

Cumbre de Gestión Sostenible 2010



***Un desafío en la
tercerización de
servicios:***

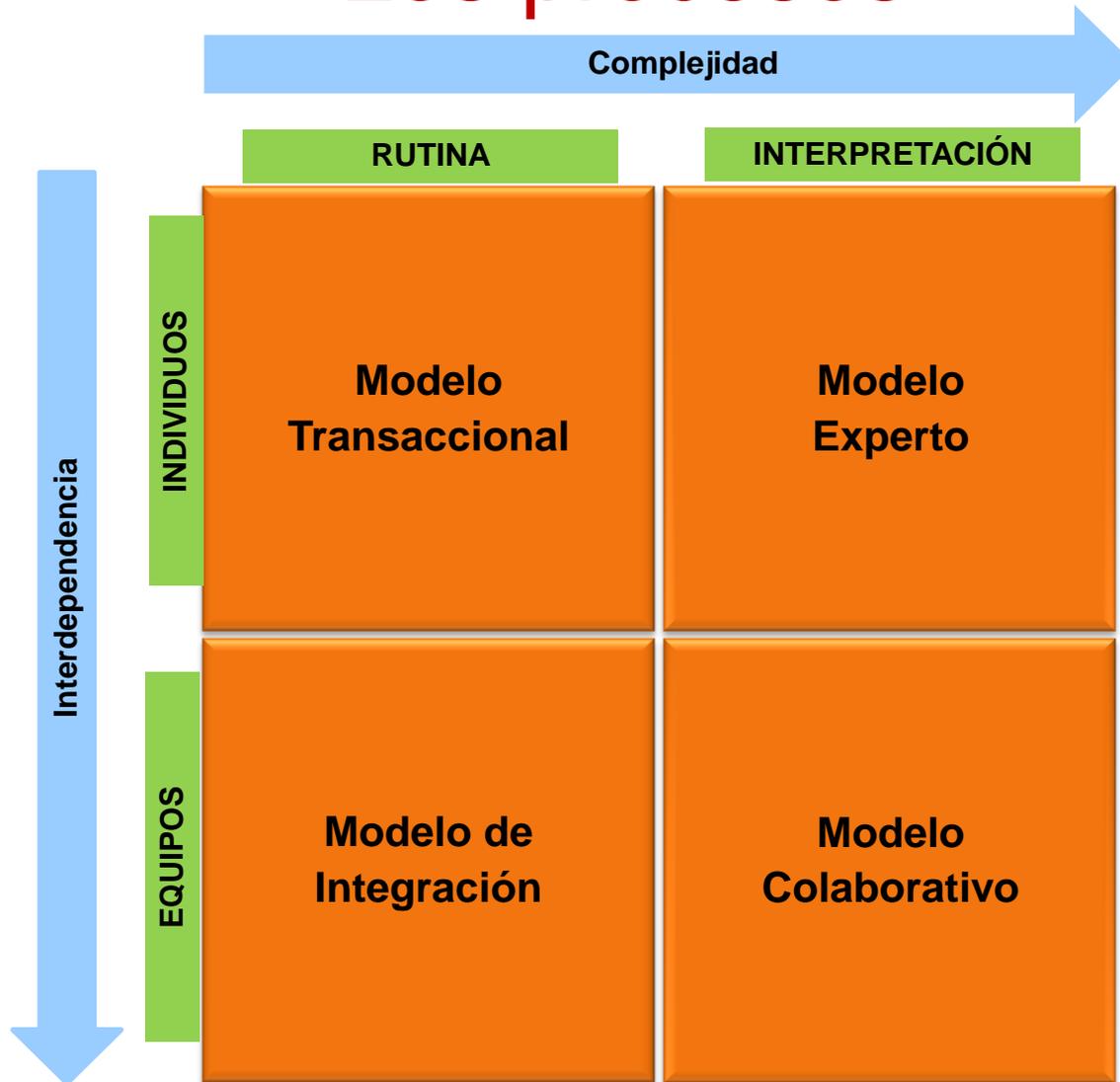
***cómo mantener y desarrollar el
conocimiento***

