

6. CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS

En el presente trabajo se propuso un modelo y una metodología para la identificación del conocimiento clave en instituciones del sector gubernamental, considerando los procesos clave de la organización, partiendo de los perfiles laborales de los empleados y basándose principalmente en el número de horas clase con la que cuentan los trabajadores de éstas instituciones. De la misma manera, se propuso una forma de cómo dar a conocer el conocimiento previamente identificado a través de un portal de intranet de las instituciones en donde se implemente la metodología, con el fin de que éste pueda ser consultado y utilizado por los mismos empleados. Tanto el modelo, la metodología y las herramientas de apoyo, han sido aplicadas con éxito en una institución del sector gubernamental en donde se cuenta con un departamento de capacitación y un registro de los eventos de capacitación que se realizan.

A continuación se describirán las conclusiones del presente trabajo y algunos de los posibles trabajos futuros que pueden continuar desarrollándose como resultado de la investigación.

6.1. Conclusiones

El modelo propuesto, como ya se explicó, consta de siete fases, en cada una de ellas se obtiene información de mucha utilidad para el logro de los objetivos de este trabajo. Como primera fase, se presenta la determinación de los procesos claves de la institución, los cuales son los procesos más importantes donde recae la mayor responsabilidad, definen la razón de ser de la institución y es de donde parten los indicadores de medición de desempeño institucional; la siguiente fase trata de la identificación de las áreas del personal que se involucran o relacionan en la ejecución de los procesos clave; posteriormente, se determinan los perfiles laborales de conocimiento clave de las áreas involucradas; luego continúa con la identificación del conocimiento clave existente dentro de cada área del personal, así como también

detectar el conocimiento faltante o escaso dentro de las mismas áreas; con esta información, se crea una matriz de conocimientos en la cual se resume toda la información obtenida y procesada donde se muestra un panorama de la situación actual de la institución; finalmente, el modelo plantea divulgar parte de la información al resto de la institución para que ésta sea aprovechada de la mejor manera.

Por otro lado, se propone una metodología que describe, paso a paso, actividades a desarrollar para llevar a cabo la implementación del modelo de identificación del conocimiento clave como herramienta de apoyo en los procesos del área de capacitación de una institución gubernamental, la cual considera los procesos clave de la organización. Además, se definen y proporcionan las herramientas necesarias para la recopilación y estructuración del conocimiento, se detallan objetivos y los resultados que se obtendrán al final de la implementación de cada fase.

Tanto el modelo como la metodología se implementaron en una institución perteneciente al sector gubernamental, la cual cuenta con un registro de la capacitación impartida a su personal, con información de eventos impartidos, fechas, hacia quién fue dirigido, cantidad de horas clase por curso, personal específico de quién asistió a la capacitación, y demás información de utilidad para el análisis. A continuación se describen los posibles trabajos futuros.

6.2. Trabajos futuros

Como continuación de este trabajo de tesis y como en cualquier otro proyecto de investigación, existen diversas líneas de investigación que quedan abiertas y en las que es posible continuar trabajando. Durante el desarrollo de esta tesis han surgido algunas líneas futuras que se han dejado abiertas y que se esperan atacar en un futuro; algunas de ellas, están más directamente relacionadas con este trabajo de tesis y son el resultado de cuestiones que han ido surgiendo durante la realización de la misma. Otras, son líneas más generales que, sin embargo, no son objeto de esta

tesis; estas líneas pueden servir para retomarlas posteriormente o como opción a trabajos futuros para otros investigadores.

A continuación se presentan algunos trabajos futuros que pueden desarrollarse como resultado de esta investigación o que, por exceder el alcance de esta tesis, no han podido ser tratados con la suficiente profundidad. Además, se sugieren algunos desarrollos específicos para apoyar y mejorar el modelo y metodología propuestos.

Entre los posibles trabajos futuros se destacan:

- Realizar el estudio con la población total del personal, de esta forma se tendrá un resultado 100% representativo y no se dejará por fuera información que pudiera ser valiosa para la institución.
- Mejorar el portal de expertos, con una interface más completa y amigable para el usuario, una sección de búsqueda por palabras clave de las dudas y áreas de especialización, así como un apartado de contacto y un chat en tiempo real con los participantes y expertos.
- Capturar dentro del portal de expertos la mayor cantidad de perfiles de personal con información completa y llevar un detalle del monitoreo de las visitas y razones por las cuales consultaron el portal a manera de retroalimentación para enriquecer la información y funcionalidad del portal.
- Implementar el modelo y metodología propuesta tanto en diferentes dependencias y sectores de los tres niveles de gobierno como en organizaciones de la iniciativa privada e instituciones educativas, lo que permitirá comprobar su eficacia, y ademas adecuar mejorar tanto el modelo como la metodología y herramientas propuestas.
- Diseño, desarrollo e implementación de una memoria organizacional electrónica de casos de éxito como apoyo a los procesos gestión del conocimiento, resolución de problemas y consulta de expertos. Con esta memoria se puede identificar y documentar diversos problemas/oportunidades que pueden tener las organizaciones, en cada uno de sus procesos,

principalmente en los procesos claves previamente identificados durante este ejercicio, los cuales fueron resueltos de manera acertada.

- Se pudieran implementar actividades que ayudaran a desarrollar los demás procesos que integran la filosofía de la GC, como el almacenamiento, utilización, compartición, medición, creación, y demás procesos, para propiciar una completa organización inteligente e innovadora.