

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El siguiente capítulo presentará los resultados obtenidos de la investigación planteada en el Capítulo cuatro, asimismo se pretenden mostrar las conclusiones a las que se llegaron a través de los análisis anteriores.

6.1 Conclusiones

Las conclusiones que se presentan en este capítulo son referentes a los objetivos específicos señalados en el capítulo de introducción al inicio de esta tesis. Mencionando así cada uno de ellos, además de una pequeña conclusión.

■ **Identificar los problemas existentes en el proceso de los casos de estudiante.**

Después del análisis de las encuestas, se obtuvo que uno de los factores a ser considerados dentro del estudio es la comunicación, ya que algunos de los asistentes desconocen de los procedimientos a llevar en el proceso de los “casos de estudiante”.

■ **Analizar las necesidades de conocimiento de los participantes que colaboran en el proceso de casos de estudiante.**

Las necesidades de conocimiento son relevantes, como se vio reflejado en la aplicación del instrumento. A los asistentes que tienen de uno a dos años laborando, nadie en particular les proporciona el conocimiento explícito que se encuentra documentado en los manuales de políticas y procedimientos, sino que el conocimiento que van adquiriendo es tácito, y es transmitido por medio de la experiencia de alguno de sus compañeros de trabajo.

■ **Determinar el conocimiento explícito que ayude a la mejora del proceso de casos de estudiante.**

Como resultado de la información cualitativa se obtuvo información de los procesos que se encuentran documentados por medio de los manuales de políticas y procedimientos para los “casos de estudiante”, también los datos documentados generados por directivos que han estado a cargo de estos procesos. Los antecedentes están relacionados con cambios en los apartados de las cláusulas de las políticas de “casos de estudiante”, que sobre la marcha han sido agregadas o modificadas.

■ **Identificar las áreas de oportunidad en el proceso evaluado pretendiendo mejorar la difusión de la información sobre los casos de estudiante.**

Mediante la aplicación de las encuestas se identificaron áreas de oportunidad, siendo una de ellas el conocimiento que las personas involucradas en los procesos tienen y que han sabido resolver durante varios años. Otro son los sistemas de información con los que se cuenta hoy en día, donde se puede obtener información sobre el estado del estudiante, para que, a la hora de generar una minuta con los casos solicitados, la información contenida sea la certera.

■ **Desarrollar la propuesta de gestión del conocimiento con base en los resultados de la investigación en el proceso de los casos de estudiante.**

Con base en los resultados de la investigación, se obtuvo respuesta a las necesidades que se encontraron dentro de los procesos por medio del modelo de conversión del conocimiento planteado por Nonaka y Takeuchi (1999). En el Capítulo cinco se presentaron las recomendaciones que se dan sobre el proceso de “casos de estudiante” a nivel Licenciatura mediante el proceso de conversión del conocimiento.

6.2 Recomendaciones

A partir de las cuatro variables de conversión que son la de socialización, externalización, combinación e internalización, con base en el análisis del modelo de conversión del conocimiento planteado para esta tesis, se dan las siguientes recomendaciones, incluyendo algunos comentarios observados por la aplicación de los instrumentos:

- **Socialización:** se observó que las experiencias obtenidas sobre los procesos de “casos de estudiante” han sido compartidas entre el personal con mayor antigüedad. Siendo éste un conocimiento tácito, ya que de lo aprendido y de los acuerdos previos sobre los procesos se va generando un conocimiento amplio.

- **Exteriorización:** se observó que la relación comunicativa no se encuentra reforzada, así que el conocimiento se debe ir perfeccionando a través de diálogos, discusiones, reflexiones y análisis. Esto es posible si se toma como base el tema de los procesos de casos de estudiante, logrando que los problemas queden plenamente identificados, conformando así un cuerpo de conocimiento coherente y muy consistente.

Por otro lado, se transforma en un conocimiento original y creativo, producido por las mismas personas que se encuentran involucradas en los procesos de “casos de estudiante”. Logrando rescatar con las reuniones las experiencias, y poniendo en marcha el cambio de las propuestas generadas para brindar un mejor servicio.

- **Combinación:** esto se logra manejando conocimientos explícitos en una combinación para producir conocimientos nuevos, novedosos, productivos e innovadores. Retomando las herramientas con las que se

cuenta para el manejo de los procesos de “casos de estudiante”. El descubrimiento de factores que no son evidentes en el actual formato ha dado la apertura para dar una propuesta en la cual se pudiera unificar el formato que se utiliza para los procesos.

- **Interiorización:** aquí el conocimiento debe ser aprendido tanto por los asistentes académicos como de las personas involucradas en los procesos de “casos de estudiante”. Cada persona debe poner en práctica la información documentada, transmitir el conocimiento que ya posee e integrar el conocimiento que ya tenía.

Finalmente, es importante comentar que el contenido de esta tesis es sólo el inicio para una propuesta de gestión del conocimiento; sin embargo, se proporciona información obtenida que sirvió para el desarrollo del modelo de conversión de conocimiento. Estoy convencida que los modelos que abordan el tema de gestión del conocimiento se adquieren de una manera menos dramática y por ende con mayor éxito que otros modelos de capacitación.

Estos son algunos beneficios que se pueden tomar en cuenta para el mejoramiento de los procesos de los “casos de estudiante”, aprovechando la buena disposición de su capital humano, convirtiendo así los procesos en resultados efectivos. Queda en manos de la Institución llevar a cabo los resultados descritos en esta tesis.