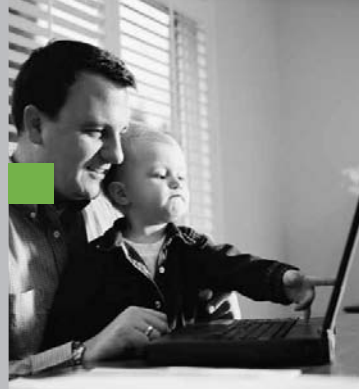


HISTORIA DE ÉXITO SAP EDUCACIÓN TRAINING NEED ANALYSIS



“Con el diagnóstico realizado en el TNA se buscó ampliar el alcance de la funcionalidad para tener mayor productividad y utilidad de la herramienta. El programa de capacitación fue ajustado al rol de cada persona en la compañía y al conocimiento según sus propias necesidades”

Carlos Urueña, Jefe de la División Gestión Humana y Calidad Colsubsidio.

Colsubsidio asegura la transferencia de conocimiento con SAP Educación

Colsubsidio, Caja de Compensación Familiar que presta servicios sociales de mercadeo, salud, recreación, vivienda, educación, y cultura, entre otros, cuenta desde el año 2001, con la implementación de los módulos de Finanzas, Costos, Recursos Humanos y Manejo de Materiales de SAP ERP. Adicionalmente, con la solución SAP Retail administra, todo el negocio de supermercados y droguerías con 400 usuarios.

Debido a su acelerado crecimiento, Colsubsidio vio la necesidad de fortalecer sus procesos en el área de finanzas, especializando los equipos de trabajo y ampliando los conocimientos en las funcionalidades de SAP. Es así como en julio de 2005, Colsubsidio realizó una evaluación al interior de la organización, encontrando que se tenían falencias generadas por mal uso o desconocimiento de la herramienta de SAP, lo que generaba problemas al momento de producir y analizar la información, temas que se decidió solucionar ejecutando un proyecto de educación con SAP en la entidad.

Colsubsidio trabajó de la mano con SAP Educación para buscar la estrategia y la mejor alternativa que contribuyeran a que el conocimiento de la solución perdurara en el tiempo y en la organización, garantizando de esta forma la transferencia de conocimiento en los niveles adecuados para la compañía. Desde lo básico hasta lo especializado, dependiendo de los diferentes roles de los funcionarios.



Transferencia de conocimientos segura con SAP Educación

Para dar inicio al proyecto, SAP Educación realizó una evaluación detallada de la situación al interior de la organización, basada en su solución Training Need Analysis o TNA, para lo cual se realizaron entrevistas uno a uno con veintiocho (28) funcionarios, con el propósito de conocer el nivel exacto de conocimiento de la herramienta y así determinar el rol de cada persona en la organización, acompañado de una evaluación online, de conocimiento conceptual del módulo de SAP, acorde con su rol.

Una vez concluido esta evaluación SAP presentó el informe de la situación y la propuesta de capacitación mixta en Colsubsidio, que incluía E-learning para formación individual, entrenamiento presencial con un consultor que validara y reforzara el proceso de auto-capacitación inicial y evaluación final con veintiocho (28) personas, entre asesores y analistas financieros de cada unidad de negocio, asesores y analistas de la división de finanzas y personal de la división de Tecnología e Informática de la compañía.

Durante la etapa de E-learning básica del módulo de Contabilidad se incluyeron evaluaciones módulo a módulo, con seguimiento y control por persona, según los porcentajes establecidos para validar los avances.

“El éxito estuvo en el seguimiento, en el auto-estudio y en el monitoreo por alumno. Esta fue una metodología de aprendizaje nueva para la compañía y por supuesto nueva para todos los usuarios de la solución” aseguró Carlos Urueña, Jefe de la División Gestión Humana y Calidad en Colsubsidio.

Posteriormente, se realizó la parte presencial, durante la cual un consultor realizó el seguimiento a las diferentes preguntas y vacíos del E-Learning.

“Con el diagnóstico realizado en el TNA se buscó ampliar el alcance de la funcionalidad para tener mayor productividad y utilidad de la herramienta por lo que el grupo se dividió en dos, según el rol del personal en la compañía. Entonces en la etapa presencial se realizó una parte básica y otra especializada. El programa de capacitación fue ajustado al rol de cada persona en la compañía y al conocimiento según sus propias necesidades” agregó Urueña.





Para culminar el proceso se realizó la evaluación final que permitió determinar los porcentajes reales de avance y maximizar la curva de aprendizaje. “La evaluación fue la misma que se implementó durante el diagnóstico inicial, esto permitió medir, con datos reales, los avances logrados tras la implementación del programa de capacitación en la organización” aseguró Marcela Ramírez, Coordinadora de Desarrollo Humano de Colsubsidio.

Al cierre del proceso, en marzo de 2006, se realizó una certificación con SAP Educación. “Hoy el equipo ve a SAP como algo importante, con mayor funcionalidad. Los usuarios se sienten familiarizados y nosotros sabemos que la información es más confiable porque no hay manipulación, hay más confianza en el uso de la herramienta y mayor conocimiento de la misma” señaló Ramírez.

Adicionalmente, y como valor agregado de SAP Educación, se desarrollaron los manuales para incrementar el aprendizaje con RWD Infopak, herramienta basada en simulacro de casos reales en la compañía para mayor apropiación de la aplicación y mayor conocimiento.

“En Colsubsidio salimos de la educación tradicional y vemos los beneficios del auto-aprendizaje y de la auto-evaluación. Queremos seguir apostando a este esquema, porque el entrenamiento presencial cada vez es más complejo. Esta forma de capacitación nos permite masificar la educación en la organización” concluyó Ramírez.

Hoy el equipo de Colsubsidio está en capacidad de transmitir la información. El conocimiento no está concentrado en unas pocas personas.

El compromiso, la seriedad y la disciplina del equipo fueron factores clave de éxito, así como el seguimiento, el acompañamiento permanente y el involucramiento de la división de Gestión Humana y Calidad

“El tema de la educación y actualización debe tener continuidad, debemos mantener la estrategia para evitar la brecha de cinco años que tuvimos. La inversión en capacitación es importante, porque no se puede concentrar el conocimiento en unas personas. Con el proceso vivido la gente entendió que se estaba subutilizando la herramienta y que hay que aprovecharla al máximo” concluyó Urueña.

A futuro Colsubsidio implementará la estrategia de educación en el resto de la organización, para así garantizar que los 400 usuarios de la solución SAP Retail la aprovechen al máximo y fortalezcan cada una de sus funcionalidades.

Caribe: 1 866 978 6727
Colombia: 01800 5545272
Ecuador: 1800 600300
Perú: 0800 51300
Venezuela: 0800 727 4636
Rep. Dominicana: 1 800 777 0535

www.sap.com/andeancarib

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



* 2007 by SAP AG. All rights reserved. SAP, mySAP, mySAP.com, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. MarketSet and Enterprise Buyer are jointly owned trademarks of SAP/Markets and Commerce One. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective owners. Printed on environmentally friendly paper.