Eduardo Rodríguez Ringach
Director de Consultoría
Practia Consulting

Los servicios



Los procesos



La tercerización



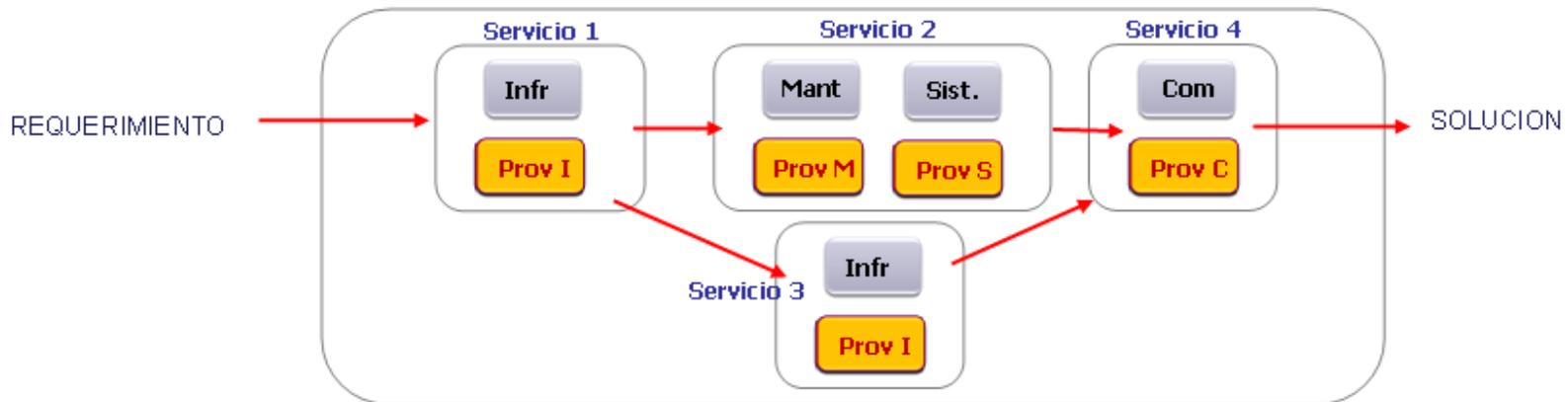
La tercerización o *outsourcing*

es la estrategia en la que la organización contrata la realización de ciertas funciones o procesos a proveedores de servicios eficientes y especializados que se convierten en socios de negocios valiosos.



