

master de creación y gestión de empresas innovadoras y de base tecnológica

Gestión del Conocimiento en la nueva economía



avanzalis
knowledge associates

Sesión 5. La iniciativa para la Sitematización de la GC
1 de Junio de 2011

1

Contenido



Sensibilización

- Estrategia de GC
- Diagnóstico de la situación actual
- Grado de preparación al cambio

Diseño de la solución. Análisis y potenciación de:

- Procesos
- Personas
- Tecnologías

Implementación y capacitación

Medida y mejora

Junio 2011

Juan Carlos Ferrer

Sensibilización

Estrategia de GC

Diagnóstico de la situación actual

Grado de preparación al cambio

Diseño de la solución. Análisis y potenciación de:

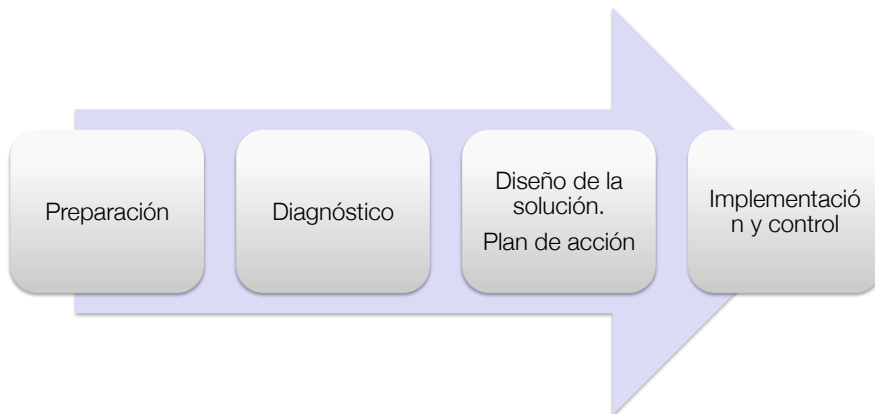
Procesos

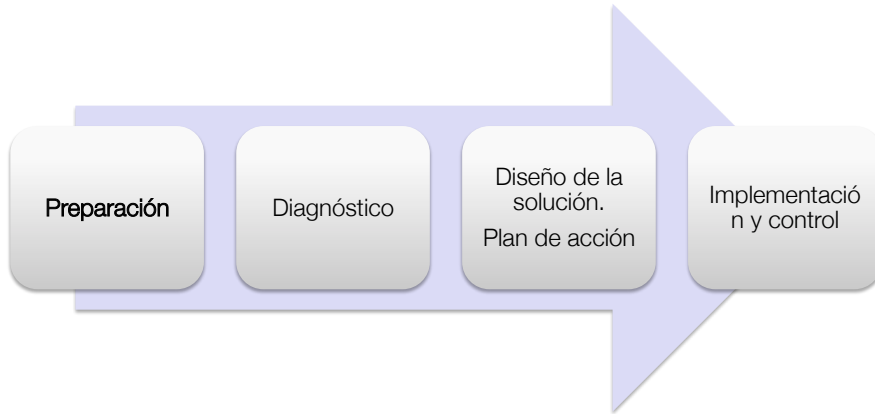
Personas

Tecnologías

Implementación y capacitación

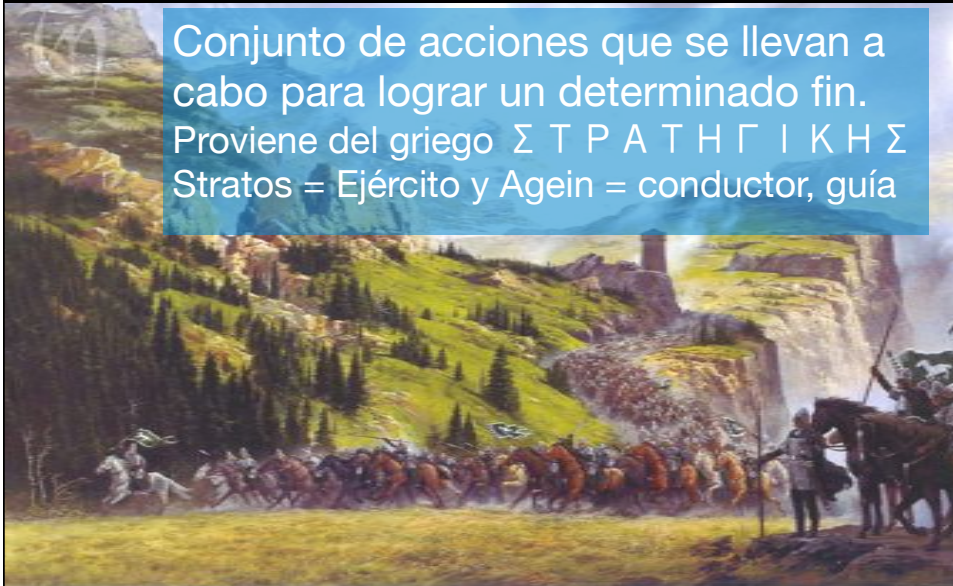
Medida y mejora





estrategia

Conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.
Proviene del griego ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ
Stratos = Ejército y Agein = conductor, guía

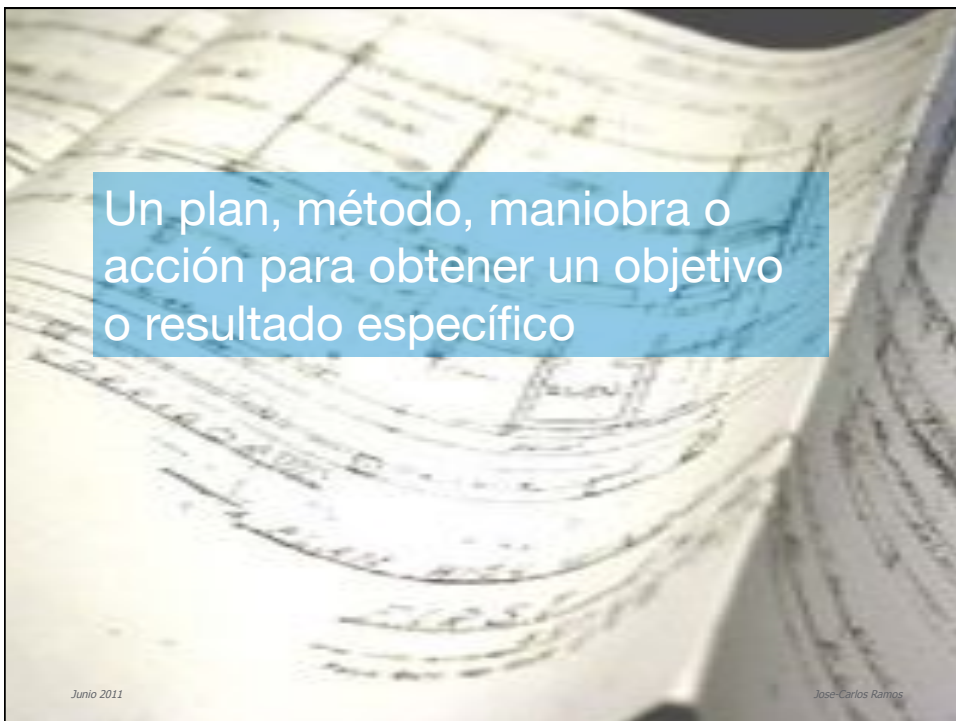


La estrategia consiste en
anticipar un futuro ...

y es una cuestión de
perspectiva...

