

Gestión del Conocimiento

*Ayudamos a nuestros clientes a construir
negocios rentables*

El presente documento es propiedad de Advanced Performance Management (APM). Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, total o parcial, gratuita u onerosa, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa y por escrito de Advanced Performance Management (APM).

Objetivos del curso

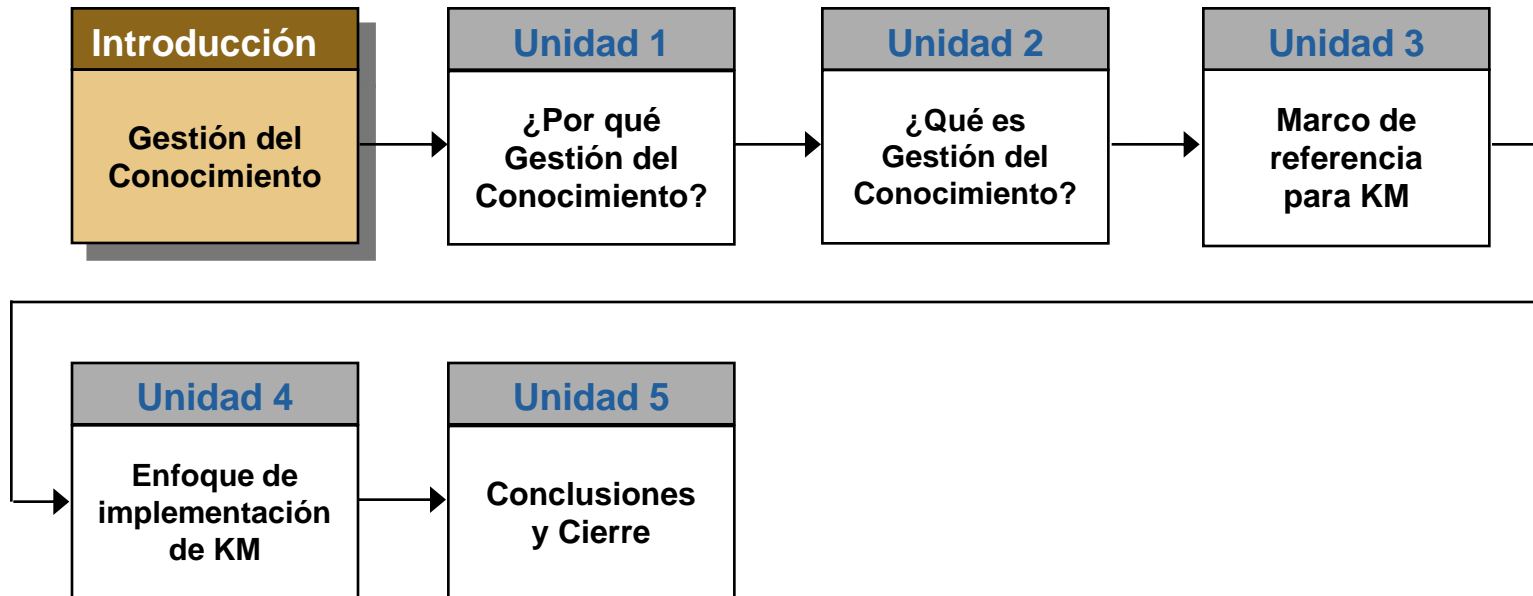
Este taller ...

