

II Congreso Internacional

Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional

El Nuevo Rumbo de la Competitividad



Realizan



Prácticas de gestión del conocimiento en Telefónica Móviles Colombia

Mario Francisco Fernandez Coello
Director de Recursos Administrativos
Telefónica Móviles Colombia
Bogotá, Junio 2009





*“El conocimiento es el único recurso ilimitado,
el único activo que aumenta con su uso”.*

Paul Romer

*“Si una organización no está constantemente
aprendiendo o mejorando, se encuentra muriendo
y alguien está tomando control sobre sus
mercados y clientes”.*

Ken Blanchard

¿Cómo se realiza la gestión del conocimiento en Telefónica Móviles?

- El Centro para la Excelencia se creó desde el año 2003 con el objetivo de garantizar la recuperación, organización, conservación, y divulgación del conocimiento que se genera en la compañía, aportando a la formación de nuestro talento humano, logrando un perfil investigativo que le aporte a la estrategia del negocio y a la productividad de nuestra empresa.



Modelo Centro para la Excelencia



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO O CONTINUIDAD DEL CONOCIMIE



COMPARTE

Espacio en el que los líderes de la compañía transmiten lo que saben en un determinado tema a los empleados por medio de una charla amena, la cual tiene una duración de dos horas.

40 Expositores entre 2008-2009

1281 Asistentes entre 2008-2009

94% de Satisfacción de los empleados con este espacio.

Se han tratado temas como : Liderazgo, gerencia de Proyectos, Coaching, UMTS, Finanzas Personales, Mapas mentales, entre otros.

60 temas dictados en el comparte





COMPARTE UNA HISTORIA DE INNOVACIÓN.



Espacio por el cual se compartió conocimiento e historias de empresas que a lo largo del tiempo han decidido arriesgarse a innovar y han logrado ser la diferencia, por medio de la tradición oral (cuentearía) y de una forma creativa.

Se realizaron recorridos por todos los pisos de la compañía para contar las historias de innovación de otras empresas debido a que los empleados reciben mucha información vía mail, necesitaba algo diferente e innovador.

Se contaron Historias de : El Circo del Sol, 3M, IBM, etc



GRUPO DE INNOVACIÓN



RECORRIDO POR LOS PISOS.



EMPLEADOS QUE RECIBIERON CONOCIMIENTO.



COMPARTE TU GESTION

Espacio en el que algún miembro de la compañía comparte sus buenas practicas y sus conocimientos adquiridos por su experiencia en el trabajo para que los demás empleados puedan adquirir mayor conocimiento y generar buenas practicas en sus áreas.

Se realizó un comparte tu Gestión en Buenaventura con una de las mejores empleadas y vendedoras de la compañía, donde nos muestra cuales son sus estrategias para lograr sus metas y tener a sus clientes motivados..

Agentes comerciales



Servicio al Cliente





COMPARTE TU REGIONAL



Espacio creado para conocer lo que sucede con nuestro negocio en otros lugares del país. Oportunidad para que las regionales de movistar nos den a conocer sus costumbres, formas de trabajo y el desarrollo que han logrado en los cuatro ejes (accionistas, sociedad, empleados y clientes).

La Regional Oriente fue invitada a Bogotá y se trajeron cosas típicas de la región.

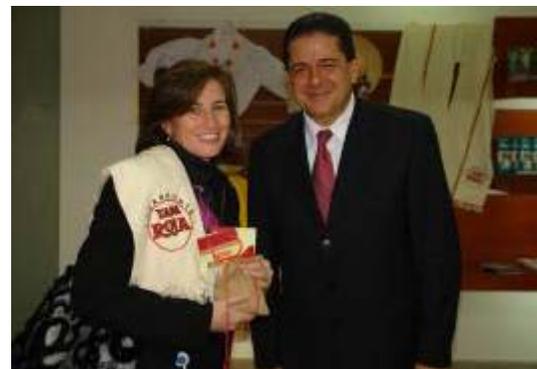
Un expositor que nos compartió sus conocimientos sobre la región.



Grupo de Danzas folclóricas



Alcalde de Ibagué



Lina Echeverri, vicepresidente de Relaciones institucionales y Alcalde de Ibagué.



