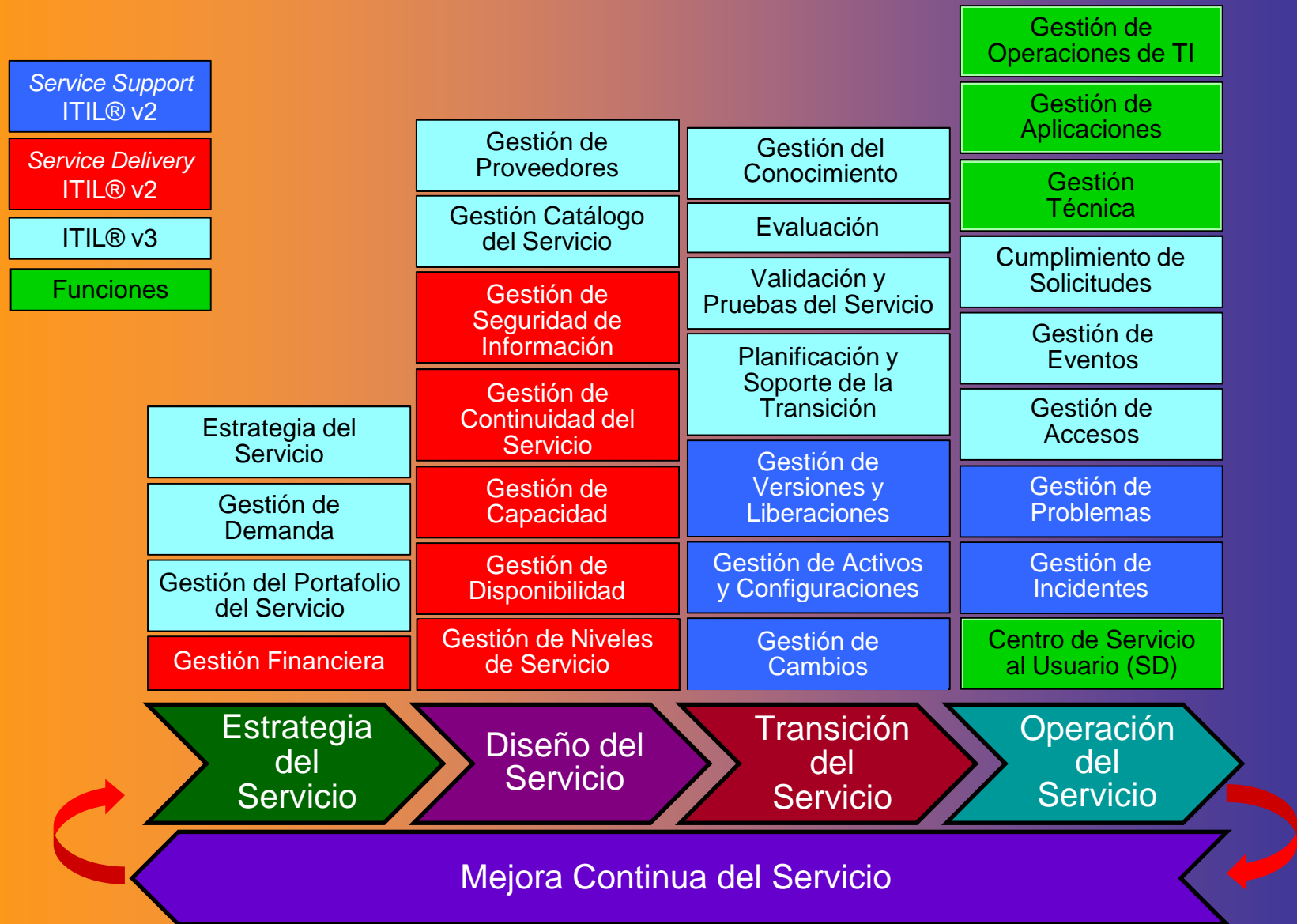


# “Aprendiendo Haciendo” un Medio para la Transformación de la Gestión de Servicio de TI

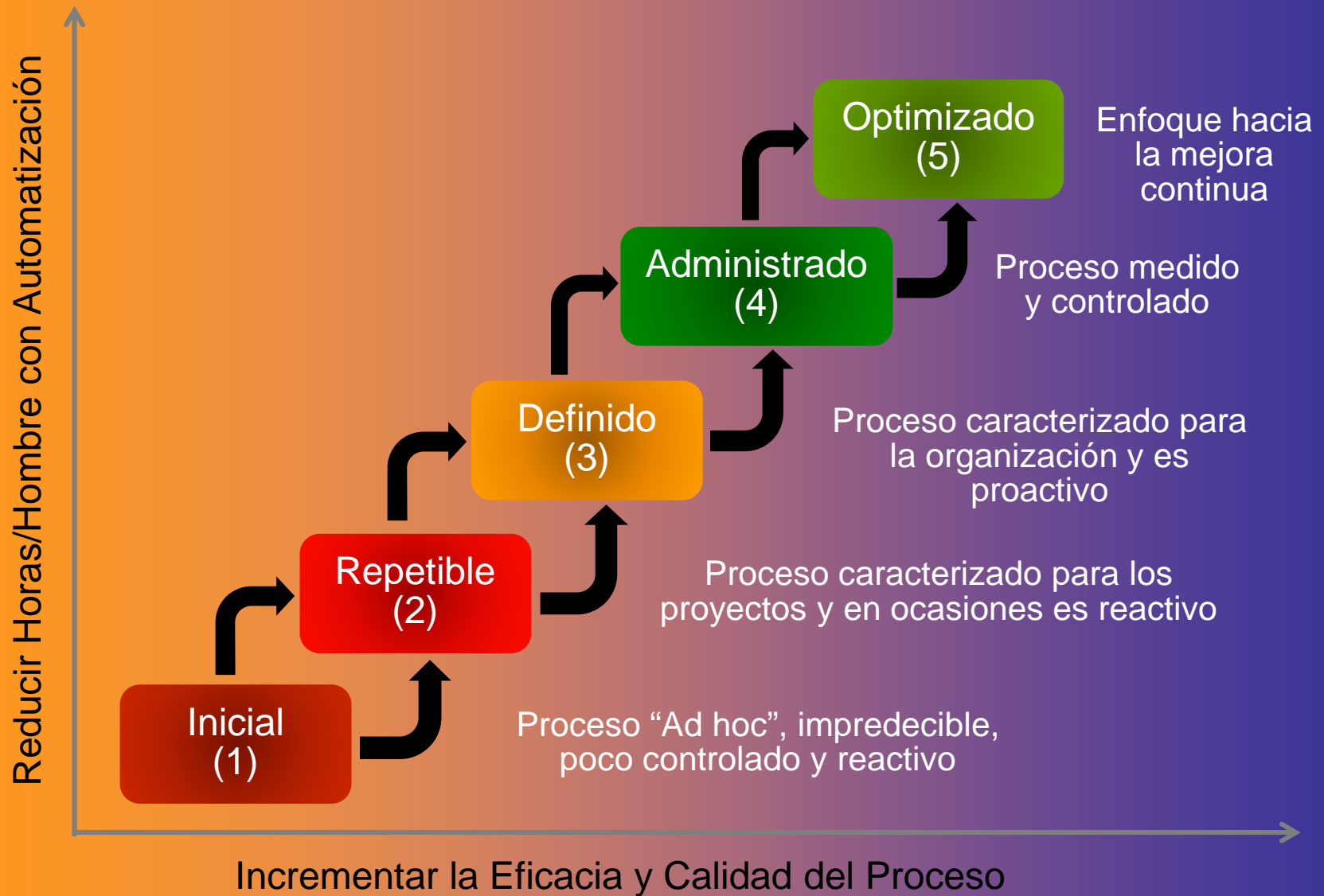


**Learning  
by doing**

# ITIL® v2 Versus ITIL® v3



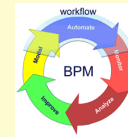
# Caracterización del Proceso de Madurez



# La Pirámide de las Buenas Prácticas



LEAN SIX-SIGMA

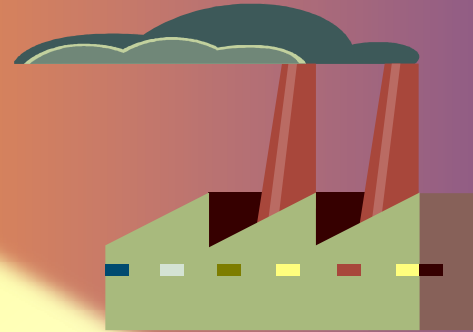


Gobernabilidad en TI





# Enfoque Metodológico



“Learning by Doing”

