



Modelo de Gestión del Conocimiento para la División de Apoyo al Posgrado de la Dirección de Posgrado del Instituto Politécnico Nacional

PRESENTA

Lic. Ma. de Jesús García González

28 de septiembre de 2012

DIRECTORA DE TESIS

DRA. MARÍA TRINIDAD CERECEDO MERCADO

DIRECTOR DE PROYECTO

DR. EDUARDO BUSTOS FARÍAS

Objetivo General

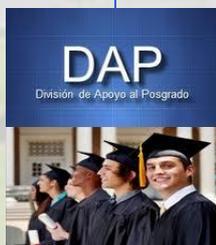
Proponer un modelo de gestión del conocimiento basado en el capital estructural para la División de Apoyo al Posgrado de la Dirección de Posgrado del Instituto Politécnico Nacional.

Temario



1. Conceptos generales
2. Estrategia de investigación
3. Resultados preliminares
4. Uso del modelo (repositorios digitales)
5. Conclusiones
6. Referencias principales

Objeto de estudio



- **Marco contextual**

- Economía del conocimiento
- Sociedad Informacional
- Nuevas modos de producción del conocimiento
- Nueva Gestión Pública

- **Marco teórico**

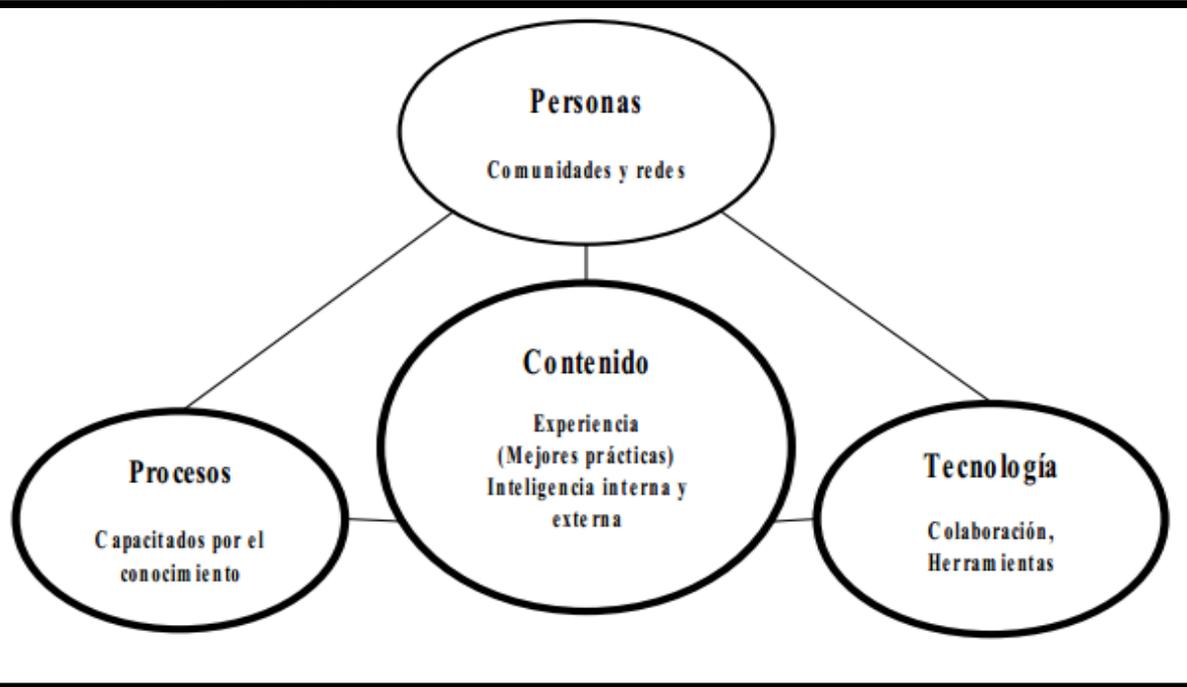
- Gestión del conocimiento
- Capital intelectual
 - Capital humano
 - Capital relacional
 - Capital estructural
- Conocimiento administrativo



Utilidad de esta investigación

- **Implicaciones prácticas.** El modelo puede ayudar a sistematizar los procesos de creación, captura, consulta, compartición, transferencia, distribución, uso, reutilización y renovación del conocimiento que se genera en la División de Apoyo al Posgrado.
- **Valor teórico.** El modelo es aplicable en primera instancia al objeto de estudio y generalizable con algunos cambios a otras unidades organizacionales del mismo instituto.

