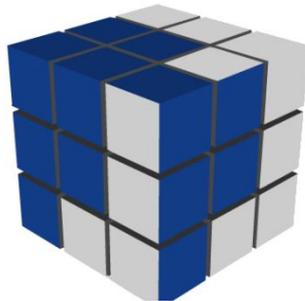
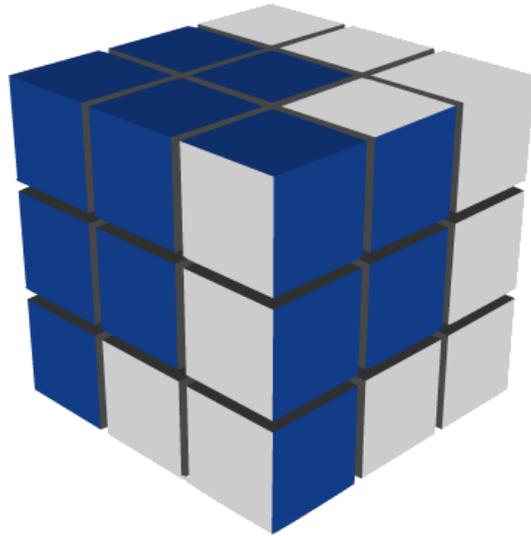


Desarrollo del Sistema de Gestión del Conocimiento en el Proceso de Consultoría para **PENSEMOS S.A**



PENSEMOS S.A.

María Alexandra Mantilla Castilla
Universidad Autónoma de
Bucaramanga
2011



PENSEMOS S.A.

JUSTIFICACIÓN

OBJETIVOS

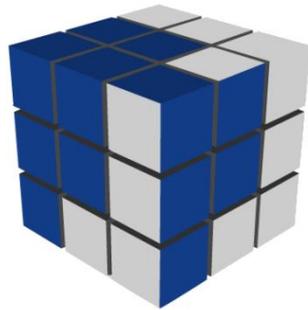
DIAGNÓSTICO

DISEÑO MODELO

IMPLEMETACIÓN

CONCLUSIONES

Desarrollo del Sistema de Gestión del
Conocimiento en el Proceso de Consultoría para
PENSEMOS S.A



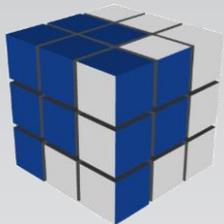
PENSEMOS S.A.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

SITUACIÓN PROBLEMA

Dentro de su planeación estratégica Pensemos S.A plasma en su visión organizacional: “**Ser una empresa de clase mundial**”, “Para considerarse una empresa de clase mundial en el 2015, han establecido algunos objetivos generales a cumplir en ese horizonte de tiempo:

- Alcanzar ventas anuales mayor o igual a 4 M U\$
- Tener presencia en al menos 10 mercados geográficos, en que cada mercado tendrá una proporción representativa del total de las metas de ventas. Cada mercado geográfico puede ser un país latinoamericano o un estado de Estados Unidos.
- **Tener procesos con mejores prácticas implantadas.**
- Tener colaboradores con las destrezas y habilidades necesarias para competir en un mercado internacional”^[1].



