
CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un mundo tan diverso como en el que vivimos es común encontrar empresas cuyos objetivos se basan tanto en el corto plazo, como aquéllas en las que se tienen planes para obtener resultados en un término de cinco, diez o más años. De cualquier manera, para lograr una visión más amplia en este aspecto, se debe saber hacia dónde se va y actuar buscando constantemente el cumplimiento de las metas propuestas.

A las firmas que ofrecen productos o servicios les interesa crear valor en el mercado en el que se desenvuelven a través de ventajas sobre sus competidores. Específicamente hablando, se hará la referencia de aquéllas que se enfocan en proporcionar servicios educativos, las cuales crean valor por medio de la excelencia en sus instalaciones, calidad en el servicio, mejora continua en sus procesos, por mencionar algunos aspectos, para que sus clientes tanto internos como externos los prefieran, pensando a largo plazo y logrando así su permanencia.

En la contabilidad se tienen documentos en los que toda organización registra los activos tangibles que posee, como instalaciones, equipo, edificios, equipo de transporte, etc. Sin embargo, las organizaciones encargadas de impartir conocimiento deben tomar en cuenta que las condiciones en las que lleva a cabo esta actividad van cambiando conforme pasa el tiempo y los elementos que no se pueden cuantificar físicamente, como la innovación tanto en técnicas, como en procesos educativos y la calidad de la docencia y de la investigación, cada vez están tomando mayor fuerza como recursos importantes para crear ventajas competitivas.

Tales elementos se encuentran englobados dentro de los activos intangibles que, aunque no forman parte de un inventario o de algo visible, constituyen el “know-how” de la empresa.

El valor de una institución educativa se calcula, mediante la suma de sus activos tangibles más los activos intangibles con los que cuenta, tomando en consideración otros aspectos como la deuda, por ejemplo. En este punto, cabe mencionar que en la mayoría de las organizaciones el total de sus activos intangibles es mucho mayor a lo que el total de los activos tangibles representan.

Dentro del tema de activos intangibles se encuentra el conocimiento, mismo que involucra términos tales como: aprendizaje, capital intelectual, know-how organizacional, sabiduría, etc., y entre más se está al pendiente de ellos, mayor crecimiento sostenible se puede tener.

Del mismo modo, al estar conscientes de que el conocimiento que las personas poseen es de vital importancia dentro de los activos intangibles de la empresa, éste es incierto por el derecho de propiedad intelectual que implica y porque no existe una relación exacta y explícita de lo que sabe cada uno de los miembros de la institución.

Por las razones anteriores las instituciones educativas, vistas como empresas, deben lograr que el conocimiento organizacional no pertenezca sólo a determinadas personas, sino que éste se distribuya entre sus miembros de manera tal que, al retirarse un individuo que posea información clave, no se pierda, en términos reales, prestigio ante sus competidores.

Esto es posible mediante la implementación de un programa que optimice la transferencia de conocimiento en un departamento clave en la Institución que será analizada.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Realizar una propuesta de aplicación de Administración de Conocimiento a un Departamento de la Universidad de las Américas-Puebla que posibilite la creación del ambiente y clima necesarios para su libre transferencia.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los problemas existentes en el área en que se realizará la propuesta de aplicación.
- Presentar los cambios que los integrantes del área deberán llevar a cabo, involucrando tanto tecnología como cultura.
- Identificar el equipo de trabajo, con gente experimentada para que se tenga éxito en la implementación de la Administración del Conocimiento.
- Llevar a cabo una Auditoría de Conocimiento en el área de estudio.
- Identificar fuentes del conocimiento relevantes.
- Definir puntos clave para la correcta resolución del problema.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Dentro de la Universidad de las Américas-Puebla, institución privada con alto prestigio a nivel nacional e internacional que cuenta con sesenta y tres años de experiencia en su rama, en la búsqueda de incrementar los activos concernientes a lo que las personas en esta organización saben, se requiere de la aplicación de un modelo de Administración del Conocimiento, para así crear valor significativo dentro del mercado, ya que estudios reflejan que los activos intangibles, entre ellos el conocimiento, de las empresas representan de un 63% a un 87% del capital total de las mismas.