“Lean Thinking”



Combinación de Componentes

Paquete de Soluciones (Servicios)

MADUREZ ORGANIZACIONAL

# El Cono del Aprendizaje

## Retención

*Después de dos semanas retenemos hasta:*

10% de lo que leemos

• Lectura

20% de lo que escuchamos

• Escuchar palabras

30% de lo que vemos

• Observar dibujos

50% de lo que escuchamos y vemos

• Mirar una película  
• Ir a una exposición  
• Ver una demostración  
• Observa algo hecho en la realidad

70% de lo que decimos

• Participar en un debate  
• Tener una conversación

90% de lo que decimos y hacemos

• Realizar una representación teatral  
• Simular experiencias reales  
• Hacer las cosas que se intentan aprender

## Naturaleza de la Actividad Involucrada

*Retenemos a través de:*

Símbolos verbales y visuales

Grabaciones, radios, CD, Podcasts

Pinturas, imágenes en movimiento

Recepción visual, Televisión, Cine, Exhibición

Actividad receptiva y participativa, trabajo de campo, demos

Aprendiendo haciendo, experiencias dramatizadas

P  
A  
S  
I  
V  
O

A  
C  
T  
I  
V  
O

# Ciclo de Kolb



Hemos desarrollado una metodología propia basada en el llamado "Ciclo de Kolb" que divide los procesos formativos en cuatro fases para obtener mejores resultados.