PENSEMOS

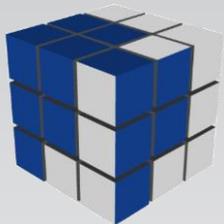
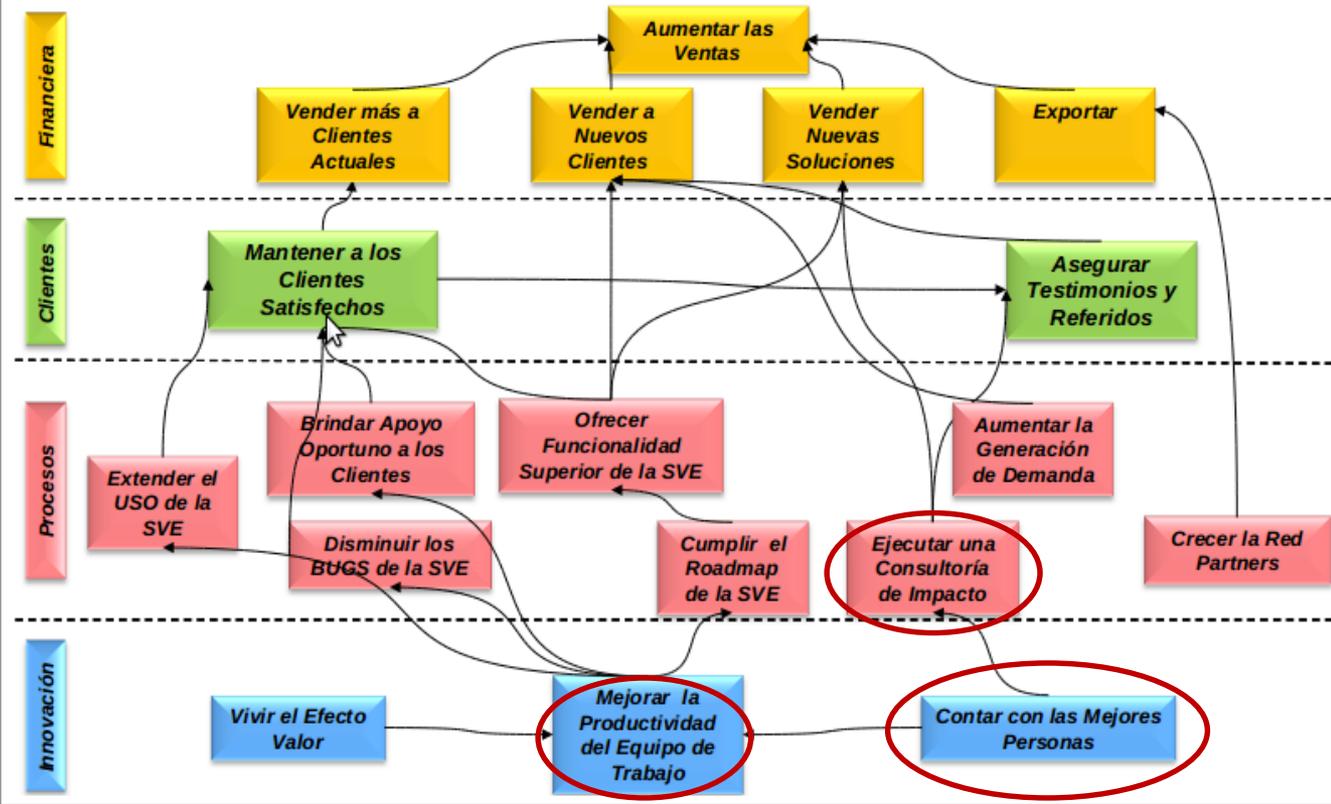
^[1] PENSEMOS S.A. Suite Visión Empresarial/ portal/ pensemos 2009/ Manual de Calidad [En línea]. Bucaramanga. Pensemos S.A. [Consultado el 26 de abril de 2011]. Disponible en: calidad.pensemos.com.

Desarrollo del Sistema de Gestión del Conocimiento en el Proceso de Consultoría para PENSEMOS S.A



PENSEMOS S.A.