La relación

Servicios y Proveedores



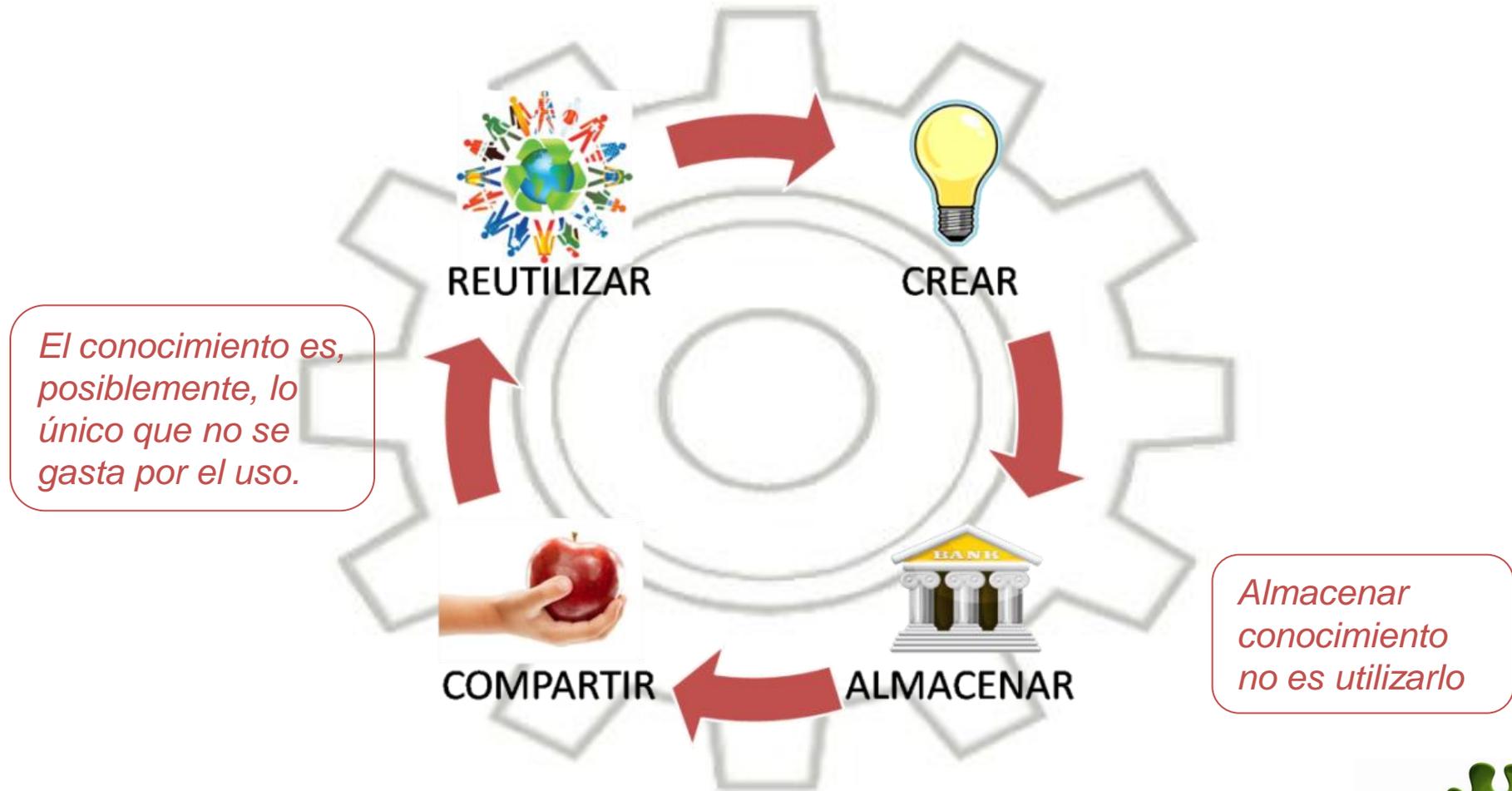
Niveles de Servicio



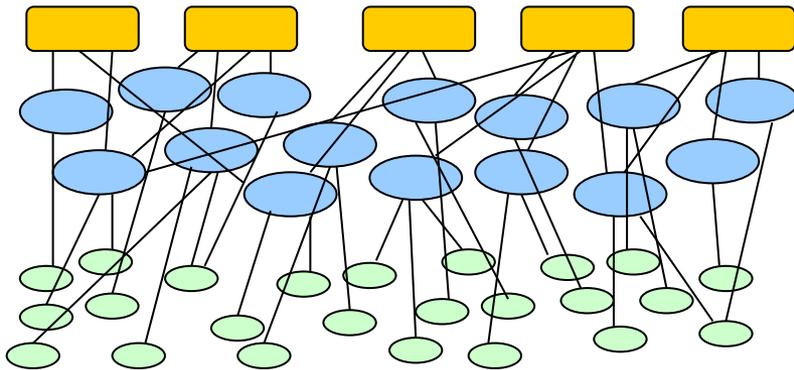
El ciclo de vida



La gestión del conocimiento



La gestión del conocimiento



- Páginas amarillas
- After Action Review
- Comunidades de Práctica
- Storytelling
- ...



