

Propuesta de Portal B2E



como herramienta para la Gestión del
Conocimiento en las Empresas

Desarrollado por:
Claudia Leticia Villatoro, Raquel Urías, Carlos Sibrían y José Velásquez
Presentado como tarea del curso de Gestión del Conocimiento

Antecedentes de la Empresa y Conceptualización del Proyecto de GC

- ❑ La empresa WebInside que se dedica a prestar servicios de Internet, afronta la necesidad de innovar para mantener su posición en el mercado.
- ❑ Por el momento la situación de la empresa se resume como sigue:
 - ⌚ Los clientes no están proporcionando ninguna retroalimentación
 - ⌚ Plan de marketing débil
 - ⌚ Personal de la empresa en general desmotivado

❑ Conceptualización del Proyecto de GC

- ⌚ La propuesta del proyecto de Gestión del Conocimiento e Innovación consiste en crear un espacio en el que los empleados compartan continuamente sus experiencias así como el conocimiento que poseen e interactúen entre sí para fomentar la creatividad entre ellos y mejorar el desarrollo de la empresa.

Objetivos del Proyecto de GC implementando un portal B2E

❑ **Objetivo General**

- ⌚ Proporcionar a WebInside de un portal y otras herramientas para impulsar la Gestion de Conocimiento entre los empleados, a fin de lograr una mayor y mejor formacion, que permita a la empresa mantener y mejorar su ventaja competitiva.

❑ **Objetivos Especificos del portal de Empleados**

- ⌚ Proporcionar a los empleados un punto de acceso para que esten enterados de todas la informacion y noticias relativa a la empresa, al mismo tiempo ellos puedan hacer llegar sus inquietudes o sugerencias.
- ⌚ Permitir a los empleados la gestion automatica de procesos con Recursos Humanos (solicitud de vacaciones, papelería, etc).
- ⌚ Reducir costos administrativos por medio de la automatizacion de procesos (tanto de TH como gestiones propias del cargo).
- ⌚ Impulsar la gestion de conocimiento proporcionando puntos de acceso a los activos de conocimiento a todos los empleados.
- ⌚ Proporcionar herramientas que facilitan la comunicacion directa (mensajería, correo, etc).
- ⌚ Contribuir a aumentar la formacion de los empleados por medio de herramientas para formacion a distancia (e_learning).
- ⌚ Ofrecer un punto unico para el acceso a las aplicaciones de la empresa (ERP, CRM, etc).

Beneficios para WebInside

1. Reduccion de costos asociados al proceso de Recursos Humanos, al proveer opciones automatizadas de gestion de tramites entre el empleado y Recursos Humanos.
2. Reduccion de errores y redundancias: los datos quedan en manos de cada trabajador asegurando la actualizacion correcta de los datos.
3. Permite la comunicacion constante e integral: hay un punto unico de contacto donde los empleados pueden conocer inmediatamente las ultimas noticias de la empresa.
4. Permite al empleado la gestion remota de responsabilidades propias del cargo, por ejemplo para el caso de un empleado del area de inventarios: autorizaciones de ordenes de compra, liberaciones de pedido, etc.
5. Manejo del correo electronico interno, mensajería y otros servicios de manera integrada.
6. Promover el conocimiento y aprendizaje por medio de opciones como foros, comunidades de interes, utilizacion de bibliotecas virtuales.
7. Fomenta la creatividad de los empleados a traves de la interaccion con los empleados de las diferentes areas de la empresa.
8. Promover la innovacion por medio de buzones de sugerencias virtuales, grupos de trabajo, etc.
9. Integracion virtual entre los empleados de diferentes zonas por medio del punto de contacto.
10. Plataforma para la formacion online.