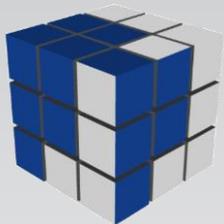
Mapa Estratégico PENSEMOS 2011



PENSEMOS

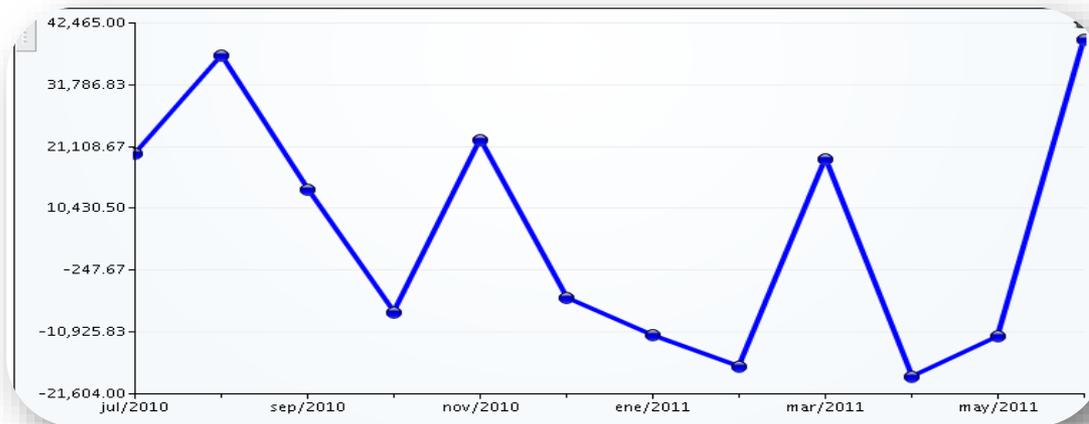
CONSULTORÍA

La definición, la divulgación y la asimilación de la información generada del proceso de consultoría le permitirán a la Empresa contar con un equipo más competente y mejorar la relación con las Empresas – Clientes, a través de la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y expectativas y el incremento de la calidad percibida. Así mismo, permitirá ofertar y comercializar servicios de consultoría estructurados, lo que implica la entrega de resultados de alto valor agregado; incrementar anualmente la oferta de nuevos y mejorados servicios, alineados con los nuevos paradigmas del mercado empresarial y la generación de conocimiento en sistemas de gestión; identificar y medir el impacto tanto para el cliente como para la Empresa y finalmente ofrecer en forma permanente servicios flexibles, que será posible mejorar durante su ejecución e implementación*



PENSEMOS

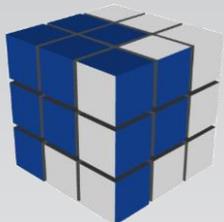
MARGEN CONTRIBUCIÓN



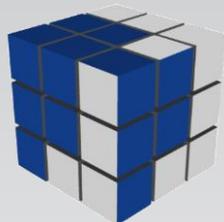
Según Prusak^[2] la fuente principal de creación de ventajas competitivas de una empresa reside fundamentalmente en sus conocimientos, o más concretamente en lo que sabe, en cómo usa lo que sabe y en su capacidad de aprender nuevas cosas.

- Incremento de la Demanda
- Disponibilidad del tiempo de los Consultores

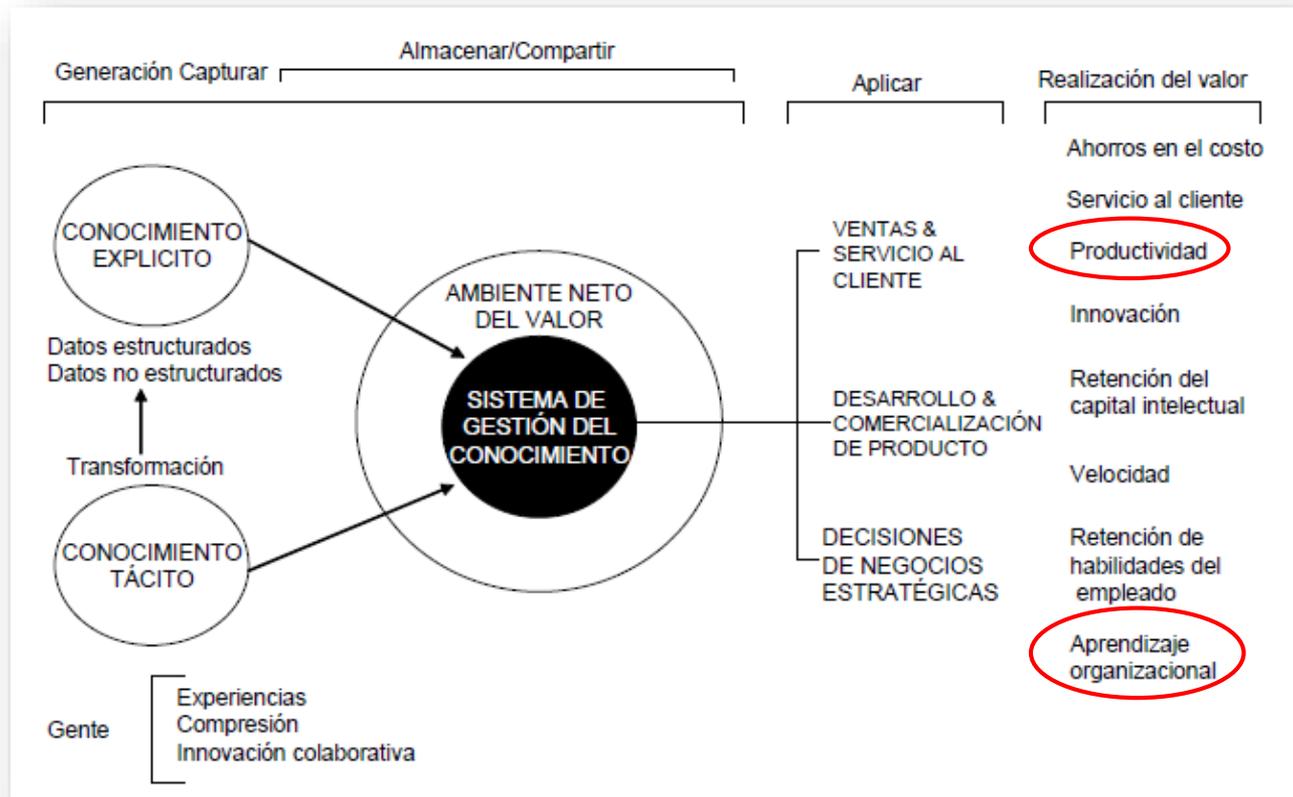
^[2] What are the enemies and enablers of knowledge management? **Larry Prusak**, executive director of IBM's Institute of Knowledge Management, author of Working Knowledge and In Good Company, is widely credited with having invented knowledge management and he talked about these issues in Washington DC in October 2000.