Modelos de gestión del conocimiento



Modelo de Gestión del Conocimiento de PricewaterhouseCoopers (1999)

1 Analizar la infraestructura existente	Fase: I Evaluación de Infraestructura
2 Alinear la Gestión del Conocimiento con la estrategia del negocio	
3 Diseñar la infraestructura de Gestión del Conocimiento	Fase: II Análisis, Diseño y Desarrollo Sistema de Gestión Conocimiento
4 Auditar/inventariar los activos y sistemas de Gestión del Conocimiento	
5 Diseñar el equipo de Gestión del Conocimiento	
6 Crear anteproyecto de Gestión del Conocimiento	
7 Desarrollar el sistema de Gestión del Conocimiento	Fase: III Despliegue
8 Desplegar el sistema, con la metodología orientada a resultados	
9 Gestionar el cambio, la cultura y las estructuras de incentivos	Fase: IV Evaluación
10 Evaluar rendimiento, medir retorno inversión y refinar el sistema	

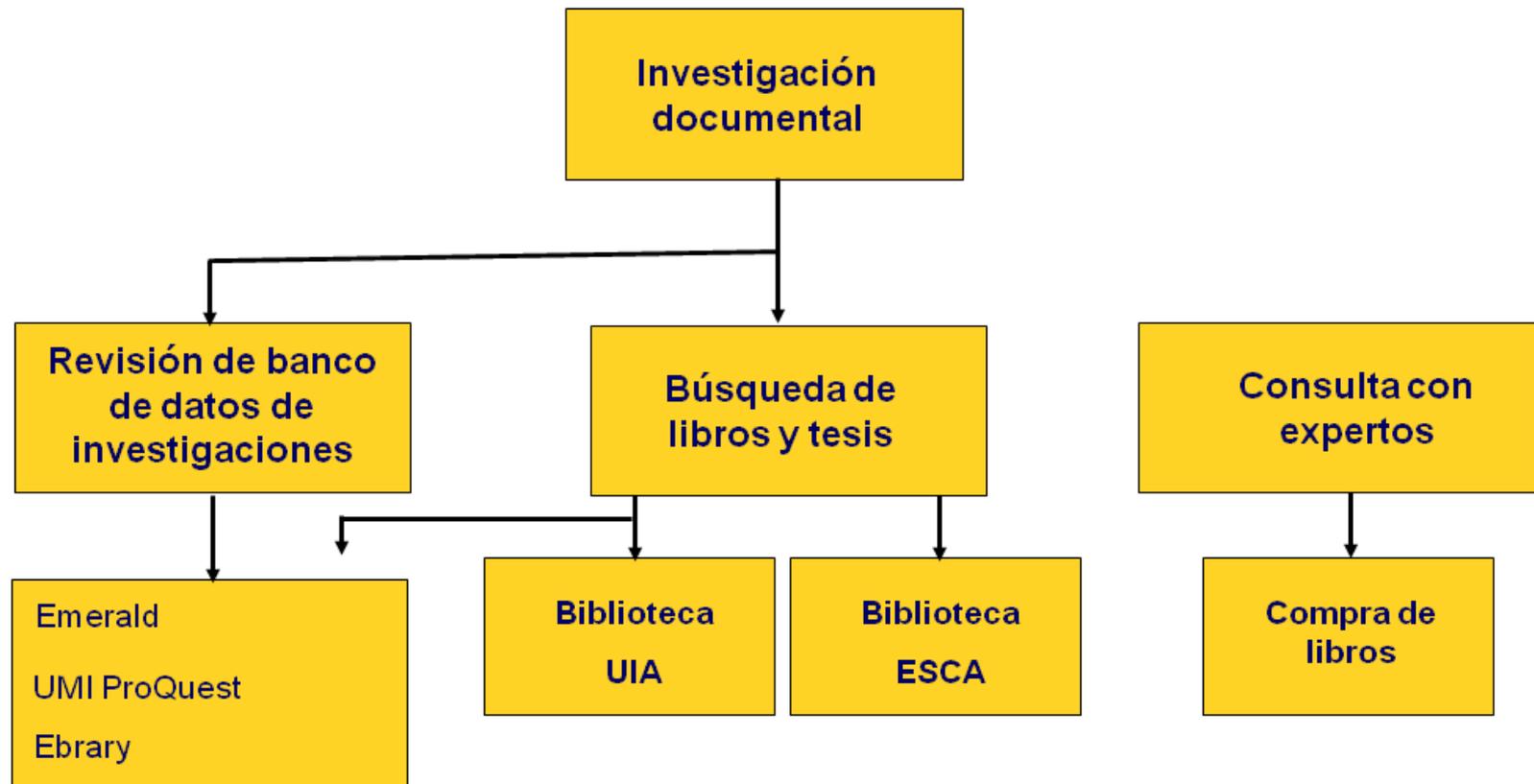
Estrategia metodológica de la investigación

