los que se enfrentan día a día al solucionar alguna problemática.
- Siempre tener en cuenta el punto de vista de los usuarios finales del sistema, en este caso, los técnicos del departamento, ya que en muchas ocasiones son los que pueden aportar grandes ideas para mejorar el funcionamiento del mismo.

7.3 Trabajos Futuros

Dada la naturaleza tecnológica de este trabajo, el área de oportunidad es muy amplia, debido a la rapidez de cambio de los entornos tecnológicos hoy en día, sin embargo, pueden plantearse de forma general los siguientes trabajos futuros:

- **Implementación de interfaces para la reducción de tiempo de captura del conocimiento**

Uno de los mayores problemas que tienen los técnicos al utilizar un sistema de memoria organizacional de este tipo, es que al momento de capturar nueva información como actualización de bitácoras o nuevos procedimientos, requieren una cantidad de tiempo que anteriormente no consumían, generando en algunos casos que el técnico opte por no capturar esa información. La utilización de sistemas de agentes inteligentes, interfaces automáticas y conversión de lenguaje natural a ontologías podría reducir en gran medida el tiempo utilizado para la captura del nuevo conocimiento y el número de técnicos que no quieran utilizarlo.

- **Lograr una convergencia entre el sistema de memoria organizacional y los sistemas administrativos de las organizaciones**

Diseñar y/o implementar un sistema que contenga además de las interfaces creadas para el funcionamiento del sistema de memoria organizacional, la integración con todos los sistemas administrativos de la organización para lograr una convergencia en los mismos y así poder obtener las ventajas de este sistema aplicado a los procesos administrativos organizacionales y/o departamentales.

- **Certificación del sistema de memoria organizacional**

Diseñar e implementar un sistema de memoria organizacional para la mejora de los procesos de servicio, sustentado y validado por algún modelo de trabajo basado en algún estándar de calidad como el ISO/IEC 20000.