

## RESUMEN

La transición hacia economías basadas en conocimiento, el avance en la tecnología de información y comunicación, entre otros, ha ocasionado que el éxito de una organización dependa mayormente de su capacidad de aprender e innovar, enfatizando los activos basados en el conocimiento como fuente de productividad y competitividad.

La gestión del conocimiento busca ayudar a que cualquier institución sea cada vez más inteligente y más eficiente. Para ello, se requiere gestionar el activo más importante del que dispone: su conocimiento.

El presente proyecto se desarrolla en una institución pública, la cual está integrada por cuatro grandes áreas; una administrativa y tres operativas; estas últimas llevan a cabo las actividades sustantivas de mayor importancia dentro de la institución. En ella, se desconoce formalmente qué conocimiento valioso tiene, quién lo posee y dónde se encuentra, así como de qué conocimiento carece, desfavoreciendo a la óptima toma de decisiones relacionadas con la capacitación y los recursos dirigidos a este departamento.

Dado que la administración pública no se evalúa en términos de rentabilidad o ventas, no es factible hablar de ventaja competitiva propiamente, y por tanto, se entiende que un conocimiento es crítico cuando tiene un impacto directo sobre los ciudadanos y los resultados deseados.

La identificación del conocimiento que necesita la organización para cumplir con su misión, visión y objetivos estratégicos son de gran importancia. Dado que después de analizar los diversos modelos y metodologías para identificarlo, debido a la naturaleza del problema de interés, no es posible elegir y aplicar estrictamente alguna de ellas, por lo que se decidió tomar algunos aspectos de las mismas, proponer ajustes y nuevos elementos, dando lugar a una metodología que se adecuará mejor al contexto del problema.

La metodología propuesta, permite identificar el conocimiento medular de la organización, tanto el existente como el faltante, iniciando por la definición de los procesos claves, después identificando las áreas involucradas en cada uno, para posteriormente ubicar los perfiles del personal responsable en cada área y desglosarlo en el conocimiento establecido para cada perfil laboral, el cual es requerido por la organización, luego ubicar a las personas que lo poseen y a su vez el que les hace falta.

El desarrollo e implementación de esta metodología, obtuvo como resultado una herramienta que permite a la institución detectar brechas de conocimiento y problemas existentes de capacitación, así como proporcionar estrategias para resolver esos problemas y llenar los huecos de conocimiento, permitiendo, el desarrollo y crecimiento de los empleados y consecuentemente el de la organización. Ayuda también a conocer la situación de la organización referente a sus activos de conocimiento, su aprovechamiento, las necesidades de capacitación y monitorearlas periódicamente, a su vez sirve como criterios para la toma de decisiones en la implementación de eventos de capacitación.

# ABSTRACT

The transition to knowledge-based economies and the spread of information technologies and communication, among others, have occasioned that the success of an organization depends largely on its ability to learn and innovate, giving emphasis to the knowledge-based assets as elemental source of productivity and competitiveness.

Knowledge management seeks to help any institution in getting smarter and to be more efficient. To do this, management is required to make the most important asset you have: your knowledge.

This project is developed in a public institution, which is composed of four main areas, one administrative and three operational, the latter carried out the most important substantive activities within the institution. It is unknown how valuable knowledge is formally, who owns it and where it is, and that lacks knowledge, disfavoring the best decisions related to training and resources directed to this department

Because the public administration is not evaluated in terms of profitability, sales or market, it is impossible to speak of proper competitive advantage, and therefore, it is understood that knowledge is critical when it has a direct impact on citizens and results desired.

The identification of the knowledge needed by the organization to fulfill its mission, vision and strategic goals are very important , and after analyzing the various models and methodologies, and due to the nature of the problem of interest, there is no choice and strictly enforce any of them, so it was decided to take some aspects of them and propose some adjustments and new elements that were more commensurate with the issues raised in this study, resulting in a methodology that is better suited to the context of the problem.

The methodology allows to identify the core knowledge of the organization, both existing as missing, starting with the definition of key processes, then identify the areas involved in each, and subsequently locate responsible staff profiles each area

and break it down into the established knowledge for each job profile, which is required by the organization, then locate people who possess and in turn they need.

The development and implementation of this methodology, obtained results in a tool that allows the institution to detect knowledge gaps and training problems, and in the same manner provided strategies to solve these problems and fill gaps in knowledge, allowing with this the development and growth of employees and consequently the organization. Also, could be known the situation of the organization relating to their knowledge assets, their use, training needs and monitor them regularly, in turn serves as criteria for making decisions about the implementation of training events.