- Método cualitativo: Teoría Fundamentada en el Campo (Glaser y Strauss, 1967)
- Diseño del instrumento: Entrevista de preguntas a profundidad
- Software de análisis: Atlas.ti

Estrategia metodológica de la investigación

Fase 1. Revisión de la literatura

Estrategia de búsqueda



Estrategia metodológica de la investigación

Fase 2. Preparación de datos

- **Formulación de guías de entrevista**
- **Selección de las personas a entrevistar**
- **Contacto con las personas**
- **Celebración de la entrevista**
- **Grabación**
- **Transcripción**
- **Síntesis de la entrevista**
- **Envío de la transcripción al entrevistado vía email para su revisión**

Fase 3. Análisis

- **Codificación (uso del software)**
- **Establecer relaciones entre códigos (uso del software)**
- **Análisis recursivo y triangulación. Pruebas de validación (con los expertos)**

Fase 4. Resultados

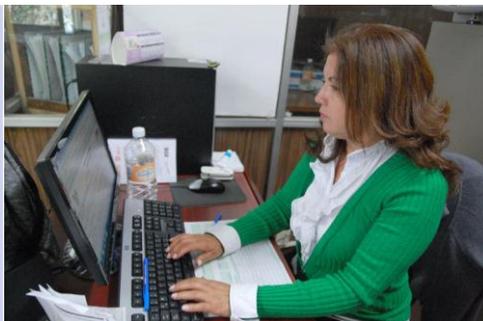
- **Desarrollo de modelos visuales (uso del software)**
- **Generación de teoría**

Tipos de entrevistas a profundidad

Para directivos y ex directivos de nivel posgrado (en área central), así como expertos y especialistas de instituciones de educación superior públicas

Para el Analistas (dueños de los procesos)

Para Jefes de Secciones de Estudio de Posgrado e Investigación, Directores de Centros de Investigación y Jefes del Departamento de Posgrado



Guiones de entrevista



Para directivos, ex directivos y expertos de instituciones de educación superior públicas.

1. ¿Qué procesos de gestión del posgrado son lo más importante en la formación de los alumnos en el marco de los desafíos de la Sociedad del Conocimiento?
2. ¿Cómo incrementar la gestión del conocimiento en directivos y empleados administrativos en el nivel de posgrado?
3. ¿Qué impactos tiene el liderazgo de los directivos del posgrado sobre los nuevos modos de producción del conocimiento?

Guiones de entrevista



Para los analistas (dueños de los procesos).

1. ¿Cuáles son los procesos y actividades que desarrolla en su trabajo?
2. ¿Cómo se selecciona al personal que asiste a los cursos de formación y capacitación que se ofrecen?
3. ¿Cómo se da el proceso de comunicación formal en su lugar de trabajo?
 1. Con sus compañeros
 2. Con los jefes
 3. Con las escuelas, centros de investigación o con los usuarios que atiende.

Guiones de entrevista



Para Jefes de SEPI, Directores de Centros de Investigación y Jefes del Departamento de Posgrado

1. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta en los trámites que efectúa con la División de Apoyo al Posgrado?
2. ¿Cómo califica los sistemas informáticos (como el SICEP) que emplea para los trámites con la División de Apoyo al Posgrado?
3. ¿Qué sugerencias haría para mejorar los trámites que realiza con la División de Apoyo al Posgrado?