Equipo de trabajo propuesto

AREAS INVOLUCRADAS	PRINCIPALES REPOSABILIDADES
Alta Direccion	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar las herramientas necesarias para la implementacion del proyecto de gestion del conocimiento (apoyo, recursos). ✓ Monitorear el desempeño de los empleados a traves del portal.
Jefe de personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinador del Proyecto ✓ Estudio del entorno ✓ Construir perfiles de entrada y salida de puestos ✓ Identificacion de procesos de RH para su automatizacion dentro del portal
Jefe de marketing.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de productos, contenidos y necesidades de conocimiento ✓ Mapas de conocimiento
Gestor del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Impulsar el proyecto, asegurando que de acuerdo a los modelos de GC se desarrolle ✓ Monitorear desde la alta direccion la implementacion del Plan de Gestion del Conocimiento.
Soporte Tecnico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecccion de herramientas tecnicas, evaluacion y puesta en marcha ✓ Se asegura que el portal funcione correctamente y brinda soporte para un mejor funcionamiento cuando es requerido al igual que soporte tecnico preventivo.
Comunicacion	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparacion de planes de comunicacion y responsable de que todos los empleados esten debidamente informados del proyecto ✓ Preparacion, publicacion de contenidos

Fases del proceso de implementación



- Inicio
 - ⌚ Identificación de la necesidad
 - ⌚ Definición de objetivos del proyecto, presentación del proyecto y equipos
- Diagnostico
 - ⌚ Evaluar el grado de madurez de la GC en la Empresa
- Desarrollo e Implantación
 - ⌚ Identificación, Creación, Almacenamiento y Distribución del Conocimiento
 - ⌚ Implementación del portal de Empleados y otras herramientas tecnológicas
 - ⌚ Creación del piloto
- Evaluación y Permanencia
 - ⌚ Evaluación periódica del grado de madurez de la GC en la empresa
 - ⌚ Propuesta de Indicadores (BSC)

Propuesta del Plan de Implementación

Fases: Inicio y Diagnostico.

FASE	Actividad	Objetivo	Acciones	Herramientas	Responsables	Tiempos	Indicador de Proyecto
INICIO	Creacion del proyecto de Gestion de Conocimiento apoyado en un portal B2E	Definicion de la mision, vision y estrategia del proyecto BE2	<p>Establecimiento del proyecto, asignacion de recursos.</p> <p>Identificacion de Gestor de Conocimiento.</p> <p>Informar a la empresa de la creacion de proyecto (presentacion del equipo, beneficios, etc).</p>	<p>Reuniones. Lluvia de ideas. Caso de negocio.</p> <p>Reunion de lanzamiento.</p> <p>Plan de comunicacion interna (ver anexo 1).</p>	Alta Direccion	1 mes	<p>Mision, Vision y estrategia definidas. Equipo del proyecto conformado (lider, integrantes, gestor del conocimiento).</p> <p>Empleados invitados y asistencia a la reunion de lanzamiento.</p>
DIAGNOSTICO	Diagnosticar el grado de madurez (estado) de la GC en la empresa	Realizar un diagnostico que permita conocer el estado actual del conocimiento en la empresa	<p>Seleccionar una metodología para diagnosticar los gaps de conocimiento (cultura, procesos, tecnología, RH).</p> <p>Realizar el diagnostico (agrupando por área los resultados).</p>	<p>Cuestionarios . estandarizados (KM Diagnostic).</p> <p>Entrevistas.</p> <p>Grupos de discusion.</p>	Gestor del conocimiento	1 mes	<p>Estado de la GC.</p> <p>Barreras y facilitadores de la GC identificadas.</p>

Propuesta del Plan de Implementación.