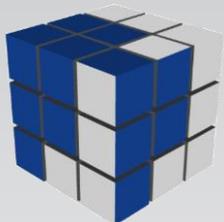
ESTADO DEL ARTE



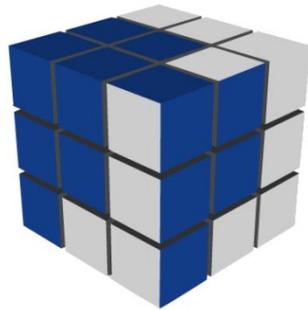
Desarrollo del Sistema de Gestión del Conocimiento en el Proceso de Consultoría para PENSEMOS S.A



* Fuente. Hacia una taxonomía de los modelos de gestión del conocimiento. Basado en MacAdam y MacCreedy (1999), Rodríguez (2006), Kakabadse, et al. (2003)



Desarrollo del Sistema de Gestión del
Conocimiento en el Proceso de Consultoría para
PENSEMOS S.A

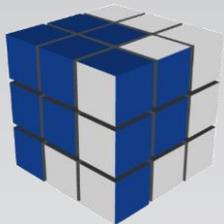


PENSEMOS S.A.

OBJETIVO DEL PROYECTO

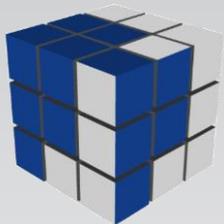
OBJETIVO DEL PROYECTO

Desarrollar el sistema de gestión del conocimiento en el proceso de consultoría para el mejoramiento de la propuesta de valor de PENSEMOS S.A a sus clientes.

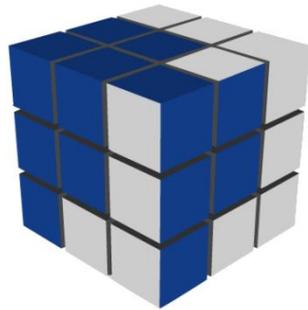


OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar Internamente el proceso de consultoría de Pensemos S,A utilizando fuentes secundarias para determinar la situación del proceso en la actualidad, la información disponible y las necesidades a satisfacer a través del sistema de gestión del conocimiento.
- Diseñar el modelo de gestión del conocimiento para Pensemos S.A a través de la adaptación de la teoría de Kerschberg.
- Ejecutar el modelo de gestión del conocimiento a través de una herramienta para la sistematización del mismo.
- Evaluar la ejecución de la herramienta a través de una prueba piloto en Pensemos S.A para medir el funcionamiento del sistema de gestión del conocimiento.



Desarrollo del Sistema de Gestión del
Conocimiento en el Proceso de Consultoría para
PENSEMOS S.A



PENSEMOS S.A.