Las barreras



**Resistencia al cambio
(modelos mentales)**

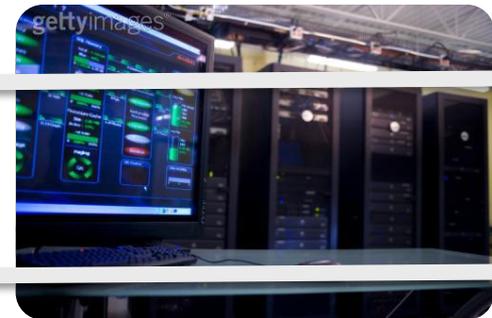
Oposición de intereses



Tiempo y distancia



Not invented here

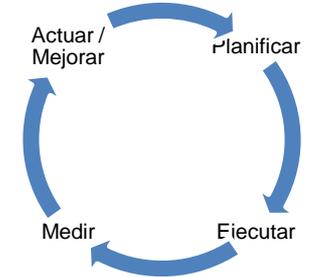


Excesivo énfasis en la tecnología

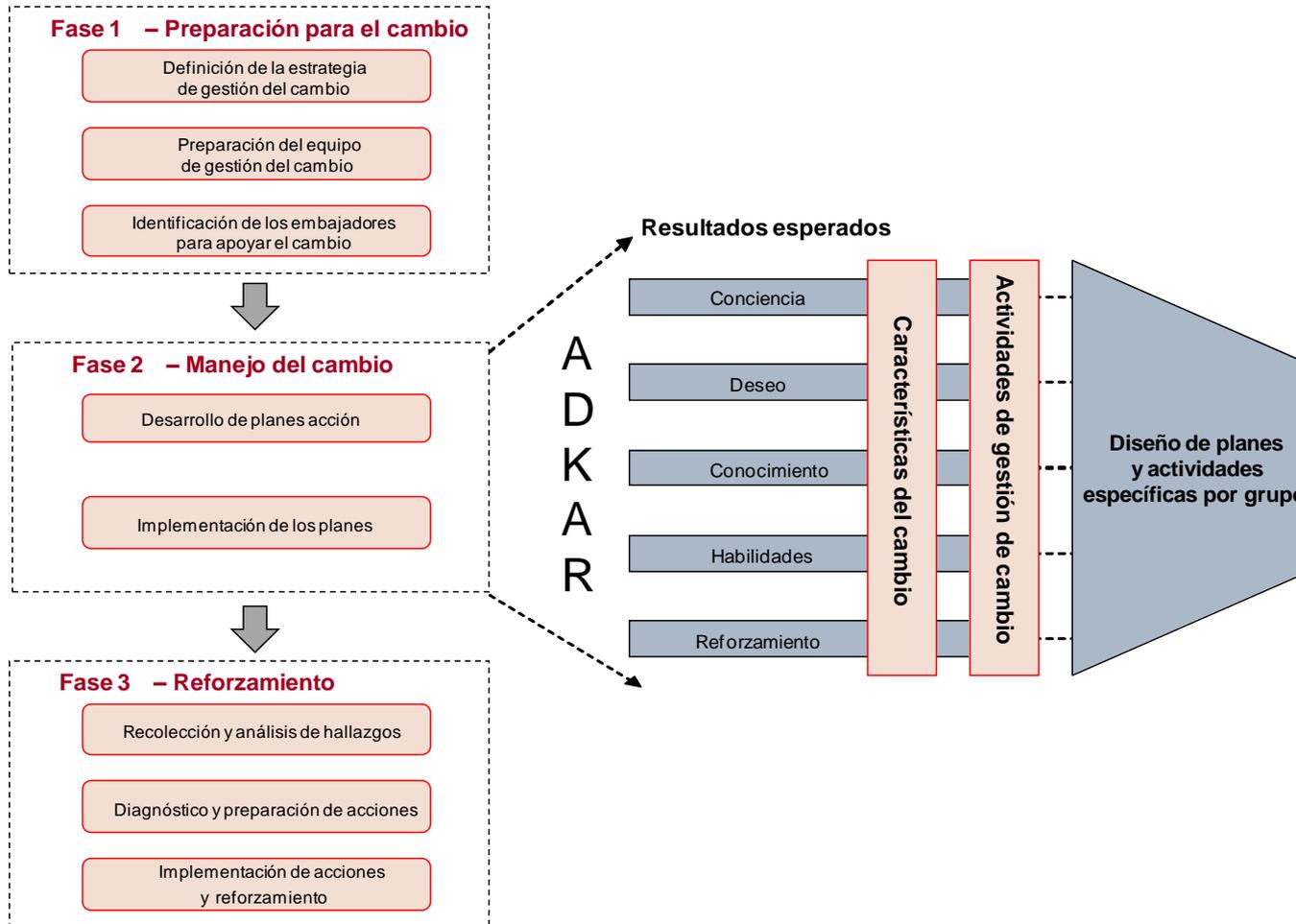
Cumbre de Gestión Sostenible 2010



La ejecución



Ciclo de Deming



Las conclusiones

- ✓ **Objetivos:**
 - Mitigar riesgos
 - Maximizar el valor

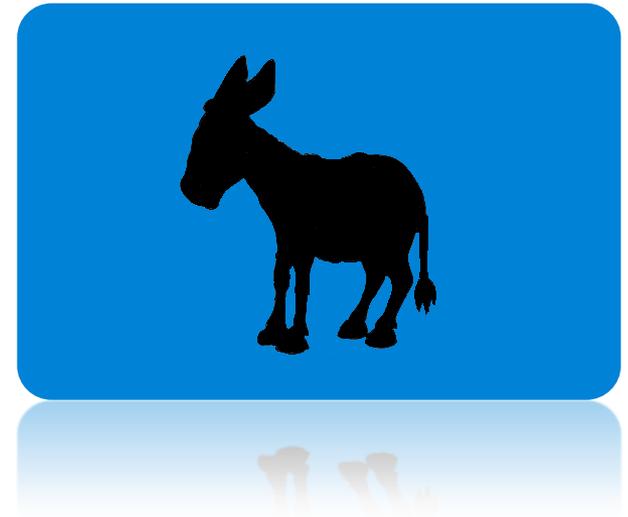
- ✓ **Primero, la gente**

- ✓ **Planificar**

- ✓ **Generar y mantener la confianza**

- ✓ **Documentar lo documentable**

- ✓ **Transferir y formar**



Las preguntas



una empresa del Grupo Pragma Consultores Internacional

<http://www.practia.es>

Eduardo Rodríguez Ringach

Director de Consultoría

erodriguez@practia.es

Cumbre de Gestión Sostenible 2010