Resultados preliminares

Desafíos de la gestión del conocimiento en la División de Apoyo al Posgrado (punto de vista de los analistas)

Organización	Procesos	Personas	Liderazgo	Tecnología	Cultura
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura burocrática y vertical • Hacer diagnósticos para saber cómo estamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cargas de trabajo mal distribuidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Requieren de técnicas de motivación y de reconocimient o a su trabajo • Falta de mayor capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Faltan competencias de comunicación en los directivos actuales • Estilo autoritario • Los jefes no se comprometen por mejorar los procesos (sólo van por el sueldo y el prestigio del puesto) 	<ul style="list-style-type: none"> • Se carece de mobiliario y equipo de oficina para desarrollar las tareas • Tecnología obsoleta 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilizar la cultura organizacio nal

Resultados preliminares

Desafíos de la gestión del conocimiento en la División de Apoyo al Posgrado (punto de vista del directivos y ex directivos)

Organización	Procesos	Personas	Liderazgo	Tecnología	Cultura
<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de estructura organizacional de rígida a flexible • Planeación y evaluación con base a resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación cada dos años de las personas en los procesos para lograr que todos los conozcan y los manejen • Optimización de los recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay que formar equipos de alto desempeño • Trabajo colaborativo • La basificación del personal no promueve interés por el cambio • No se sabe si tiene impacto con los cursos que toma el personal • Conformismo del personal (que no se compromete) 	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos con visión estratégica, que sean líderes participativos y que tomen decisiones eficaces 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizar procesos y actividades • Apoyarse en las TIC para facilitar procesos de gestión, por lo que es necesario contar con equipos y capacitación • Falta de recursos presupuestarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en redes de posgrado

Resultados preliminares

Desafíos de la gestión del conocimiento en la División de Apoyo al Posgrado (punto de vista del expertos y jefes de posgrado)

Organización	Procesos	Personas	Liderazgo	Tecnología	Cultura
<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones inteligentes que aprendan • Estructura en red para promover el trabajo colaborativo • Sistematizar la gestión del conocimiento • La normatividad no es la adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar la gestión del conocimiento en los procesos (actualmente no se tiene) 	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos, analistas, Jefes de SEPI y Directores de centros inmersos en la sociedad del conocimiento • Promover el trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos que combinen la parte política y de gestión • Ser buenos negociadores con el sindicato, con autoridades centrales y con nuevas competencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear repositorios digitales para disponer de información y conocimiento • Utilización de herramientas como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bases de conocimiento ✓ Representación del conocimiento ✓ Sistemas basados en el conocimiento ✓ Sistemas expertos 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad informacional • Promover la cultura informacional y del conocimiento, para identificar, organizar, socializar, utilizar y valorizar el conocimiento