DIAGNÓSTICO



HALLAZGOS

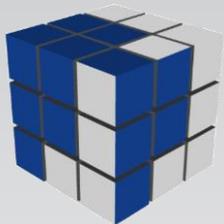
DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

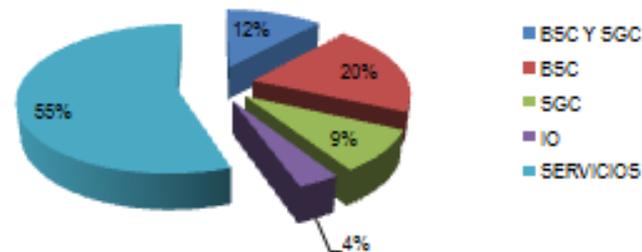
UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

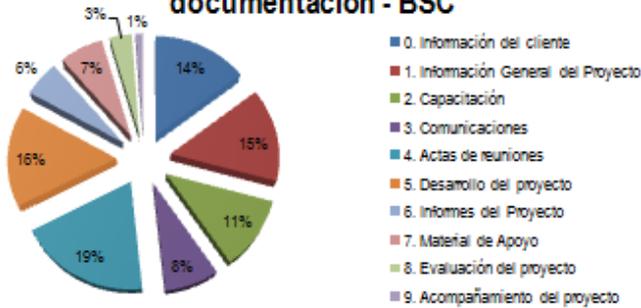
CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS



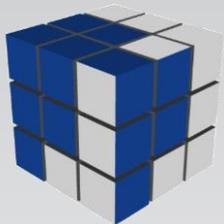
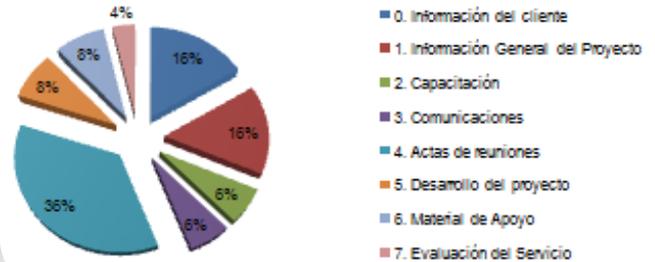
Participación de Proyectos - PENSEMOS S.A



Cumplimiento de los parámetros de documentación - BSC



Cumplimiento de los parámetros de documentación - Servicios.



HALLAZGOS

HERRAMIENTAS DISPONIBLES

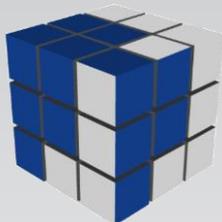
JSPWIKI

MEDIA WIKI

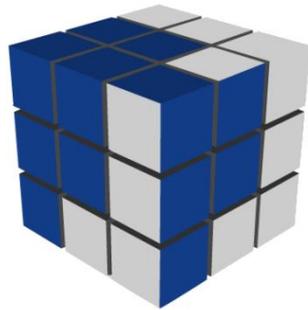


HERRAMIENTAS EN EL MERCADO

BUSCADORES, DISTRIBUCIÓN,
TRABAJO EN GRUPO,
PORTALES COLABORATIVOS



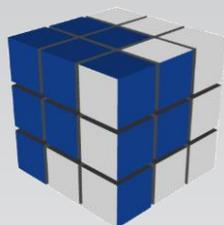
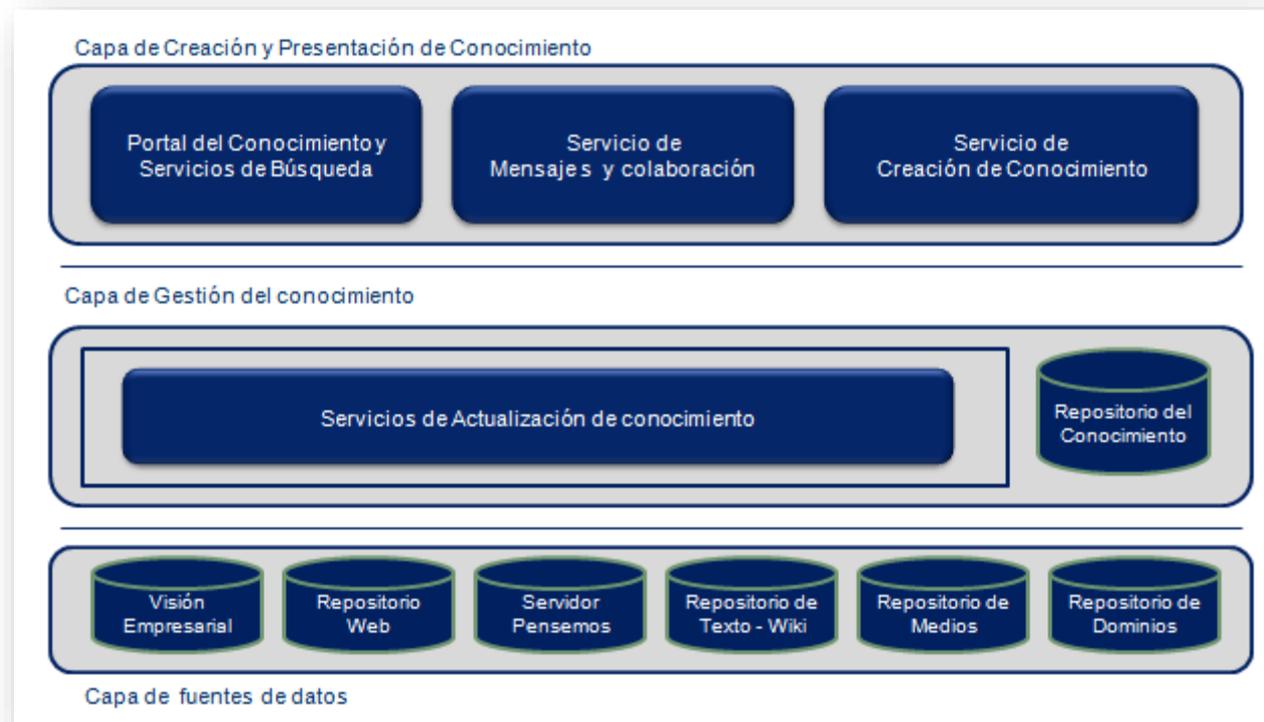
Desarrollo del Sistema de Gestión del
Conocimiento en el Proceso de Consultoría para
PENSEMOS S.A



