

RESUMEN

Hoy en día las organizaciones buscan obtener un mejor lugar en el mercado actual, obteniendo mayor competitividad y capacidad a través de sus procesos de servicio. En la actual economía donde están involucradas las empresas que brindan bienes y/o servicios, la generación de nuevo conocimiento a través de sus procesos y servicios es la única fuente segura de ventajas competitivas. Los principales problemas de estas organizaciones, 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 escasez 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, reduciendo la calidad del servicio ofrecido.

La implementación de una memoria organizacional para gestionar el conocimiento generado dentro de una organización, sirve como un motor principal para la mejora de los procesos de servicio, brindando herramientas para el aprovechamiento de este conocimiento valioso para ella, a través de los miembros de la misma en los procesos diarios.

El objetivo general del presente trabajo es diseñar e implementar un sistema de memoria organizacional a través de una metodología que involucra tanto el aspecto organizacional como el aspecto tecnológico de una organización enfocada a los servicios de tecnología.

Este diseño e implementación se realiza con el fin de lograr la mejora de los procesos de servicio de un departamento en tecnología.

ABSTRACT

Nowadays, organizations are seeking to occupy a better position in today's market by obtaining increased competitiveness and capacity through their service processes. In today's economy, where companies provide goods and/or services, the generation of new knowledge through their processes and services is the only reliable source of competitive advantages. The main problem of these organizations in the majority of the cases is that knowledge, which is considered an asset, is not stored by the members of these organizations for future usage.

The loss of key human elements for a process development, the lack of documentation of new knowledge generation, and limited environments conducive to collaboration and generation of new knowledge are a cause of reduction on the quality of services provided by an organization, and these activities are among the major issues faced by an organization, for the reason that the organizational growth and the ability to compete in today's economy depends upon them.

The implementation of an organizational memory for knowledge generation management within an organization serves as a major driver for improving service processes, providing the tools to its members for the utilization of this valuable knowledge on their daily organizational processes.

The general objective of this research is to design and implement a system of an organizational memory through a methodology which involves organizational and technological aspects of an organization focused on technology services.

This design and implementation is carried out in order to improve the service processes in a technology department.