MAPAS CONCEPTUALES

Los mapas conceptuales son una herramienta muy útil y efectiva dentro del proceso de elaboración, estructuración y difusión de conocimiento ya que permiten presentar de una manera gráfica los elementos conceptuales que el individuo alcanza a identificar en las unidades de información, de los documentos de estudio, así como las relaciones que él identifica entre estos conceptos.

Carmona, Suarez, Marrero, Nelson & Rubio

Se recopila el conocimientos de los lideres de la compañía o de algún tema de impacto con un mapa conceptual.

43 Mapas conceptuales realizados con cada líder de la compañía sobre sus conocimientos.

Se hace recopilación de conocimiento o de temas importantes para la compañía en mapas conceptuales en las siguientes fases:

- Entrevista general.
- Entrevista específica sobre los conocimientos relevantes.
- Realización de los mapas de acuerdo a lo dicho por el líder.
- Retroalimentación del mapa con el líder.



RED DE EXPERTOS TELEFONICA



En esta herramienta creada por el Centro para la excelencia podrás identificar de forma clara tipos de conocimientos, las personas que los manejan, de que forma los adquirieron, si los han compartido, cual es su experiencia laboral, historia de formación (seminarios, talleres, congresos etc.), proyectos en los que han participado y temas que deben manejar para desempeñar las funciones de su cargo.

En el momento tenemos los perfiles de 200 líderes y esta información alimenta nuestras bases del comparte para programar las charlas.

Se tiene un home donde los empleados encuentran instrucciones Para crear sus perfiles de conocimiento.



[Ver todo el contenido del sitio](#)

● Jose Manuel Casas Aljama

Vicepresidente De Mercadeo, .
Edificio Capital Tower Piso 6

Detalles

Compañía: Telefónica Móviles
Vicepresidencia: .

Información de Contacto

Teléfono móvil: 57 315
Teléfono del trabajo:
Correo electrónico del trabajo: jose.casas@telefonica.com.co
Fax: 57 1 5922334

Ubicación

Oficina: Edificio Capital Tower Piso 6
Ciudad: Bogotá
Zona: .

Perfil de Conocimientos

Mi misión en la compañía: Adecuar ingresos y publicidad, productos de la compañía, Marketing.
Temas importantes para mi gestión: Ingresos, Publicidad, Oferta comercial.
Idiomas: Catalan, Ingles.
Profesión: Fisico Nuclear
Conocimientos aplicados en mi trabajo: Capacidad analitica, liderazgo, conseguir que la gente trabaje en equipo, desarrollo de las personas, *analisis cuantitativo*,
Me he capacitado en: *Doctorado en administración de empresas pero no termino, liderazgo, conocete a ti mismo.*

Información personal

Mis pasatiempos: *Deporte, lectura, estar familias.*

Jerarquía de la organización

[Ariel Ricardo Ponton](#), Presidente

[Jose Manuel Casas Aljama](#),
Vicepresidente De Mercadeo

[Ana Karina Marin Quiroz](#),
Vicepresidente Recursos Humanos

[Dario Fernando Arango Diez](#),
Vicepresidente Financiero

[Edna Patricia Virguez Barreto](#),
Analista Soporte a Servicio al Cliente

[Gloria Rocio Castro Becerra](#),
Secretaria Ejecutiva de Presidencia

[Hernan Felipe Cucalon Merchan](#),
Vicepresidente de Tecnologia y Redes

[Juan Pedro Araujo Montes](#),
Vicepresidente Ventas

[Lina Maria Echeverri Perez](#),
Vicepresidente de Relaciones Institucionales

[Martha Elena Ruiz Diaz-granados](#),
Secretaria General

[Norbel Villegas Arias](#),
Director Nacional Auditoria

[Sergio Luis Pogliaga](#),
Vicepresidente Gestion De Clientes



ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

Actividades para traer conocimiento a los empleados y para que ellos salgan de la rutina y desarrollen sus conocimientos.

Feria del Libro

Concurso de Poesía.



Día del Idioma.





ZONA C: ZONA DE CONOCIMIENTO Y TIENDA CAFÉ



Exposición de temas de interés para la compañía y conocimientos que los empleados desean recibir por medio de afiches y diferentes actividades (ferias del libro, juegos en las mesas, etc) una vez al mes en todas las regionales .

En el momento tenemos 9 Zonas C distribuidas en las regionales: Oriente, Caribe, Bogotá, Noroccidente y Suroccidente.