Fases: Desarrollo e Implementación – parte 1

FASE	Actividad	Objetivo	Acciones	Herramientas	Responsables	Tiempos	Indicador de Proyecto
DESARROLLO E IMPLEMENTACION	Identificación de conocimiento	Identificar que contenidos han de ser mostrados y compartidos con el personal de la empresa	Reuniones entre departamentos para identificar los requerimientos de publicación y autogestión. Reuniones de integración entre áreas para definir los procesos a automatizar por medio del portal	Mapas de Conocimiento. Lecciones aprendidas. Tormenta de Ideas. Entrevistas con personal.	Liderado por Gestor del conocimiento	2 meses	Cantidad de Requerimientos identificados por área.
DESARROLLO E IMPLEMENTACION	Crear conocimiento	Descubrir como se crea el conocimiento en la empresa	Reuniones para discutir y proponer procesos que integran varios departamentos en la empresa (ejemplo: aprobaciones de solicitudes de crédito – las debe recibir el área de atención al cliente, etc.), al final se espera tener los flujos de trabajo a automatizar. Programación de talleres donde cada área expone sus procesos.	Mapas de Conocimiento. Diagramas de Flujo. Foros. Tormenta de ideas. Videoconferencias. Documentos de procesos y procedimientos.	Equipo del proyecto	2 meses	Cantidad de procesos levantados por área. Cantidad de procesos mejorados por área.

Propuesta del Plan de Implementación.

Fases: Desarrollo e Implementación – parte 2

FASE	Actividad	Objetivo	Acciones	Herramientas	Responsables	Tiempos	Indicador de Proyecto
DESARROLLO E IMPLEMENTACION	Almacenamiento del conocimiento	Construir los activos de conocimiento : el portal de empleados, para facilitar su reutilizacion en la empresa	Adquisicion de software e infraestructura necesaria para el portal de Empleados, incluye además del portal el equipamiento a los empleados de computadoras Definicion de Procesos, Contenidos para la publicacion Aprobacion de Flujos de trabajo (gestiones con RH y propias de dada área) aprobados para su incorporacion al portal	Proceso de compra de software (licitacion, seleccion, compra, implantacion del mismo). Anexo 2 muestra la arquitectura del proyecto, definicion de contenido y diseño de capa de presentacion. Documento de requerimientos.	Equipo del proyecto, actividad liderada por el representante de informática	4 meses	Portal implementado. Empleados con computadora versus total de empleados

Propuesta del Plan de Implementación.

Fases: Desarrollo e Implementación – parte 3

FASE	Actividad	Objetivo	Acciones	Herramientas	Responsables	Tiempos	Indicador de Proyecto
DESARROLLO E IMPLEMENTACION	Compartir y Utilizar el conocimiento	Transferir el conocimiento a donde se necesita, en el momento y lugar adecuados	<p>Puesta en marcha del portal de empleados (ver anexo 4).</p> <p>Creacion de círculos de conocimiento, comunidades aprendizaje.</p> <p>Promocion de intranet</p> <p>Creacion de HelpDesk</p> <p>Definicion de piloto de salida (fechas, áreas, etc)</p>	<p>Portal, Intranet.</p> <p>Círculos de conocimiento.</p> <p>Foros.</p> <p>Intranet.</p> <p>Plan de Comunicacion interna.</p> <p>Plan de capacitacion</p> <p>En el portal : utilizacion de opciones de autogestion y gestiones de recursos humanos.</p> <p>Manuales de usuario</p>	Equipo del proyecto liderada por el gestor del conocimiento	3 meses	<p>Indicador de uso del portal.</p> <p>Asistencia de empleados a círculos de conocimiento.</p> <p>Cantidad de atenciones realizadas por help desk.</p> <p>Indicador de participación en foros.</p> <p>Cantidad de ideas propuestas y/o problemas resueltos.</p> <p>Cantidad de gestiones realizadas por el portal B2E, visitas ala intranet, etc.</p> <p>Indicador de desarrollo del plan de comunicacion interna.</p>

Propuesta del Plan de Implementación.