- ... facilita la comprensión de la importancia de KM para todas las organizaciones que están en la economía del conocimiento
- ... fomenta el conocimiento del marco de referencia y el enfoque de implementación de KM
- ... equipa a los participantes con métodos, herramientas y técnicas para la implementación e integración de KM en las organizaciones



Gestión del conocimiento

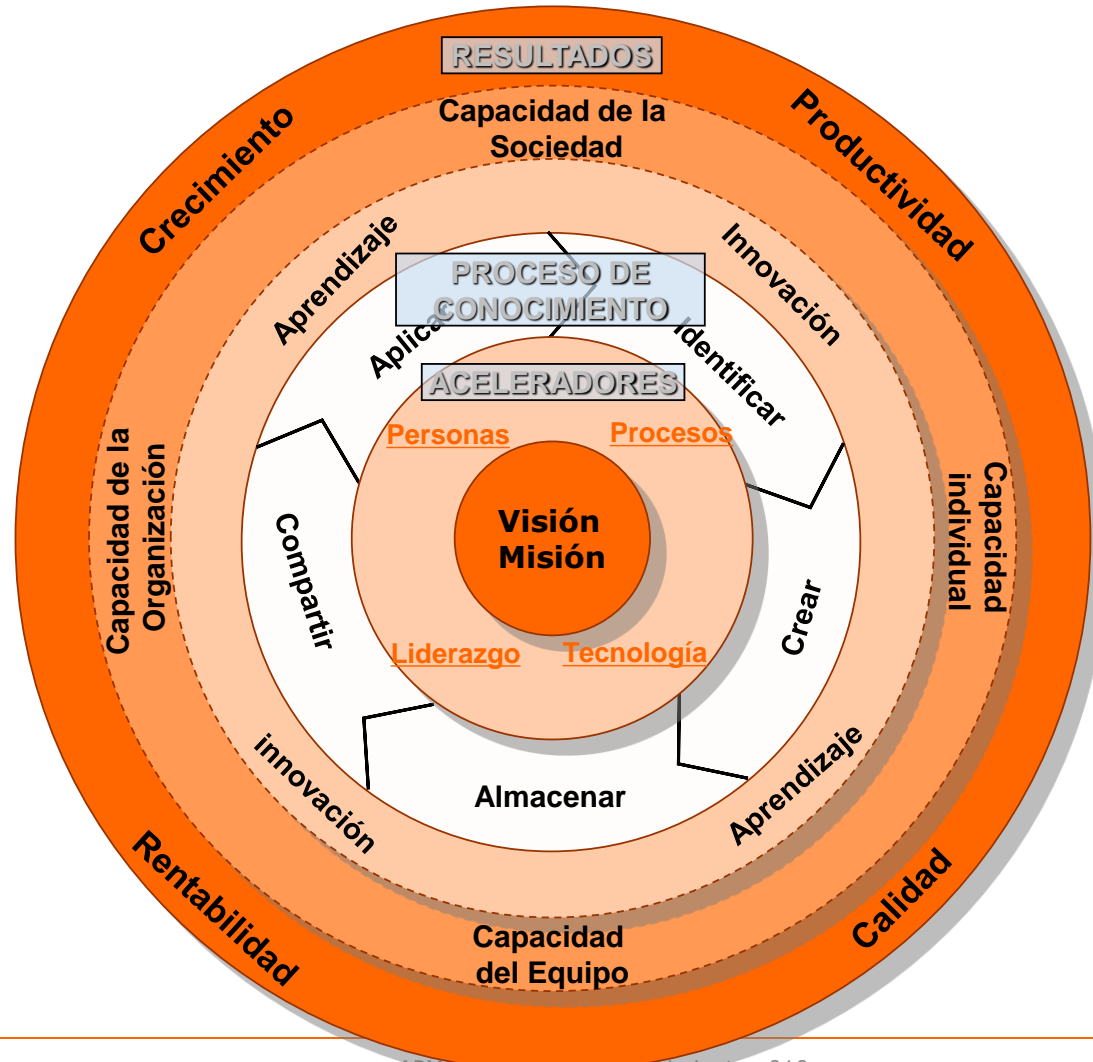
Introducción



Gestión del conocimiento

3.- Estructura de KM

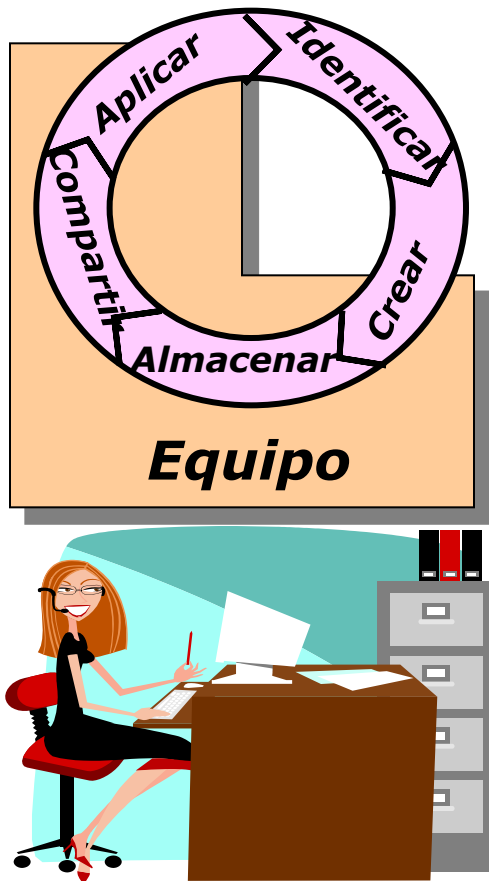
Marco de referencia de KM



Gestión del conocimiento

4.- Enfoque de implementación de KM

KM a nivel de Equipo



Xerox Corporation's "Proyecto Eureka"

- Intercambio informal de anécdotas de cuentas por los técnicos de mantenimiento sobre los enfoques de resolución de problemas que trabajaron
- Xerox institucionalizó compartir para mejorar aún más las habilidades de los técnicos de mantenimiento
- Base de datos compartida de consejos y prácticas que se accede a través de intranet