Junio 2011

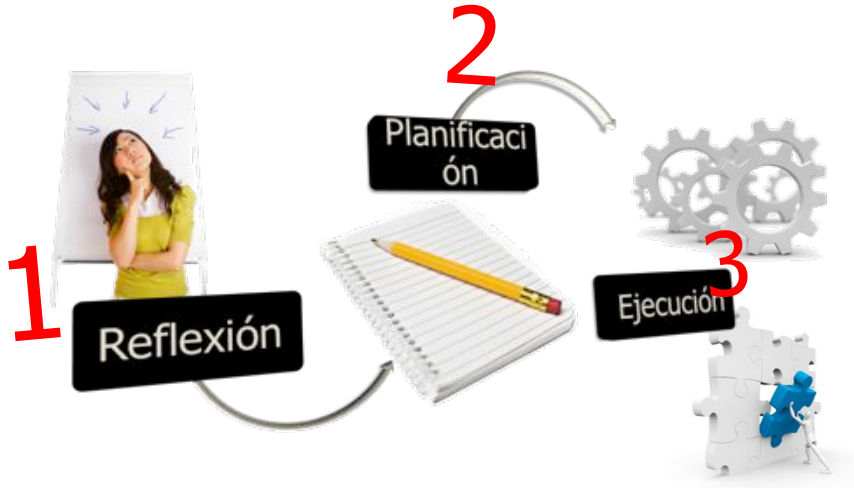
Jose-Carlos Ramos



Un plan, método, maniobra o
acción para obtener un objetivo
o resultado específico

Junio 2011

Jose-Carlos Ramos



1. Matriz de la Visión de GC



Mejora la comunicación con los accionistas	Mercados electrónicos y alianzas	Mejor gestión del Conocimiento de la comunidad	Trabajo colaborativo en una comunidad de intercambio de Conocimiento
Mejora comunicaciones en la organización	Habilita la innovación en la organización	Mejore gestión del conocimiento organizacional	Trabajo colaborativo como una sola organización
Mejora comunicaciones de los equipos	Permite un mejor rendimiento del equipo	Mejor gestión del conocimiento del equipo	Trabajo colaborativo como un solo equipo
Mejora comunicaciones personales			

1. Comunicación 2. Colaboración 3. Proceso de GC 4. Integración

Contenido

Sensibilización

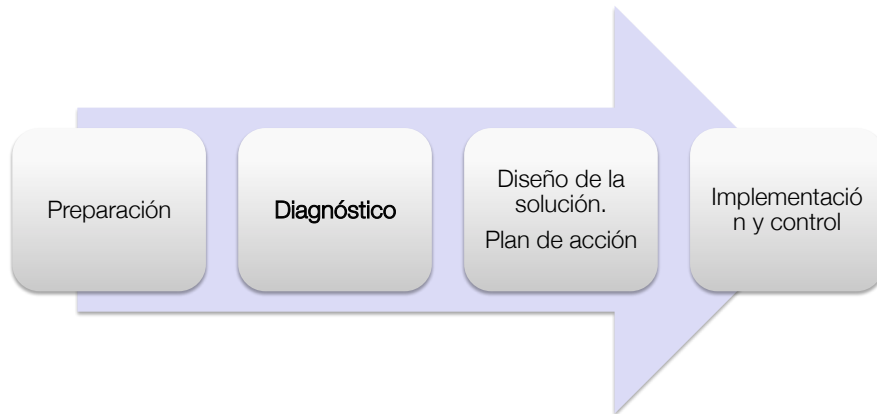
- Estrategia de GC
- Diagnóstico de la situación actual
- Grado de preparación al cambio

Diseño de la solución. Análisis y potenciación de:

- Procesos
- Personas
- Tecnologías

Implementación y capacitación

Medida y mejora



- Obtener una percepción lo más fiel posible de la situación actual: saber con qué capacidades, recursos, procesos, grado de sistematización y automatización se cuenta
- Escuchar las aportaciones de las personas sobre la situación actual: problemas existentes y las mejoras que proponen
- Identificar y valorar las diferencias (gaps) internamente (mejores prácticas) y externamente (benchmarking). Estableciendo indicadores que permitan medir las mejoras obtenidas con la transformación

Recolección de datos clave:

Revisión crítica de la organización, recopilando datos relevantes
 ¿Qué buscamos? ¿hipótesis?
 ¿Cómo lo medimos?