Fases: Evaluación y Permanencia

FASE	Actividad	Objetivo	Acciones	Herramientas	Responsables	Tiempos	Indicador de Proyecto
EVALUACIÓN Y PERMANENCIA	Evaluar periódicamente el estado de la GC en la empresa	Asegurar que la Gestión del Conocimiento es el marco de trabajo permanente para la operativa de los procesos de la empresa	<p>Definición de indicadores y su frecuencia de medición.</p> <p>Verificar periódicamente si la GC es el marco de trabajo para los procesos de la empresa.</p> <p>Divulgar resultados de la evaluación Proponer ajustes si hay desviaciones</p>	<p>Set de indicadores de GC.</p> <p>Cuestionarios estandarizados (KM Diagnostic).</p> <p>Entrevistas.</p> <p>Grupos de discusión.</p> <p>Lluvia de ideas.</p> <p>Balance Score Card (ver anexo 3).</p> <p>Plan de Comunicación</p>	Gestor del Conocimiento, Recursos Humanos	Cada 6 meses	<p>Set de indicadores planteados y metodología de evaluación definida</p> <p>Resultados periódicos del proceso de evaluación.</p> <p>Cantidad de ajustes para la permanencia de la GC</p> <p>Incremento de conocimientos, ideas, proyectos, productos, etc</p> <p>Incremento financieros productos de la aplicación del conocimiento.</p>

Age Group	Percentage
18-24	15%
25-34	25%
35-44	30%
45-54	20%
55-64	10%
65-74	5%
75-84	2%
85+	1%

1. *Journal of Management Studies*, 1991, 28, 1, 1-14.

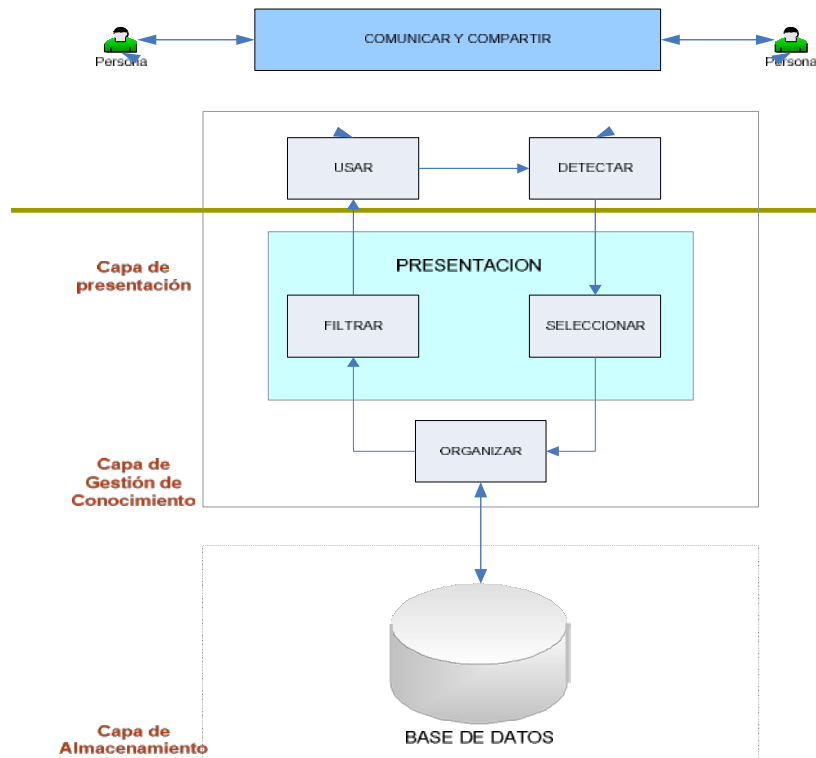
CONCLUSIONES

- El implementar un proyecto de Gestión de Conocimiento permite a la empresa formar el personal necesario para mantener y mejorar su posición en el mercado. Particularmente un proyecto de GC no solo se refiere a implementar una herramienta tecnológica, sino que existen una serie de actividades que deben desarrollar para en realidad gestionar los activos intangibles de la empresa.
- El portal de empleados es una herramienta que permite a los empleados reunirse en un punto único y bien realizar gestiones propias de su puesto, mantenerse informados así como también acceder que servicios de apoyo como la Redacción Humana o Adicionalmente uno de los beneficios principales es formación y capacitación remota.
- Para llevar a buen éxito un proyecto de esta naturaleza, es necesario contar con el apoyo total de la Alta Dirección, promoviendo una cultura orientada al conocimiento así como también necesario para llevarlo a cabo.