Esquema sugerido: 5S and Quality Circles

European KM Forum IST Project No. 2000-26393; D3.1
Standardised KM Implementation Approach © 2001

Gestión del conocimiento

4.- Enfoque de implementación de KM

Enfoque de implementación de KM



1. Descubrir

- ¿Dónde estamos?
- Crear business case

2. Diseñar

- Crear estrategia KM
- Identificar proyectos potenciales
- Diseñar procesos
- Hacer plan implantación

FCE: Alinear KM con la estrategia de la empresa

3. Desarrollar

- Formular plan piloto
- Realizar AAR

4. Desplegar

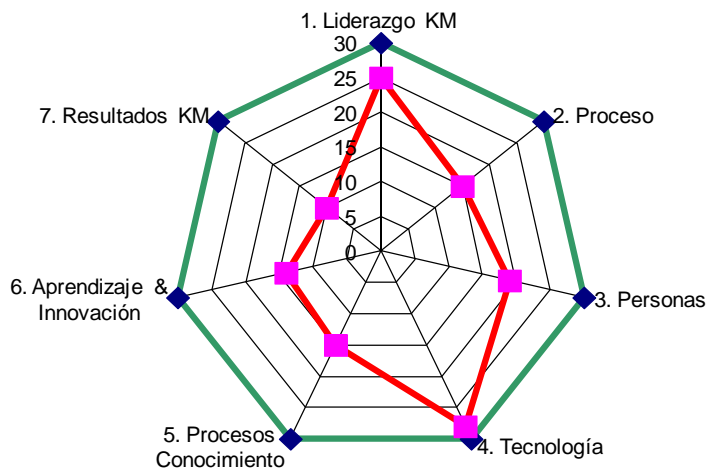
- Implantar el plan en la organización
- Gestionar resistencia a KM
- Crear plan de comunicación
- Hacer evaluación continua

Gestión del conocimiento

4.- Enfoque de implementación de KM

Completar Auditoría – Presentar resultados - grupos

- Puntuaciones de grupo por Criterio/Categoría y Total
- Hallazgos significativos de grupos: Fortalezas y ODMs (priorizados)
- Gráfico de Kiviat



