

1. Introducción

En la actualidad existe un gran interés en la administración del conocimiento dentro de las áreas de administración y tecnologías de la información. La administración del conocimiento es el proceso de identificar y capturar información, sin importar el lugar donde se encuentre (bases de datos, papel o cabeza de las personas) y su distribución hacia cualquier lugar donde ayude a producir los mejores resultados [17]. El conocimiento es considerado como una de las herramientas más importantes de una organización, por lo que es necesario implementar un medio para favorecer la construcción del conocimiento generado en la empresa, para después explotar ese conocimiento. El conocimiento es la información que transforma algo o a alguien, ya sea en función de lograr acciones, o en función de que el individuo o la institución tengan capacidad de adoptar una acción diferente o más eficiente.

La Administración del Conocimiento tiene como objetivo el aprovechar los activos intangibles que las organizaciones han venido desaprovechando: el saber desarrollado por sus miembros, la experiencia acumulada, así como conocimientos específicos desarrollados por algún grupo o dependencia. [18].

En una sociedad del conocimiento, en un mundo globalizado, es indispensable mantener una ventaja competitiva ante las demás organizaciones. La empresa RYC ALIMENTOS S.A de CV de la ciudad de Puebla, se ha propuesto

implementar un Sistema de Administración del Conocimiento ("Knowledge Management System"), con ayuda de una "Plataforma E-learning" que es como genéricamente se conoce a la herramienta tecnológica basada en internet usada para distribuir el conocimiento. El objetivo del Sistema de Administración de Conocimiento es la de capturar el conocimiento tácito de nuestros programadores y posteriormente convertirlo en conocimiento explícito, para que pueda existir una buena información detallada de lo que se realiza en el departamento de Tecnologías de la Información de la empresa RYC ALIMENTOS.

1.1 Definición del problema

La empresa RYC ALIMENTOS S.A de CV de la ciudad de Puebla es un corporativo que cuenta con alrededor de 1000 empleados. Actualmente cuenta con una cadena de tiendas en la región centro y sur del país, una fábrica de carnes frías y embutidos, un complejo agropecuario productor de ganado y una planta empacadora de carne certificada.

RYC es una empresa líder en venta de productos cárnicos a tiendas de autoservicio y cuenta con distribución a todo el país. En esta planta se lleva a cabo las actividades como: cortar, empacar, procesar y comercializar, todo tipo de carnes con los más altos estándares de calidad.

RYC Alimentos adquirió SAP (Systeme, Anwendungen und Produkte) [www.sap.com/mexico/index.epx]. Debido a que el control administrativo del

sistema no incluía todos los módulos requeridos por la empresa, se creó el Departamento de Tecnologías de la Información que se encarga de programar y monitorear los módulos faltantes, el cual consiste es una aplicación referente a la nómina.

Ante los cambios de personal en el Departamento de Tecnologías de la Información se ha detectado que RYC no cuenta con un acervo de conocimiento en sus procesos que permitan la continuidad de los proyectos. Es por eso que se propone implementar un Sistema de Administración del Conocimiento o [KMS \(Knowledge Management System\)](#) con ayuda de una plataforma e-learning para que el conocimiento de los procesos de TI en RYC que se tiene ahora se extraiga, se codifique y posteriormente se transmita.

1.2 Objetivo General

El propósito de este trabajo consiste principalmente en llevar a cabo un proceso de administración del conocimiento que resulte en el diseño e implementación de un Sistema de Administración de Conocimiento para el departamento de TI de la empresa RYC ALIMENTOS.

1.3 Objetivos Específicos

- Seleccionar y aplicar técnicas de captura de conocimiento sobre los procesos de TI para RYC.
- Seleccionar y utilizar un mecanismo de representación de conocimiento, para que sea accesible a los usuarios.
- Diseño y desarrollo de un sistema de administración de conocimiento para almacenar, distribuir y compartir el conocimiento en la empresa.
- Elaboración de las pruebas del Sistema de Administración del Conocimiento.