Anexo 1. Plan de comunicación

Acción	Responsable	Período	Indicadores/Entregable de Proyecto
Objetivo: Utilizar la comunicación como un medio para divulgar al personal de la empresa la información y beneficios del proyecto B2E.			
Evento de lanzamiento del proyecto (opciones presencial y remota disponible por video conferencia)	Comunicacion e imagen	1 mes	Evento realizado, N. de asistentes
Boletín electronico de lanzamiento : Descripcion del proyecto, equipo de trabajo, beneficios	Comunicacion, RH	1 vez	Boletines distribuidos
Creacion de espacio en la intranet para publicar las noticias relevantes del proyecto y descripcion en general (objetivos, beneficios, calendario, equipo de trabajo, etc)	Comunicacion, RH	Cada vez que haya alguna avance significativo	Noticia publicada, N. de lectores
Eventos informativos (videoconferencias) con el proposito de mostrar el funcionamiento del equipo de trabajo	Comunicacion, RH	Cada mes	Videoconferencias distribuida, N. de visitantes
Crear un espacio en la intranet de preguntas (los empleados proponen) y respuestas en torno al proyecto	Comunicacion, RH	Cada mes	Preguntas realizadas por empleados

Anexo 2. Propuesta de Arquitectura



Descripción de las capas

- Capa de presentación, presenta el sistema al usuario (las páginas del portal por ejemplo), le comunica la información y captura la información del usuario dando un mínimo de proceso. Esta capa se comunica únicamente con la capa de gestión de conocimiento.
- Capa de gestión de conocimiento, es donde residen los programas que se ejecutan, se reciben las peticiones del usuario y se envían las respuestas tras el proceso. Esta capa se comunica con la capa de presentación, para recibir las solicitudes y presentar los resultados, y con la capa de datos, para solicitar al gestor de base de datos para almacenar o recuperar datos de él.
- Capa de almacenamiento, es donde residen los datos. Esta formada por uno o más gestores de bases de datos que realizan todo el almacenamiento de datos, reciben solicitudes de almacenamiento o recuperación de información desde la capa de negocio.

Anexo 2. Definición de Contenidos

COMUNICACIÓN
Mision y Vision de la empresa
Mensaje de la presidencia
Estructura (organigrama)
Banner de noticias urgentes
Noticias en general
Proyectos en ejecucion
Cumpleaños
Productos y Servicios
Directorio de Empleado
Paginas Amarillas
Servicio Social
Eventos de la Empresa
Galeria de Imagenes
Biblioteca de Procesos, Mejores practicas
AUTO GESTION
De acuerdo al puesto apareceran las transacciones, por ejemplo : Autorizaciones de solicitudes Carga de archivos (facturas, Anexos, etc.) Apertura de solicitudes de Recursos de materiales de publicos oficina

GESTIONES RECURSOS HUMANOS
Solicitud de Vacaciones
Consulta de ficha de empleo y solicitud de modificaciones
Solicitud de constancias de renta, isss, etc
Solicitud de tramites Seguro Medico
Consulta de procesos
Evaluacion de Desempeño
Gestion de permisos, ausencias
Chat con Recursos Humanos
HERRAMIENTAS
Correo
Agenda de tareas
Mensajeria Instantanea
Plan de Carrera
Capacitaciones programadas
Aula Virtual
Publicacion de mensajes
Comunidades virtuales

Acceso a aplicaciones :
- ERP, CRM, etc.