Análisis de los datos:

Diferenciando los síntomas de las causas. Análisis sobre diagrama de flujos de los procesos

Cuellos de botella, enlaces débiles, hitos difusos, duplicaciones, pasos sin valor, falta de responsables...

Comparación:

Comparación interna (mejores prácticas) y externa (benchmarking)

Creación de métricas para evaluar el resultado de la transformación

Workshop de Conclusiones

- ¿Qué problemas existen? ¿Cuáles son los puntos fuertes/ débiles?
- ¿Cuáles son las tendencias del mercado/ competencia/ líderes?
- ¿Cómo lo hace la competencia? ¿Qué nos diferencia de la competencia?
- ¿Cuál es el propósito del proceso/ actividad/ práctica de trabajo?
- ¿Hay mejores prácticas en el área?
- ¿Se podrían reducir costes/ tiempo/ errores/...?
- ¿Cuántas personas saben hacer esto? ¿Hay alguna persona experta?
- ¿Qué dice el cliente al respecto de...? ¿Grado de fidelización?
- ¿De los resultados cuánto es debido a productos de menos de 3 años?
- ¿Cómo ayuda esto a la consecución de los objetivos de negocio?
- ¿Hay indicadores?

1) Recolección de datos clave

¿Qué buscamos?
 ¿Hipótesis?
 ¿Cómo lo medimos?

Recolección de datos

Principales problemas identificados
 Valoración de los mismos

1) Recolección de datos clave. Cuestiones globales



•Problemas

- ¿Qué problemas existen?
- ¿Cuáles son los puntos fuertes/ débiles?
- ¿Cuál es el propósito del proceso/ actividad/ práctica de trabajo?
- ¿Hay mejores prácticas en el área?
- ¿Se podrían reducir costes/ tiempo/ errores/...?
- ¿Cuántas personas saben hacer esto?
- ¿Hay alguna persona experta?

•Impacto en el negocio

- ¿Cómo afecta/ ayuda esto a la consecución de los objetivos de negocio?
- ¿Hay indicadores? ¿Qué deberíamos medir?

•Cliente y mercado

- ¿Qué dice el cliente al respecto de...? ¿Grado de fidelización?
- ¿Cuáles son las tendencias del mercado/ competencia/ líderes?
- ¿Qué nos diferencia de la competencia?

•Innovación

- ¿De los resultados cuánto es debido a productos de menos de 3 años?

OTROS ASPECTOS

- Escucha activa
- Personas expertas
- Identificar procesos clave

Junio 2011

Jose-Carlos Ramos

17

1) Recolección de datos clave. GC



¿Qué áreas de Conocimiento son las más importantes para nuestra actividad?

- Conocimiento del cliente final, empresas, mercado
- Mejores prácticas de la industria
- Conocimiento de producto
- Nuevo conocimiento (Innovación)
- Competencias de las personas de la compañía

Junio 2011

Jose-Carlos Ramos

18

2) Análisis de datos



- Analicemos los procesos
- Los problemas identificados ¿Son realmente problemas o síntomas?
- ¿Cómo de grandes son?
- ¿Podemos encontrar solución?

3) Comparación



- Identificación mejores prácticas dentro de la organización
- Benchmarking con el exterior. Comparación con los mejores del sector

Sensibilización

Estrategia de GC

Diagnóstico de la situación actual

Grado de preparación al cambio

Diseño de la solución. Análisis y potenciación de:

Procesos

Personas

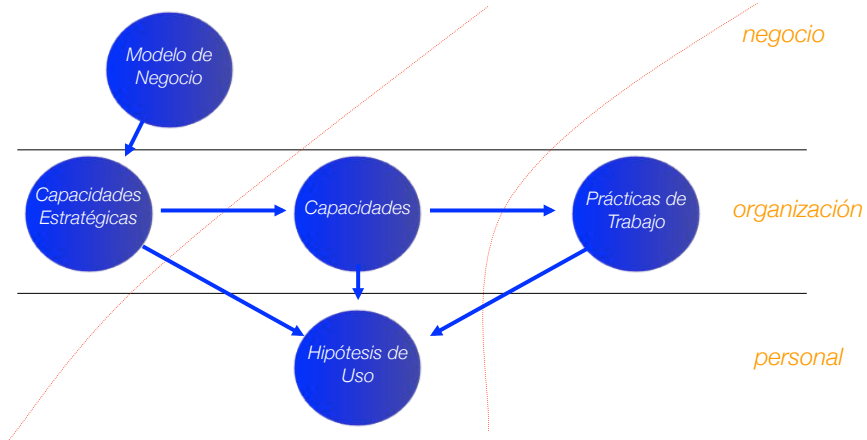
Tecnologías

Implementación y capacitación

Medida y mejora



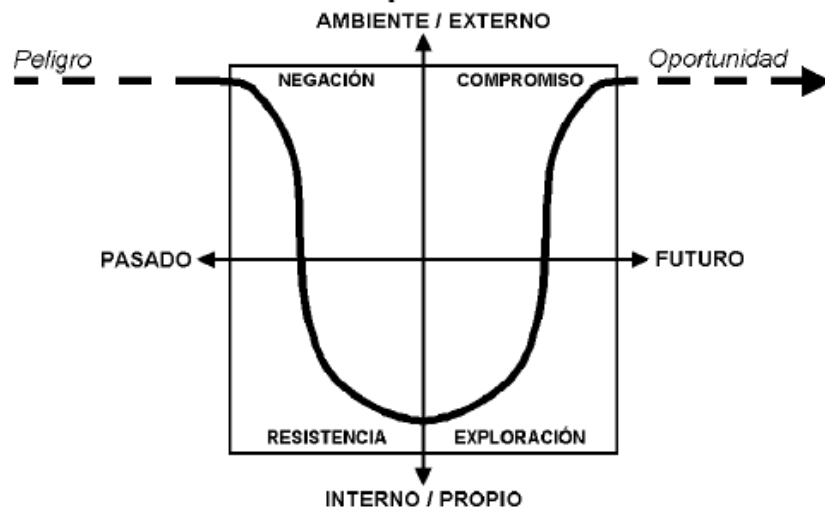
El grado de Cambio ¿a qué nivel?

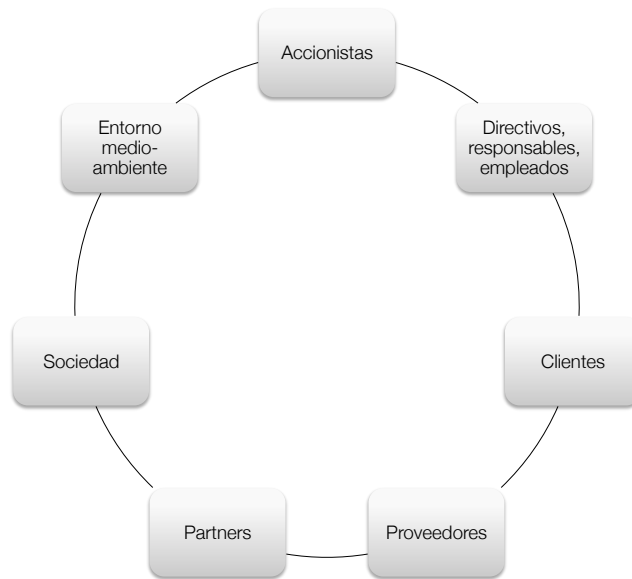


Fuente: E Valor. Aprendizaje, Organización y Cambio

Resistencia al cambio

Fases de transición por el cambio





- Change forces
 - + Top management absolute implication. CEO is the change champion, the critical aspect for success
 - + New arrived managers bring new ideas and fresh air
 - + Some identified talented employees have became change agents
- Change barriers
 - Fear to risk and change
 - Lack of initiative of collaborators and no teamwork experience
 - Difficulties in joining old culture with new ideas



2011. José-Carlos Ramos
jcramos@avanzalis.com