De esta manera, la comunicación entre los miembros que forman parte de este organismo, además de un entendimiento pleno del proceso que se lleva a cabo en el departamento en que se desempeñan, son de vital importancia para el buen funcionamiento de las áreas.

Al lograr lo anterior, la entidad no tendría pérdidas de valor reales en el momento en que personas con años o meses de experiencia abandonen sus puestos, ya que el conocimiento no sería exclusivo de ellas, sino que, al compartirlo, cualquier persona que se

quede en el lugar vacante sabrá cómo hacer el trabajo de la mejor manera o tal y como se llevaba a cabo anteriormente.

Como consecuencia, se tiene como beneficio una mayor productividad, porque al ser importante para la institución el departamento estudiado, se agilizan los procesos, ya que al tener que instruir a nuevos elementos se incurre en pérdidas de tiempo que pudieran ser evitadas.

En general, las ventajas competitivas que se llegan a lograr con la implementación de un Modelo de Administración de Conocimiento, se ven reflejadas en la apreciación que se tiene sobre las necesidades de los clientes, tanto internos, como externos, así como una mejora en el servicio de atención.

1.5 ALCANCES

- El proyecto se enfocará únicamente al Centro Tutorial de la Universidad de las Américas-Puebla.
- Se investigarán teorías que han surgido en el mundo.
- La investigación tomará información proporcionada por la institución educativa.
- Se realizarán entrevistas con el personal del departamento de estudio.

1.6 LIMITACIONES

- Los resultados de la investigación, serán aplicables únicamente al departamento o proceso que se estudiará y en el semestre en que se realiza la investigación: Otoño 2003, puesto que, si se busca hacerlo en otras áreas y en otro semestre, es posible mediante cambios o adecuaciones en específico.
- La información que la organización proporcione para la realización del estudio puede resultar insuficiente.

-
- No se realizará un mapa de conocimiento en el que se muestren a los expertos en la materia.
 - El departamento de estudio de la Universidad de las Américas-Puebla cuenta con un alto nivel de rotación de personal, por lo que las entrevistas pueden resultar faltas de conocimiento y/o experiencia.
 - No se desarrollarán soluciones técnicas.

1.7 ORGANIZACIÓN DEL INFORME

El actual proyecto de investigación está formado por siete capítulos. A continuación se especifica el contenido de cada uno de ellos.

Capítulo 1, contiene el planteamiento del problema, objetivos tanto general como específicos, justificación del trabajo, así como, alcances y limitaciones a los que se enfrenta.

Capítulo 2, presenta el Marco Teórico, el cual se conforma de las Teorías concernientes al tema de Administración del Conocimiento, así como de la selección de una de ellas para la realización de una propuesta de aplicación.

Capítulo 3, expone el proceso que implica la obtención de la información necesaria para la aplicación práctica del modelo de Administración del Conocimiento en el área de estudio.

Capítulo 4, se detallan los datos generales de la organización y del área que funge como objeto de estudio.

Capítulo 5, contiene el análisis detallado de la información obtenida.

Capítulo 6, especifica la propuesta de aplicación del modelo seleccionado en el Capítulo 2, en el departamento de estudio.

Capítulo 7, presenta las Conclusiones y Recomendaciones de la tesis en general.

1.8 CONCLUSIÓN

Los activos intangibles en la actualidad forman parte indispensable de las empresas, ya que gracias a ellos se crea el valor que logra ser sustentable a lo largo del tiempo, por tal motivo los directivos de las organizaciones, tanto de productos como de servicios se deben dar a la tarea de administrar de la mejor manera el conocimiento que posee su gente.

En una institución dedicada a impartir conocimiento explícito resulta vital tratar de que todo el conocimiento que poseen las personas se quede en la misma para que no se pierda valor en el momento en que se presente un retiro o rotación.

Por tal motivo, el objetivo principal del presente trabajo de investigación es proponer la aplicación de un Modelo de Administración de Conocimiento que presente las bases para que en un área específica de la Universidad de las Américas-Puebla se dé el ambiente y clima óptimos para la libre transferencia de lo que los individuos saben.