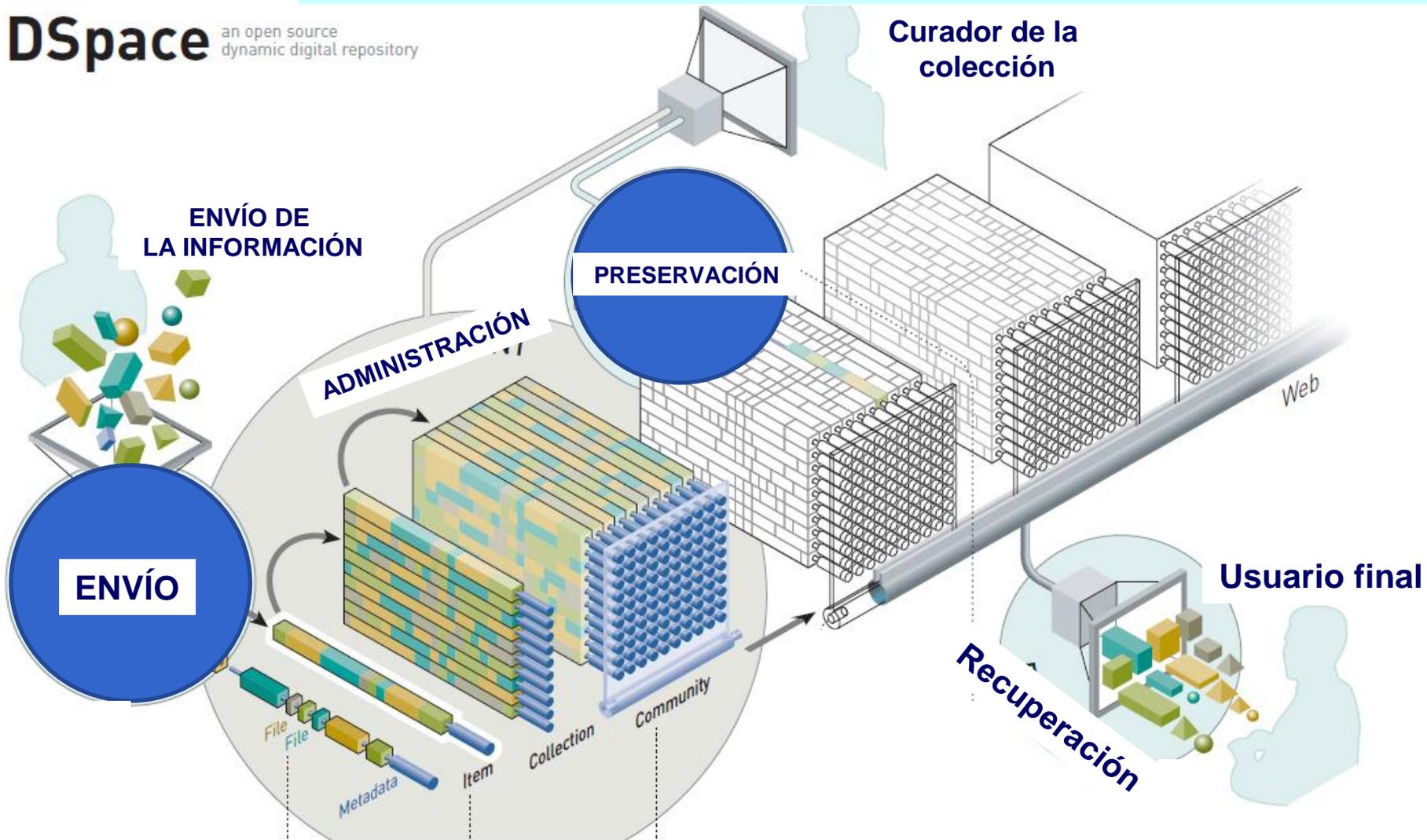
Resultados preliminares

- Automatizar la Gestión del conocimiento en la División de Apoyo al Posgrado a través de herramientas de software
 - Repositorio digital
 - Firma Electrónica Avanzada

REPOSITORIO
Digital Institucional

ARQUITECTURA DE UN REPOSITORIO DIGITAL

DSpace an open source dynamic digital repository



REPOSITORIO
Digital Institucional

Conclusiones

- **Se requiere un nuevo diseño de la División de Apoyo al Posgrado para hacerla flexible modificando la actual normatividad y políticas.**
- **Que la estructura organizacional fortalezca los nuevos esquemas de trabajo colaborativo y en red.**
- **Fortalecer la infraestructura en TIC y que incluya la capacitación permanente en las mismas.**

Conclusiones

- **Procesos de formación de directivos con nuevas competencias, que impulsen la gestión del conocimiento e incremento del capital intelectual.**
- **Establecer e implementar un modelo de gestión del conocimiento con un sistema basados en el conocimiento, que incluyan repositorios digitales.**

Conclusiones

- **Desarrollar la capacidad de los procesos hasta cubrir las expectativas de los alumnos y unidades académicas respecto a la calidad y oportunidad de los servicios de la División de Apoyo al Posgrado.**
- **Los mandos medios y directivos son los responsables de la operación del modelo de gestión del conocimiento para asegurar que los procesos se mantengan alineados con los objetivos estratégicos del posgrado.**
- **La compatibilidad del modelo de gestión del conocimiento con el sistema de gestión de calidad facilitara la certificación y estandarización de los procesos.**

Referencias

- Castells, M. (ed.) (2006). *La sociedad red: una visión global*. España: Alianza Editorial.
- Edvinsson, L. y Malone, M. S. (2004). *El Capital Intelectual. Cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa*. Colombia: Norma.
- Hellstrom, T. and Husted, K. (2004). Mapping knowledge and intellectual capital in academic environments: A focus group study. *Journal of Intellectual Capital*; 5, 1; BI/INFORM Global. p. 165
- Tiwana, A. (1999). *The Knowledge Management Toolkit*. USA: Prentice Hall.
- Valdés F., J. A. (2006). *La gestión del conocimiento y la educación superior: fundamentos teóricos de los entornos virtuales de aprendizaje*.
- Topete B., C. y Bustos F., E. (2008). *Sociedad del conocimiento y gestión del capital intelectual en instituciones de educación superior públicas mexicanas*. México: Taller Abierto.



**¡Muchas gracias por su amable
atención!**

garciagonzalez25@yahoo.com.mx