Documentos Personales

Anexo 2. Diseño de capa de presentación



Árbol de Navegación principal

Comunicación | Herramientas | AutoGestión | Recursos Humanos

Página Principal y Comunicación



Herramientas



Gestiones con RH



Anexo 3. Propuesta de BSC

MEDIDAS DE USO	MEDIDAS ORIENTADAS AL EMPLEADO
Número de visitas al sitio (por tipo de usuario, tipo de contenido). Número de contribuciones. (por tipo de usuario, tipo de contenido). Número de ítems solicitados.	Cantidad de gestiones de autoservicio solicitadas. Cantidad de gestiones de autoservicio atendidas. Cantidad de atenciones de helpdesk (atendidas, resueLtas, por tipo de usuario, por tipo de consulta, etc).
MEDIDAS DE CAPITAL INTELECTUAL	MEDIDAS FINANCIERAS
% de aportaciones implantadas. Cantidad de conocimiento tacito a explicito. Nivel de competencia alcanzando frente al nivel inicial. Cantidad de errores disminuidos. Satisfaccion de los empleados.	Disminucion de costos por gestiones (propias del empleado, con recursos humanos). Disminucion de costos por papel. Incremento de la rentabilidad por aplicacion de nuevos conocimientos. Gastos por capacitacion.

Anexo 4. Plan de acción puesta en marcha del portal B2E.

Acción	Responsable	Período	Indicadores/Entregables de Proyecto
Objetivo: Puesta en marcha del portal de Empleados en WebInside como herramienta tecnológica para el proyecto de Gestión de Conocimiento.			
Conformacion de equipo tecnico de trabajo	TI	1 mes	Equipo de trabajo
Preparacion de documento de terminos de referencia y presupuesto	TI	2 meses	Terminos de referencia preparados
Proceso de publicacion, evaluacion y seleccion de productos para el portal	Equipo de trabajo	1 mes	Producto seleccionado
Adquisicion de la infraestructura (equipos, servidores, licencias, etc)	TI, Compras	2 meses	Cantidad de equipos comprados e instalados
Analisis y Diseño. Ajustes al producto de acuerdo a las necesidades de la empresa (publicacion de contenido, habilitacion de herramientas de mensajería, chat, etc)	Equipo de trabajo, proveedor	3 meses	Cantidad de ajustes realizados
Pruebas al producto : de funcionalidad, tecnicas y de escenarios	Equipo de trabajo, proveedor	2 meses	Cantidad de pruebas por tipo y resultado
Capacitacion de usuario final y tecnica	Equipo de trabajo, proveedor, areas de la empresa	2 meses	Cantidad de empleados capacitados versus total de empleados, cantidad de
Liberacion del producto y disposicion al personal de la empresa	Equipo de trabajo	1 mes	Cantidad de visitas al portal, cantidad de atenciones servidas, etc

Introducción

Una de las formas de comunicación utilizando técnicas de innovación tanto a nivel de procesos como de tecnología es el uso de plataformas computacionales con la asistencia de recursos de comunicación como lo es Internet e Intranet.

El objetivo del presente proyecto es plantear un proyecto de Gestión de Conocimiento GC para una empresa hipotética, que para tales efectos se llamara WebInside. La herramienta propuesta es un portal para empleados (B2E) con el propósito de mejorar la comunicación y formación del personal, contribuyendo a alcanzar sus objetivos estratégicos.

Antecedentes

La empresa WebInside que se dedica a prestar servicios de Internet, afronta la necesidad de innovar para mantener su posición en el mercado.

Por el momento la situación de la empresa se resume como sigue:

- Los clientes no están proporcionando ninguna retroalimentación
- Plan de marketing débil
- Personal de la empresa en general desmotivado

1. Enfoque

Las empresas aprovechan la ventaja de la Internet y la tecnología e implementan portales, que les permitan alcanzar los beneficios de la innovación, facilitando procesos con clientes, empleados y proveedores además de reducir costos administrativos entre otros. Para el caso particular de la empresa WebInside la propuesta es desarrollar un proyecto de Gestión de Conocimientos utilizando un portal de empleados (B2E) como herramienta tecnológica.