1.4 Alcances y limitaciones

Alcances:

- Representación del conocimiento, correspondiente al uso de SAP para la empresa RYC, de su forma tácita a una explícita. Ello implica el trabajo de ingeniería del conocimiento necesario para la captura y a la representación del conocimiento.

- Implementar un sistema basado en una herramienta para la distribución de dichos conocimientos.

Limitaciones:

- Disponibilidad de los expertos en el uso de SAP en la empresa RYC.
- Posibilidad de continuar como practicante en la empresa RYC para otoño 2008.
- Adaptabilidad de herramientas de software para implementar el sistema.

1.5 Software y hardware

Software

Se propone el apoyo de una herramienta tecnológica DOKEOS de código abierto. Entre las características más importantes de esta herramienta de e-Learning se encuentra el soporte al estándar SCORM 1.2. También destaca su facilidad de uso, algo muy importante para el éxito de la formación online.

También se utilizará XAMPP es un paquete que te permite instalar varios tipos de servidores, es más que nada una aplicación que contiene distribución Apache y MySQL.

Hardware

Dado que el tipo de sistema a implementar para este proyecto no depende directamente de algún tipo de hardware específico, los componentes del proyecto se desarrollarán en una computadora personal que cuenta con Plataforma Windows XP.

1.6 Análisis Preliminar

El proceso de desarrollo de software comienza al adoptar una visión global. Se analiza el dominio del negocio para establecer los requisitos correspondientes, donde cada uno de los requerimientos se analiza en una forma individual.

La ingeniería de requisitos [11], proporciona el mecanismo apropiado para entender lo que el cliente quiere, analizar las necesidades, negociar una solución razonable, validar la especificación, y administrar los requisitos conforme estos se transforman en un sistema operacional.

A continuación se explicarán, a manera de casos de uso, las actividades principales del experto en bases de datos, del experto en programación y del experto en atención a clientes, con el objetivo de establecer los requerimientos, como base del diseño y la construcción del sistema.

Caso de uso referente a la captura del conocimiento del área de bases de datos

Las actividades que desempeña el experto en bases de datos de TI en RYC, incluyen todos aquellos desarrollos tecnológicos que operan en las diferentes áreas de la empresa y que tienen un soporte sobre las bases de datos en Oracle.

Para la empresa es importante tener un acervo de conocimiento sobre la experiencia que nuestro especialista en las bases de datos posee. (Fig.1.1)