PENSEMOS S.A.

DISEÑO DEL MODELO

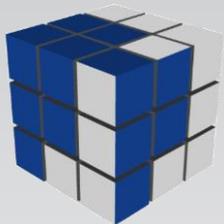
ARQUITECTURA DEL MODELO



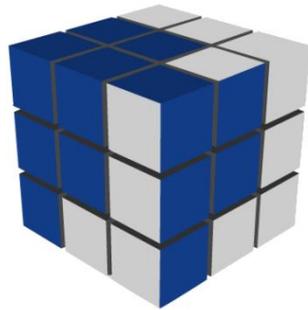
ESTRUCTURA DEL MODELO

La Estructura General del Sistema ha sido definida teniendo en cuenta los principales elementos relacionados con el conocimiento que se genera al interior del Proceso de Consultoría y los planteamientos del autor León E. Welicki, los cuales se relacionan a continuación:

1. Involucrados (Integrantes del Equipo de Trabajo del Proceso).
2. Descripción del Proceso
3. Proyectos Ejecutados.
4. Material de Apoyo del Proceso de Consultoría.
5. Mejores Prácticas del Proceso de Consultoría.
6. Lecciones Aprendidas de los Proyectos.
7. Preguntas Frecuentes que se generan durante la ejecución de los Proyectos.
8. Testimonios de la ejecución de los Proyectos.
9. Foros de Discusión



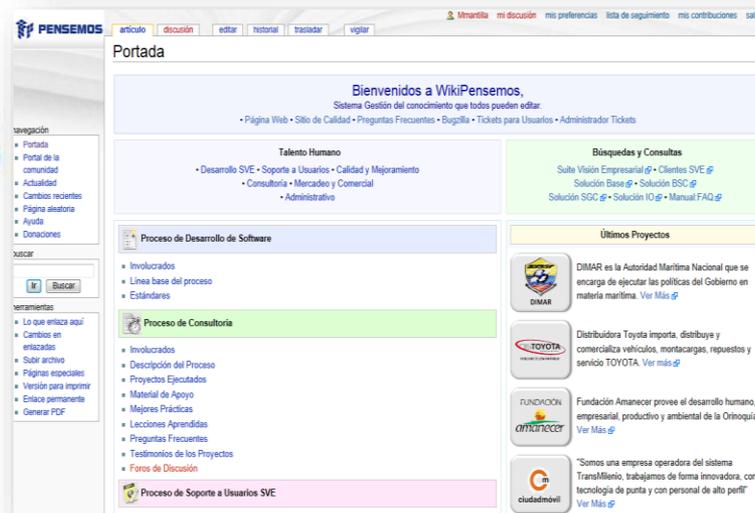
Desarrollo del Sistema de Gestión del
Conocimiento en el Proceso de Consultoría para
PENSEMOS S.A



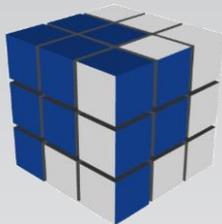
PENSEMOS S.A.