Este tipo de portales son una excelente canal para incrementar la comunicación con los empleados en una organización, sobre todo si esta cuenta con muchas sucursales en diferentes puntos geográficos, además de permitir la gestión de trámites propios de Recursos Humanos, en muchos casos también permite al empleado gestionar funciones propias de su cargo.

El desarrollo de estrategias de GC implica el diseño de plataformas de comunicación corporativas que faciliten la forma en que interactúan la empresa y sus recursos humanos, como lo es un portal de Empresa – empleado o B2E.

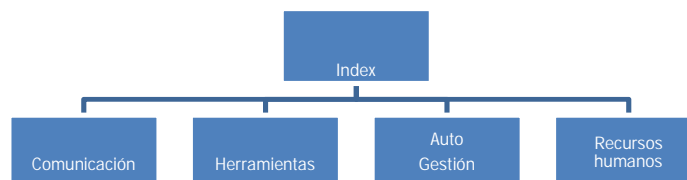
Es determinante en primera instancia implantar estrategias de forma que permitan solidificar la relación entre los miembros de la empresa; seguidamente se implementarán estrategias orientadas a alcanzar la cobertura externa como lo son los clientes y los proveedores.

La propuesta del proyecto de Gestión del Conocimiento consiste en crear un espacio en el que los empleados compartan continuamente sus experiencias así como el conocimiento que poseen e interactúen entre si para fomentar la creatividad entre ellos y mejorar el desarrollo de la empresa.

2. Navegación

En el desarrollo de estos medios de comunicación debe considerarse elementos de interacción capaces de establecer una relación efectiva entre el empleado y la corporación, para ello el diseño de plataformas debe contener la suficiente información que permita la facilidad de navegación de las personas que lo utilizan, en este contexto es necesario la construcción de un mapa de navegación que permita que para el usuario se entienda y le resulte fácil acceder a cada una de las opciones que contenga el portal.

El siguiente esquema refleja el mapa de navegación con sus principales opciones para el portal B2E que se propone como estrategia de Gestión de conocimiento.



3. Contenido

El esquema anterior integrará las principales opciones que se deben considerar el desarrollo del portal B2E, asimismo cada una de ella tendrá su propio mapa de navegación completo) contenido como el que se muestra en la siguiente tabla:

CONTENIDO			
Opción	Secciones	Carácter	Pantalla
COMUNICACIÓN	Misión y Visión de la empresa	Publico	1
	Mensaje de la presidencia	Publico	
	Estructura (organigrama)	Publico	
	Banner de noticias urgentes	Publico	
	Noticias en general	Publico	
	Proyectos en ejecución	Publico	
	Cumpleaños	Publico	
	Productos y Servicios	Publico	
	Directorio de Empleado	Publico	
	Páginas Amarillas	Publico	
	Servicio Social	Publico	
	Eventos de la Empresa	Publico	
	Galería de Imágenes	Publico	
	Biblioteca de Procesos, Mejores practicas	Publico	
HERRAMIENTAS	Correo	Login del Empleado	2
	Agenda de tareas	Login del Empleado	
	Mensajera Instantánea	Login del Empleado	
	Plan de Carrera	Login del Empleado	
	Capacitaciones programadas	Login del Empleado	
	Aula Virtual	Login del Empleado	
	Publicación de mensajes públicos	Login del Empleado	
	Comunidades virtuales	Login del Empleado	
	Documentos Personales	Login del Empleado	
AUTOGESTIÓN	Transacciones	Login del Empleado	
	Pedidos de materiales	Login del Empleado	
	Autorizaciones	Login del Empleado	
RECURSOS HUMANOS	Solicitud de Vacaciones	Login del Empleado	3
	Consulta de ficha de empleado y solicitud de modificaciones	Login del Empleado	
	Solicitud de constancias de renta, ISSS, etc	Login del Empleado	
	Solicitud de tramites Seguro Medico	Login del Empleado	
	Consulta de procesos	Login del Empleado	
	Evaluación de Desempeño	Login del Empleado	
	Gestión de permisos, ausencias		
	Chat con Recursos Humanos	Login del Empleado	

Diseño de pantallas del portal

Pantalla 1: Comunicación

Comunicación: La pantalla 1 muestra la interfaz de usuario que tendrá el portal con los diferentes links hacia cada una de las opciones, las cuales son de dominio público ya que contienen información relacionada con que puede ser accedida por los todos los clientes y usuarios de la empresa.