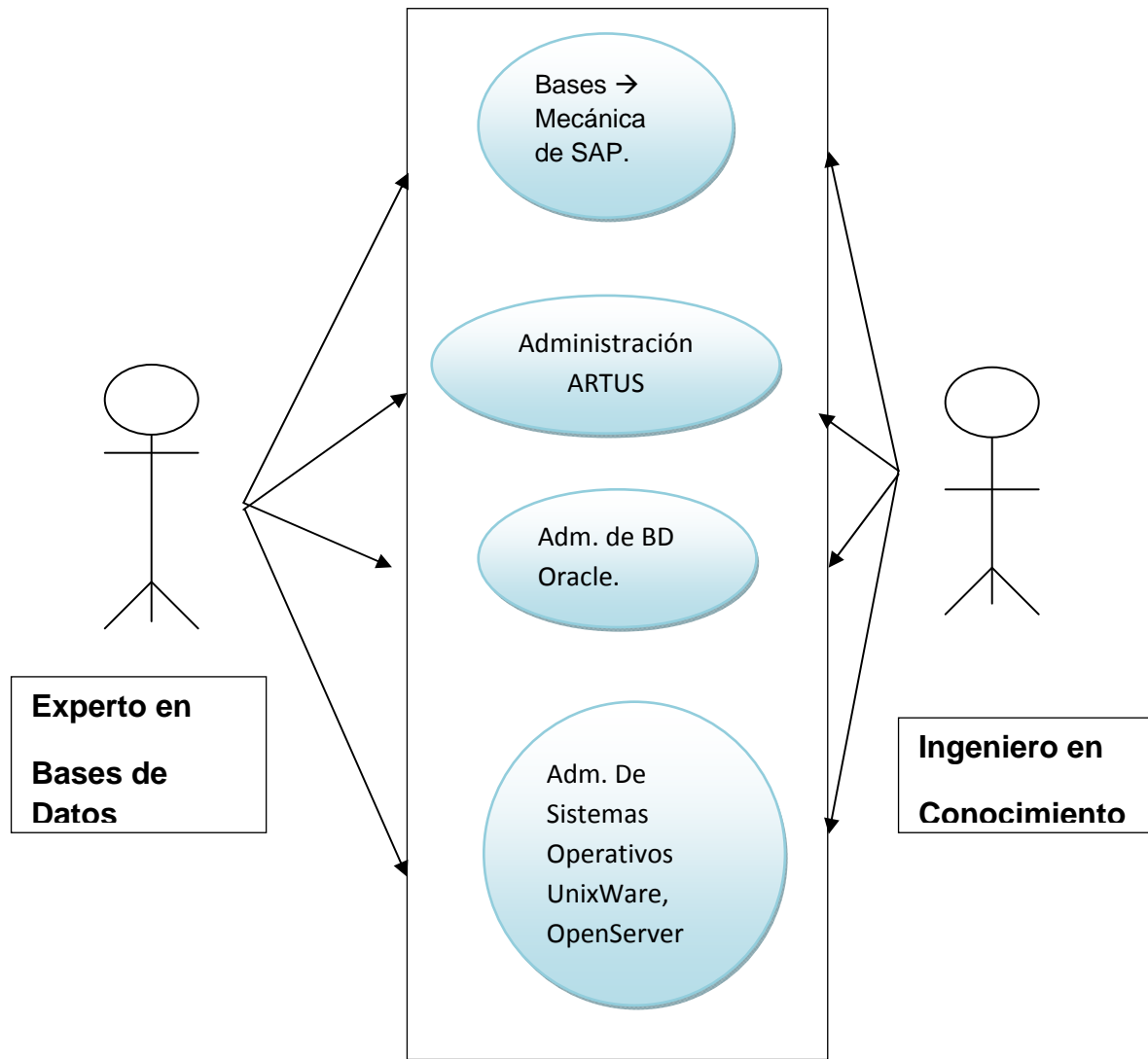


Fig.1.1 Diagrama casos de Usos para el área de Bases de Datos.

Caso de uso referente a la captura del conocimiento del área de programación

Todas las iniciativas que los miembros de la organización generan y que se presentan como una alternativa para agilizar o mejorar procesos para la empresa, son evaluadas por una junta de comité. En esta junta se plantea la propuesta de software de acuerdo a los requerimientos establecidos. Posteriormente se toma una decisión por parte de nuestro programador para verificar si estos pueden ser llevados a cabo.

Si la propuesta es aceptada se realiza un calendario para el desarrollo, pruebas y liberación del software.

Por lo tanto, es indispensable que todos aquellos desarrollos estén debidamente documentados, para que cualquier usuario pueda capturar el manejo de las aplicaciones que se muestran en nuestro diagrama de casos de uso de nuestro programador (Fig.1.2).