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO

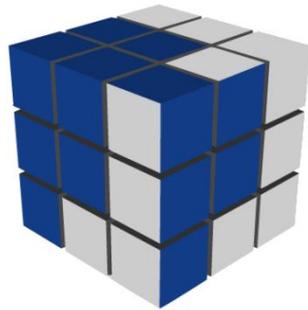
SISTEMA EN EJECUCIÓN



The screenshot shows the WikiPensemos website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'artículo', 'discusión', 'editar', 'historial', 'trasladar', and 'vigilar'. Below this is the 'Portada' (Home) section, which includes a welcome message: 'Bienvenidos a WikiPensemos, Sistema Gestión del conocimiento que todos pueden editar'. The main content area is divided into several sections: 'Talentos Humanos' (with links for 'Desarrollo SVE', 'Soporte a Usuarios', 'Calidad y Mejoramiento', 'Consultoría', 'Mercadeo y Comercial', and 'Administrativa'), 'Búsquedas y Consultas' (with links for 'Suite Visión Empresarial', 'Clientes SVE', 'Solución Base', 'Solución BSC', 'Solución SOC', 'Solución IO', and 'Manual FAQ'), 'Proceso de Desarrollo de Software' (with links for 'Involucrados', 'Linea base del proceso', and 'Estándares'), 'Proceso de Consultoría' (with links for 'Involucrados', 'Descripción del Proceso', 'Proyectos Ejecutados', 'Material de Apoyo', 'Mejores Prácticas', 'Lecciones Aprendidas', 'Preguntas Frecuentes', 'Testimonios de los Proyectos', and 'Foros de Discusión'), and 'Proceso de Soporte a Usuarios SVE'. On the right side, there is a 'Últimos Proyectos' section featuring logos and brief descriptions for DIMAR, TOYOTA, FUNDACION amanecer, and ciudadmovil.



Desarrollo del Sistema de Gestión del
Conocimiento en el Proceso de Consultoría para
PENSEMOS S.A

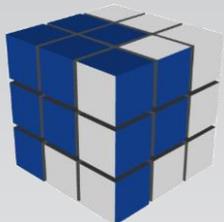


PENSEMOS S.A.

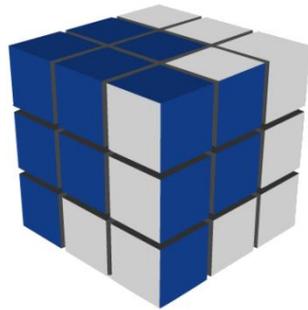
EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN



EVALUACIÓN WIKIPENSEMOS



Desarrollo del Sistema de Gestión del
Conocimiento en el Proceso de Consultoría para
PENSEMOS S.A

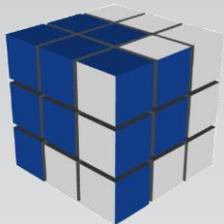


PENSEMOS S.A.

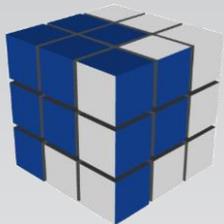
CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

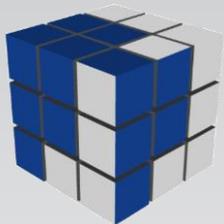
- A partir del diagnóstico interno del proceso de consultoría, se detectan diversas fortalezas como debilidades, dentro de estas últimas se destacan la falta de organización en la documentación de los proyectos, el incumplimiento en los parámetros de documentación establecidos y descentralización de la información del proceso, por lo cual a través del desarrollo del sistema de gestión del conocimiento se solucionan estas debilidades, aprovechando fortalezas como la correlación con los procesos de desarrollo y soporte en los proyectos y la documentación que manejan estos de los clientes.
- Teniendo en cuenta la información que el proceso de Desarrollo, Soporte y Calidad del software dentro de la organización han logrado almacenar en los últimos años, y a criterios de idoneidad con la filosofía de la organización, la herramienta seleccionada provee una integración de la información del cliente y el aprovechamiento de la misma, a su vez esta se acoge al presupuesto exigido y las necesidades puntuales definidas en el modelo y en la organización.