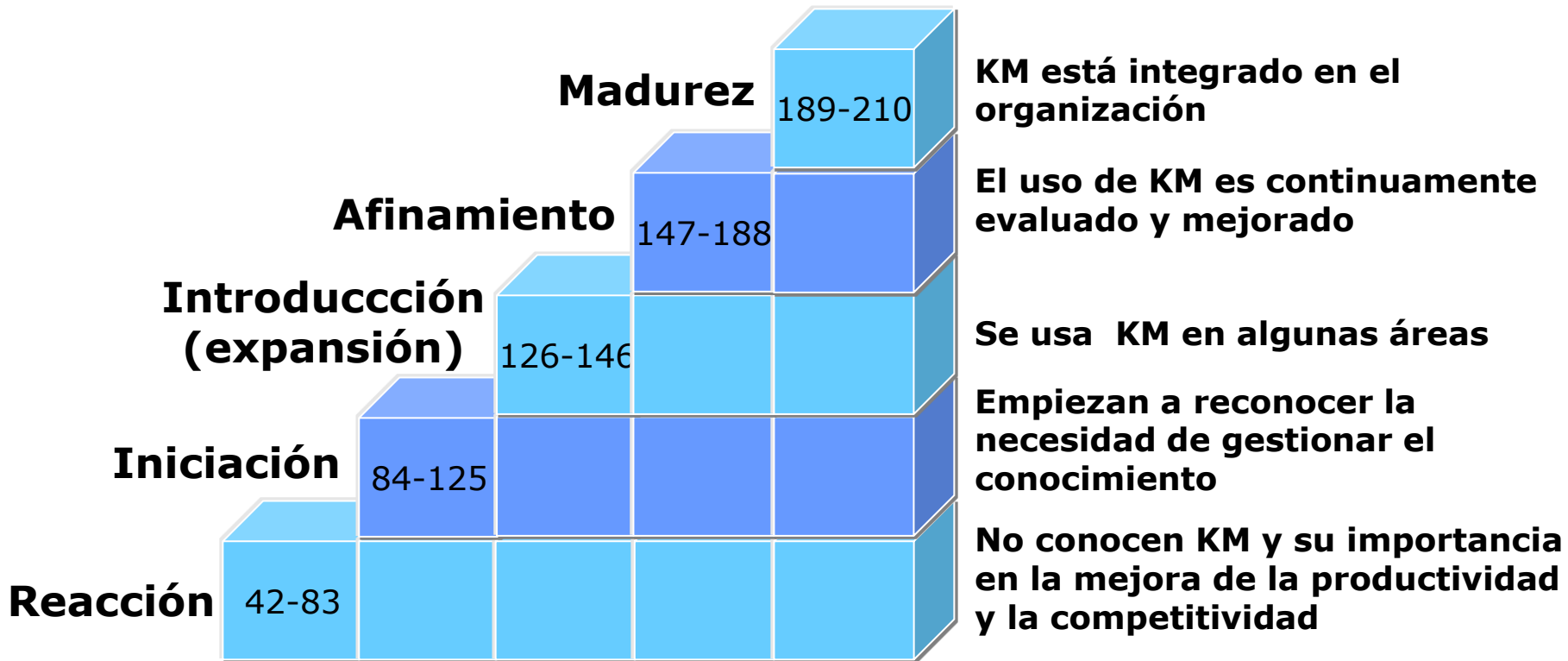
PUNTUACIÓN POR CATEGORÍA	1.0 30	2.0 30	3.0 30	4.0 30	5.0 30	6.0 30	7.0 30	PUNT. MAX. 210
GRUPO 1								
GRUPO 2								
GRUPO 3								
GRUPO 4								
Puntuación Total								
Puntuación Promedio (Punt. Total / 4)								
Ranking								

FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA DEL CONOCIMIENTO		
GRUPO Nro.	MIEMBROS	
CATEGORÍA	FORTALEZAS	OPORTNIDADES DE MEJORA (ODM)
CAT 1.0 LIDERAZGO EN KM		
CAT 2.0 PROCESOS		
CAT 3.0 PERSONAS		
CAT 4.0 TECNOLOGÍA		
CAT 5.0 PROCESOS CONCIMNTO.		
CAT 6.0 APRENDIZAJE & INNOVAC		
CAT 7.0 RESULTADOS DE KM		

Gestión del conocimiento

4.- Enfoque de implementación de KM

Completar Auditoría – Grado de madurez para KM



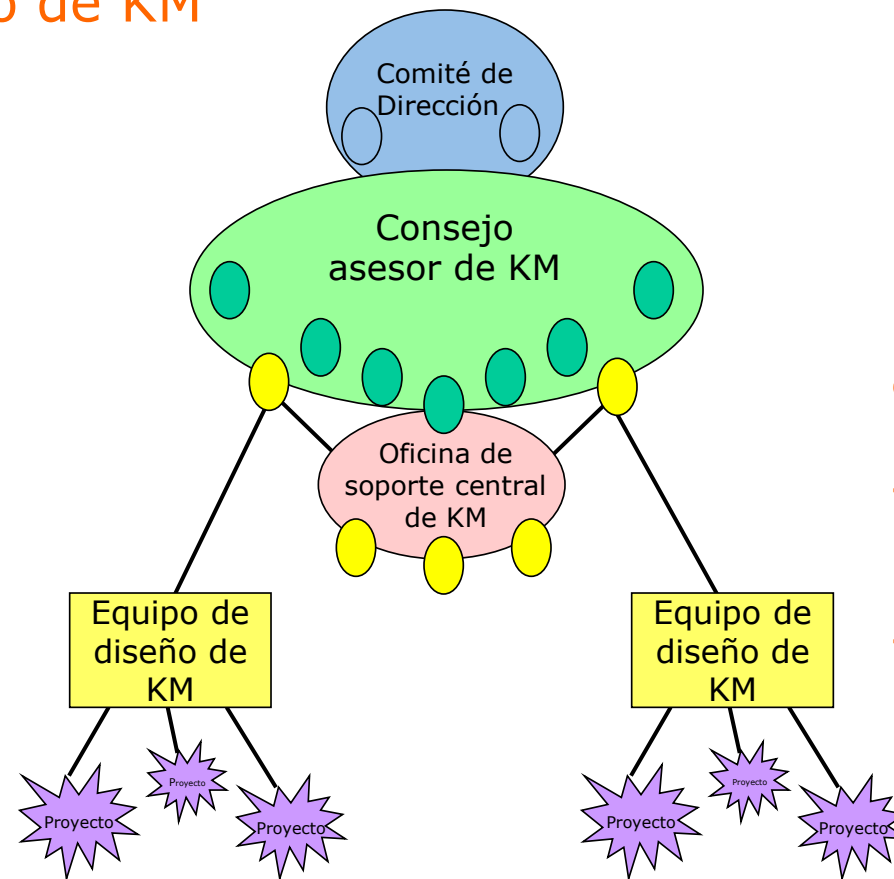
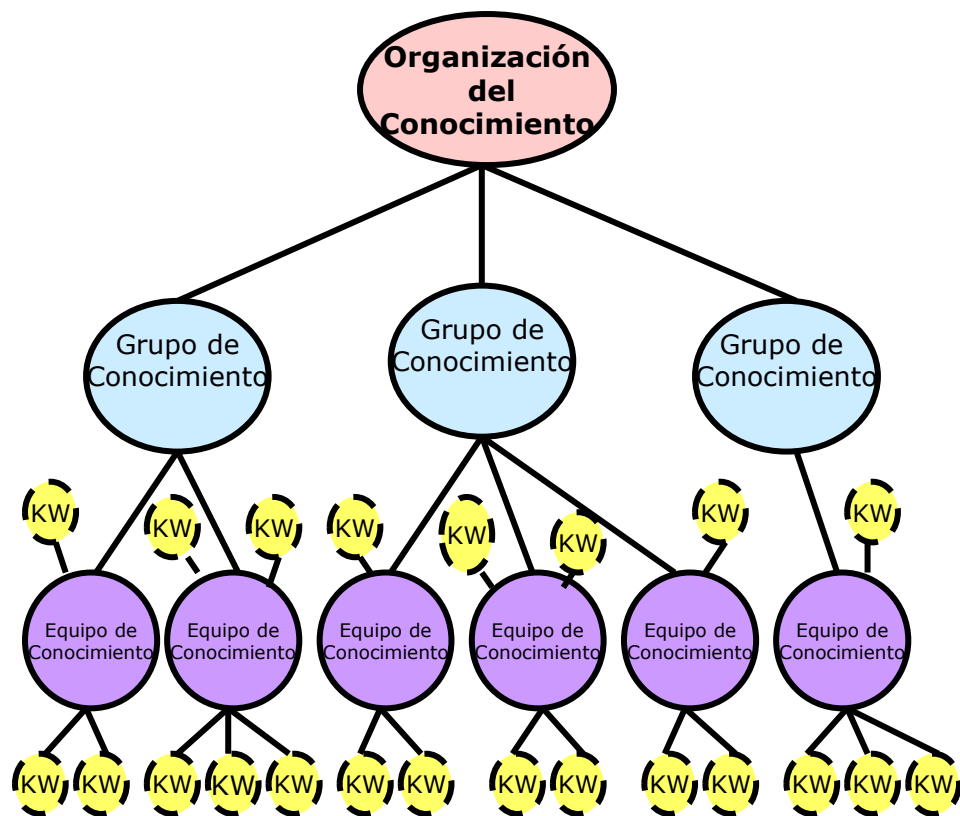
Nota: Los intervalos se basan en la suposición de que siempre habrá un total de 42 preguntas (7 categorías) en el cuestionario y no habrá superposición de las escalas de calificación, por ejemplo, la fórmula: Límite inferior para el nivel de madurez = 4.5 x Número de preguntas; Límite superior = 5 x Número de preguntas ... y así sucesivamente.