EXPOSICIONES DE ZONA C



TEMAS ZONA C



¿SABES QUE ES INNOVACIÓN?

Es explotar con éxito nuevas ideas....
Pentti & Ferrás (2006)

Es Valorización del Cambio... Todo cambio que genera valor es Innovación....
Pentti & Ferrás (2006)

Es asumir el riesgo de proponer ideas nuevas frente al cambio....

Es tener visión y vencer la resistencia al cambio.....



¿Cómo funcionamos?

Fundación Telefónica se ofrece para la participación solidaria de los empleados del Grupo a través del programa Voluntarios Telefónica. Se puede participar en tiempo o en dinero, a través de cuatro ejes de acción: Calidad Educativa, Logística y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales, Negocios inclusivos y generación de ingresos, que van acorde a los valores del Grupo y las necesidades específicas de nuestros programas.

¿Cuáles son las características de las Mejores Empresas para Trabajar?

La identificación de las mejores empresas para trabajar se basa en más de 20 años de estudios realizados por los periodistas Robert Levering y Milton Moskowitz. En el libro de Levering sobre el asunto, él define ese tipo de empresas como un lugar en el que los empleados:

- Tienen confianza en las personas para las que trabajan,
- Se enorgullecen de hacer lo que hacen, y
- Les gustan las personas con las que trabajan

Con base en ese modelo, Levering fue el co-fundador del Great Place to Work® Institute que desarrolla una encuesta con los empleados y un cuestionario con la gerencia, utilizado en miles de organizaciones en todo el mundo. Desde 1998 estas han sido las bases para las Listas de las Mejores Empresas para Trabajar en Estados Unidos, publicada por la Revista Fortune, así como de listas similares producidas en 40 países de América del Norte y del Sur, Centro América y el Caribe, Oceanía, Europa y Asia.

¿SABIAS QUÉ?

Promito es un programa de acción social del Grupo Telefónica, gestionado por la Fundación junto con las operadoras de Telefonía Móviles en sus 13 oficinas de América Latina, que contribuye significativamente a erradicar el trabajo infantil en la región. El programa está alineado a las metas regionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que buscan erradicar las peores formas de trabajo infantil antes de 2015, y de todo trabajo infantil antes del 2020.



NUESTRA HERRAMIENTA SHARE POINT

Es un SMC (Sistema Manejador de Contenidos), lo usamos para difundir información y conocimiento dentro de la compañía.

En total tenemos 525.000 documentos en esta herramienta.

The screenshot shows the SharePoint interface for 'Red del Conocimiento'. At the top, there is a navigation bar with 'Red del Conocimiento', 'Lina Maria Velandia Ortiz', 'Mi sitio', and 'Mis vínculos'. Below this is a search bar with 'Este sitio: 6 VP. GESTIÓN DE C' and 'Búsqueda avanzada'. The main content area is divided into three sections: 'Anuncios', 'Calendario', and 'Vínculos'. Each section contains a message about no active items and a link to 'Agregar nuevo [item]'. On the left, there is a sidebar with a 'Documentos' section listing various folders and files, such as 'Grandes Cuentas', 'Gestión de Clientes Individuales Back office #654', and 'DFA1 Indicadores de Distribución de Facturas'.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y CONSULTA BIBLIOGRÁFICA



SUSCRIPCIONES (REVISTAS, PERIÓDICOS Y HERRAMIENTAS DE CONSULTA)

Se realiza un proceso por el cual se le brinda una suscripción al área que la solicite de acuerdo a sus necesidades, para que pueda tener información y conocimiento suficiente para su gestión.

Tenemos en total 74 suscripciones (revistas, periódicos, revistas electrónicas y adquisición de libros).





CENTRO DE CONSULTA BIBLIOGRÁFICA

Es una unidad informativa en la que se pone a la disposición de los empleados material bibliográfico, revistas, videos, material de capacitación y material fotográfico. Contamos con un espacio diferente y tranquilo para que los empleados puedan allí leer o estudiar un tema de su interés.

Ofrecemos prestamos interbibliotecarios con las bibliotecas de: Universidad CUN. Universidad Los Libertadores.

Se recopila material de capacitación o de seminarios a los que el empleados ha asistido y se ponen a disposición de los demás empleados.

En el momento contamos con 205 libros y 70 revistas.