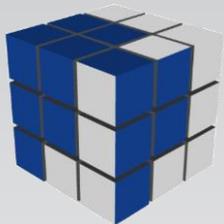
- Dado el modelo de gestión del conocimiento seleccionado; adaptando el modelo de Kerschberg, se elaboró para cada una de las capas q componen tal modelo, una serie de adaptaciones tales como: la capa de creación y presentación del conocimiento compuesta por; Un portal del conocimiento y servicios de búsquedas, Servicios de Mensajes y colaboración, Servicio de creación de conocimiento. En la capa de gestión del conocimiento se encuentran; servicios de actualización del conocimiento y un repositorio para el mismo. Finalmente, en la capa de fuente de datos, se cuenta con un repositorio web, el servidor de procesos, Suite Visión empresarial, Repositorio de texto del Wiki, Repositorio de medios y repositorio de dominios. Lo anterior teniendo en cuenta las características de la herramienta Media Wiki y los repositorios designados para el almacenamiento de la información.



- Teniendo como referencia el planteamiento del autor León E. Welicki, el sistema gestión del conocimiento diseñado e implementado en Pensemos contempló la integración de 3 procesos desarrollo, soporte y Consultoría y un subproceso correspondiente a Calidad del producto, los campos configurados corresponden a una descripción de los Involucrados (Integrantes del Equipo de Trabajo del Proceso), Descripción del Proceso, Proyectos Ejecutados, Material de Apoyo del Proceso de Consultoría, Mejores Prácticas del Proceso de Consultoría, Lecciones Aprendidas de los Proyectos, Preguntas Frecuentes que se generan durante la ejecución de los Proyectos, Testimonios de la ejecución de los Proyectos y Foros de Discusión. Adicionalmente se incorporaron al modelo estándar las páginas blancas y la gestión de competencias.
- La evaluación del sistema al interior de la organización involucró una socialización y puesta en marcha del mismo. Los aspectos evaluados fueron tomados de la metodología que maneja la empresa consultora Zabala Innovation Consulting S.A; contempla aspectos como el contenido que en la encuesta realizada en promedio el 68% de los consultores están totalmente de acuerdo, el diseño con un 50% y el impacto generado con un 61%.



- Según los resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto, se hace necesario la implementación de un nuevo indicador asociado al aprendizaje organizacional, con el cual se busca medir el conocimiento de los consultores sobre Suite Visión Empresarial. La obtención de este, se basa en una prueba de situaciones particulares a las cuales se ven enfrentados ante el cliente. Dado lo anterior; el indicador suministrara una nueva medición dentro de Pensemos en relación a los intangibles de la organización que le pueden garantizar a la misma una ventaja competitiva en la medida en q la organización genere valor a partir del aprendizaje logrado mediante la gestión del conocimiento.



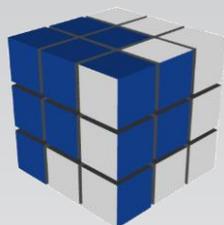
RECOMENDACIONES

De acuerdo al sistema configurado, la empresa debe asignar un líder que haga seguimiento a la documentación del sitio, con el fin de dar continuidad al crecimiento del mismo y garantizar el almacenamiento de la información.

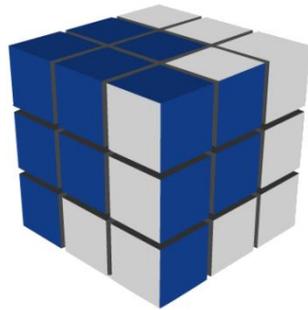
La empresa debe hacer la medición del aprendizaje organizacional con una frecuencia semestral, configurando un indicador al interior del proceso de consultoría, que permita dar seguimiento y evidenciar el impacto del uso de la herramienta en el aprovechamiento del conocimiento generado en la ejecución de los proyectos.

Se recomienda al proceso mantener actualizada la información pertinente al material de apoyo (formatos, instructivos, procedimientos, presentaciones, talleres, etc.) consignado en la suite visión empresarial, con el fin de que los usuarios puedan hacer uso de la misma.

Dados los constantes cambios del mercado en materia de conocimiento, se recomienda capacitar a los consultores conforme a las nuevas versiones de suite visión empresarial y a las metodologías implícitas.



Desarrollo del Sistema de Gestión del
Conocimiento en el Proceso de Consultoría para
PENSEMOS S.A



PENSEMOS S.A.

GRACIAS