Gestión del conocimiento

4.- Enfoque de implementación de KM

Fase 2.- Diseñar – Paso 2.3.- Diseñar Procesos

Ejemplos de estructuras de gobierno de KM



Source: Kanagasabapathy, Radhakrishnan, Balasubramanian; Empirical Investigation of Critical Success Factors and Knowledge Management Structure for Successful Implementation of Knowledge Management System

KM Governance Structures - John Crager, Senior Adviser
American Productivity & Quality Center - Houston, TX - June 24, 2004

Gestión del conocimiento

4.- Enfoque de implementación de KM

Fase 2.- Diseñar – Paso 2.4.- Plan de Implementación

Workshop.- Implementación de KM



- Consultar las Plantillas de Estrategia y Programa KM ya realizadas, incluyendo la plantilla para priorizar los programas de KM que su grupo completó en los workshop anteriores
- Proporcionar una hoja de ruta completa para la aplicación del programa KM usando la plantilla proporcionada

Plan de Implementación de KM					
Programa de KM					
Actividades	Resultados	Plazos		Personas Responsables	Recursos Requeridos
		Inicio	Fin		

Gestión del conocimiento

4.- Enfoque de implementación de KM

Fase 4.- Desplegar – Proceso de despliegue



Gestión del Conocimiento

*Ayudamos a nuestros clientes a construir
negocios rentables*

El presente documento es propiedad de Advanced Performance Management (APM). Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, total o parcial, gratuita u onerosa, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa y por escrito de Advanced Performance Management (APM).