Pantalla 2: Herramientas

En esta pantalla se muestran diversas formas de comunicación entre los empleados y la empresa, los cuales servirán de base para la Gestión del conocimiento porque permitirán agrupar las utilidades y necesidades de comunicación de la empresa y el personal.



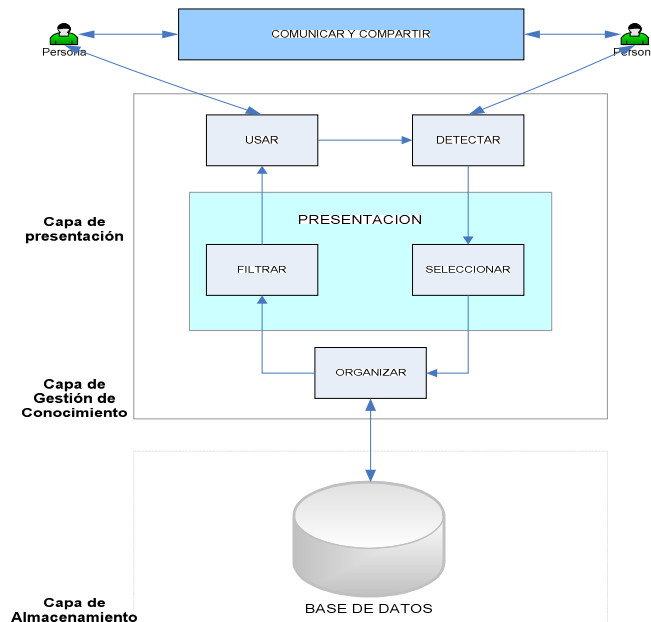
Pantalla 3: Recursos Humanos

La siguiente pantalla muestra la incorporación de las aplicaciones que se gestionan en recursos humanos las cuales se consideran de especial interés en el área para agilizar e innovar en los procesos y procedimientos relacionados con el desarrollo del personal en la organización.



4. Aplicaciones

El siguiente grafico muestra la integración entre las diferentes aplicaciones y componentes a nivel de arquitectura para el portal propuesto (arquitectura multicapas):



Descripción de las capas:

- Capa de presentación, es la que ve el usuario (hay quien la denomina "capa de usuario"), presenta el sistema al usuario (las paginas del portal por ejemplo), le comunica la información y captura la información del usuario dando un mínimo de proceso (realiza un filtrado previo para comprobar que no hay errores de formato). Esta capa se comunica únicamente con la capa de gestión de conocimiento.
- Capa de gestión de conocimiento, es donde residen los programas que se ejecutan, se reciben las peticiones del usuario y se envían las respuestas tras el proceso, todas las reglas del negocio están contenidas en esta capa, que se comunica con la capa de presentación, para recibir las solicitudes y presentar los resultados, y con la capa de datos, para solicitar al gestor de base de datos para almacenar o recuperar datos de él.
- Capa de almacenamiento, es donde residen los datos. Está formada por uno o más gestores de bases de datos que realizan todo el almacenamiento de datos, reciben solicitudes de almacenamiento o recuperación de información desde la capa de negocio.

Conclusiones:

- La creación de un portal orientado a los empleados contribuye a la gestión del conocimiento y se convierte en una estrategia de innovación de las organizaciones.
- El uso de las TIC en la construcción o gestión de conocimiento son una alternativa viable y eficaz para dinamizar la comunicación entre la empresa y el empleado.

Otros

- Como complementario, se integra una presentación, donde se plantea brevemente lo expuesto en este documento y adicionalmente se exponen tanto el plan de implementación como el de comunicación relacionados al proyecto.