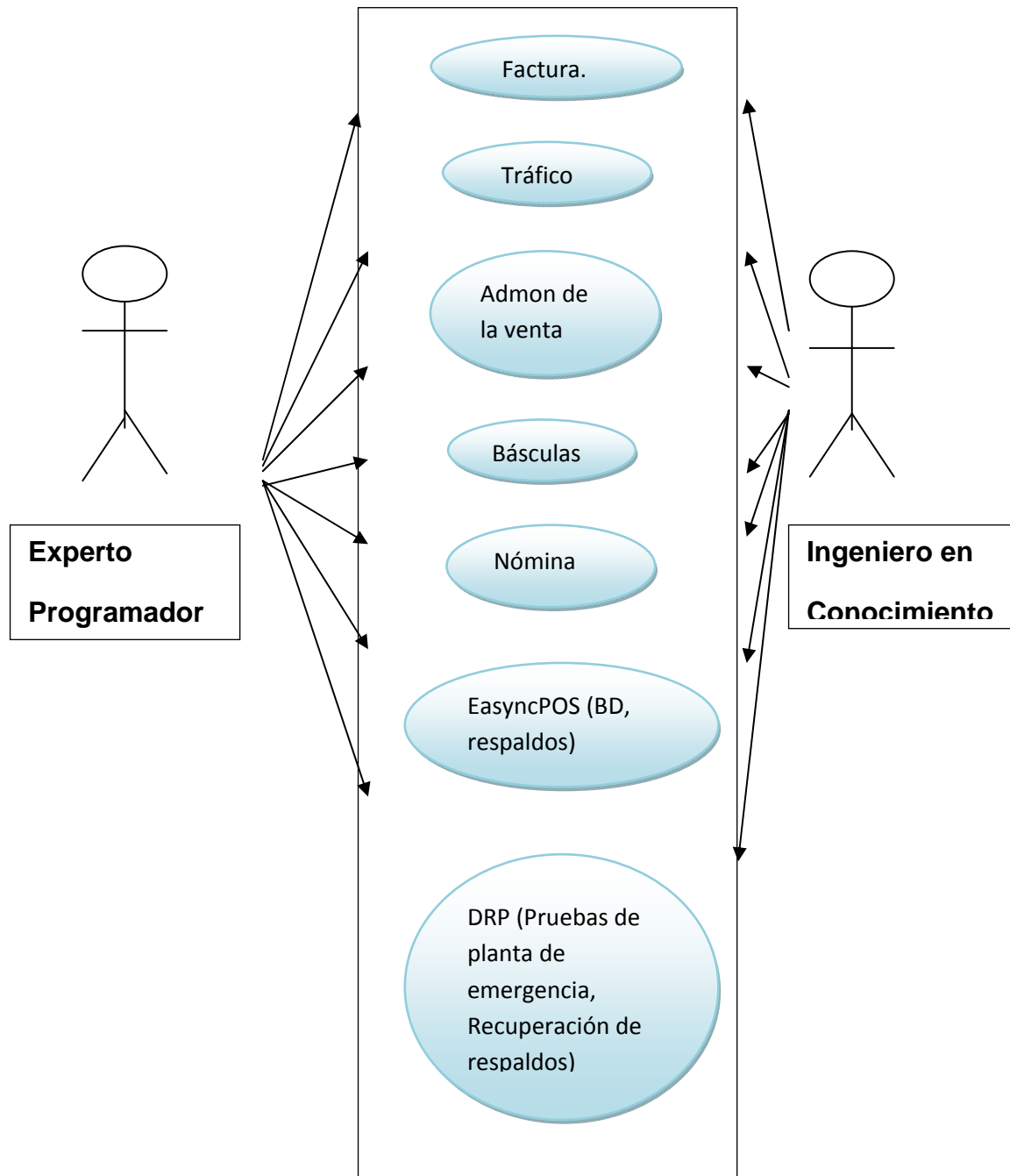


Fig.1.2 Diagrama de Casos de Usos para el área de Programación.

Caso de uso referente a la captura del conocimiento del área de atención a clientes

El papel principal que desempeña nuestro especialista en atención a clientes es dar solución a las problemáticas que ocurren en cuanto a ventas en las diferentes sucursales de RYC.

Para todas aquellas ventas que no han podido ser tomadas como ventas finalizadas por algún motivo (cambio de producto, cantidad de producto, tipo de pago), se tratará de darles la mejor solución posible, para que estas sean liberadas dentro del sistema de ventas. Por lo tanto, es importante tener una base de conocimiento en la que se puedan consultar las problemáticas, las causas y las soluciones que se dieron en algún problema similar que haya ocurrido anteriormente (Fig.1.3).

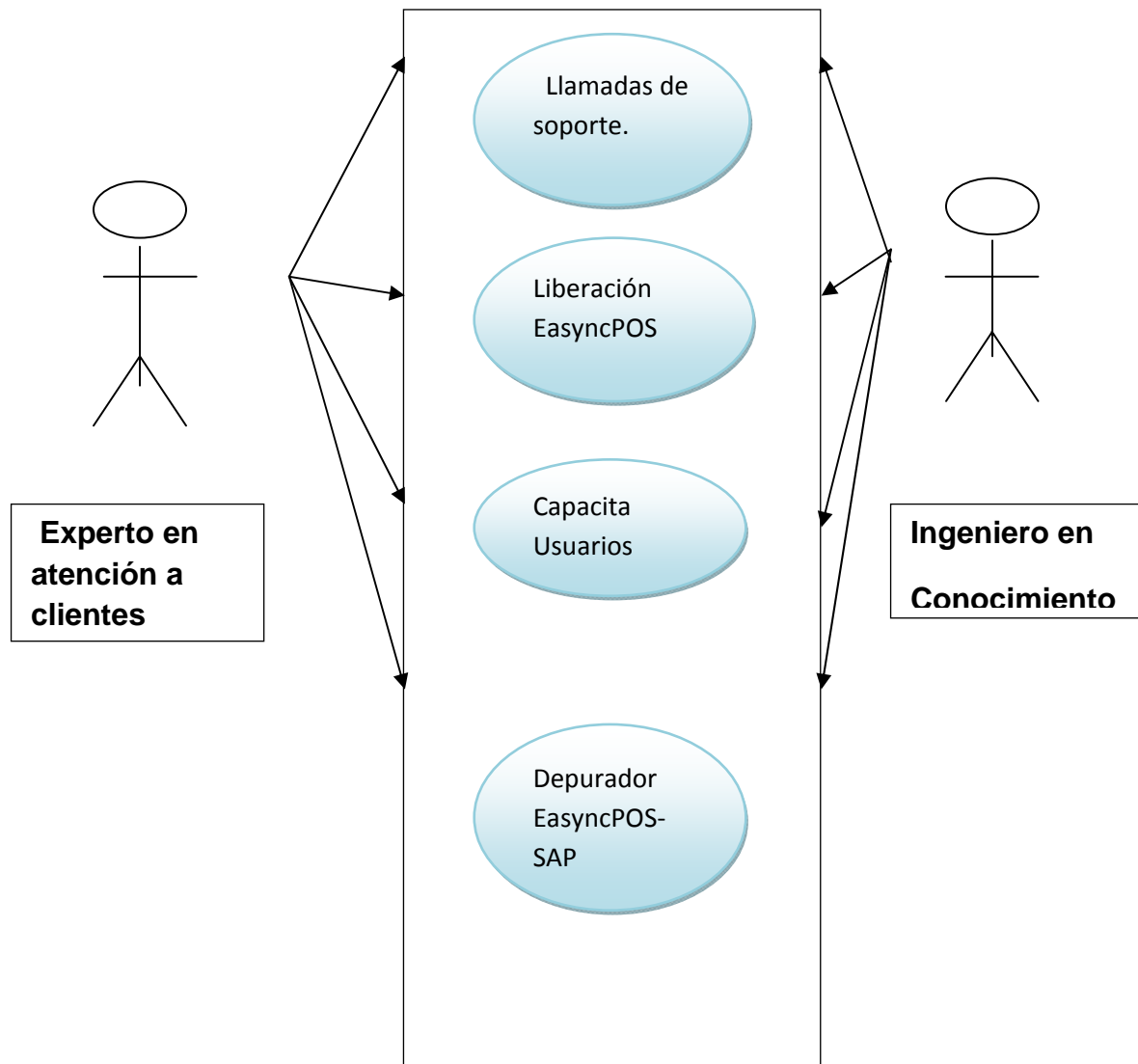


Fig.1.3 Diagrama de Casos de Usos para el área de atención a clientes.