# Paquetes de Solución (Servicios)

## Píldoras y Tratamientos

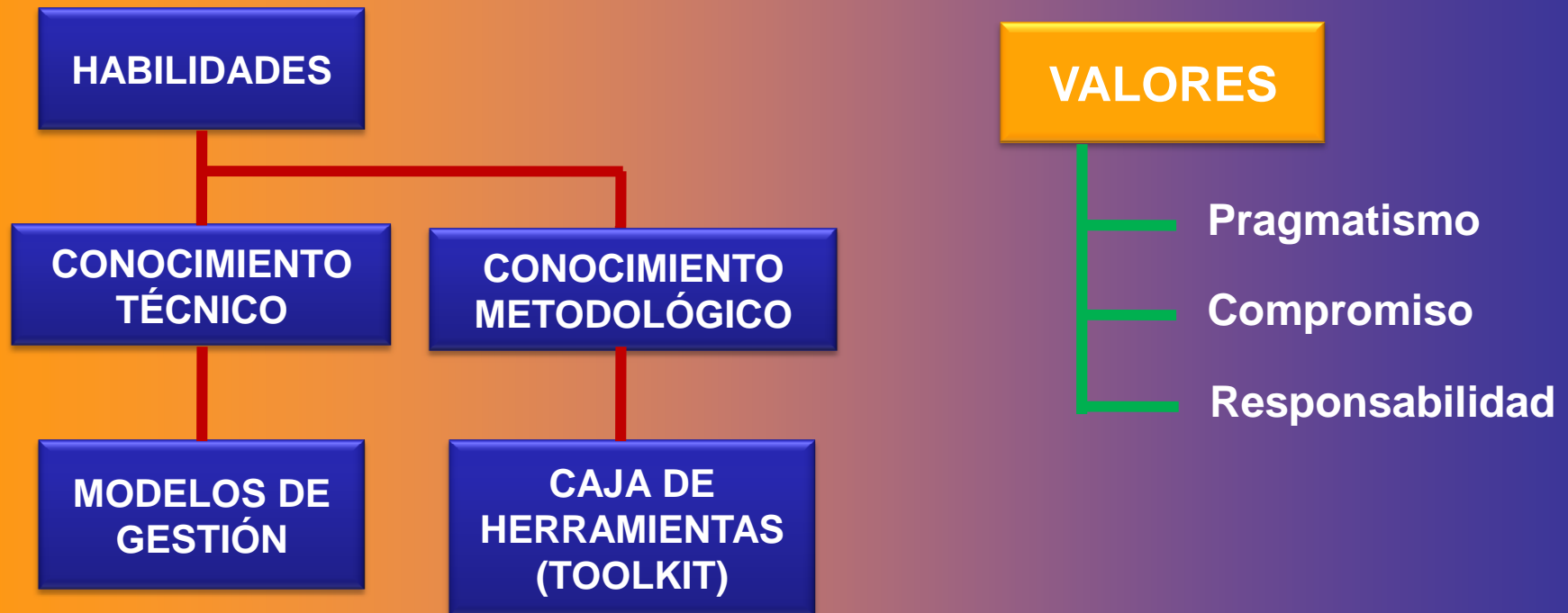


## Iniciativas de Transformación



# El Rol de Agente de Cambio ("Change Agent")

## Perfil del Consultor: Inoculador del Cambio



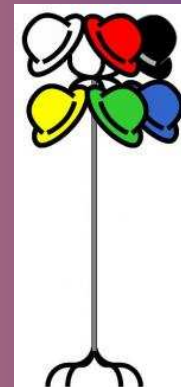
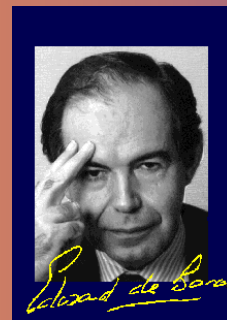
# Control-IT®

## Cómo Gestionar el Área de Tecnología de Información



# A Heart Effort®

Cómo favorecer la comunicación y la obtención de ideas creativas



# Gestión Ágil de Proyectos

Aplicada en todos los proyectos:

- Simplificar y eliminar burocracia
- Obtener resultados tempranos
- Aportar constantemente valor
- Implantar de manera iterativa
- Aceptar nuevos requisitos



Entrega  
Funcionalidad

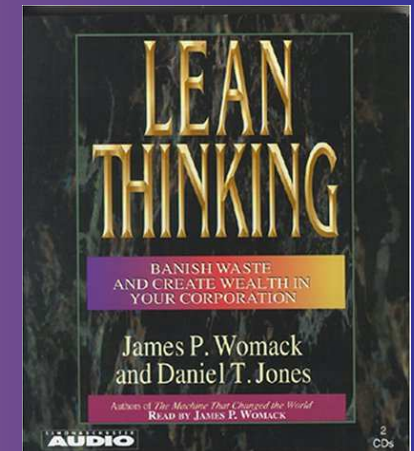
# Bridge-IT®

## Cómo Gestionar Proyectos de Manera Eficaz



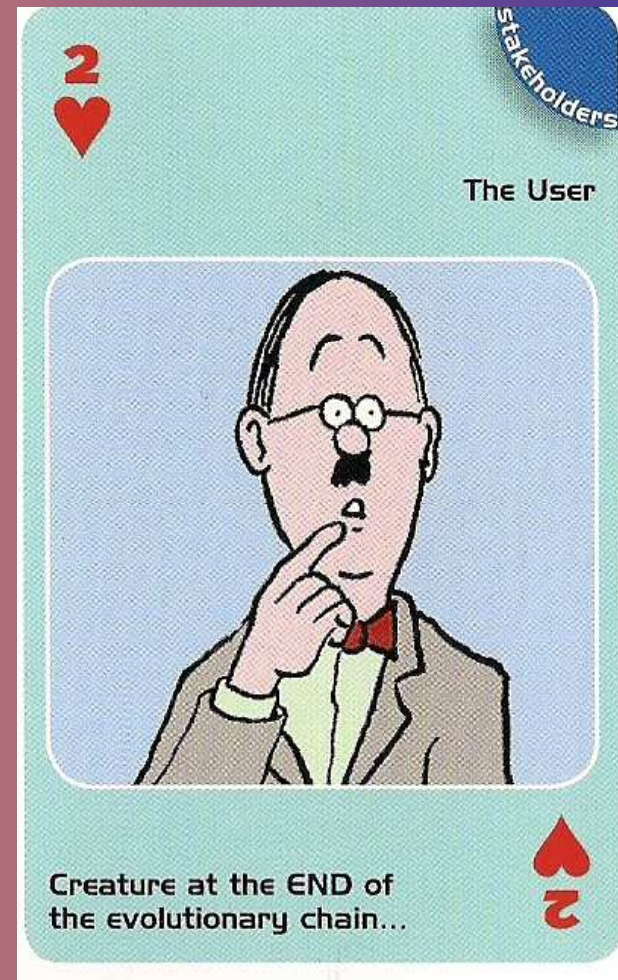
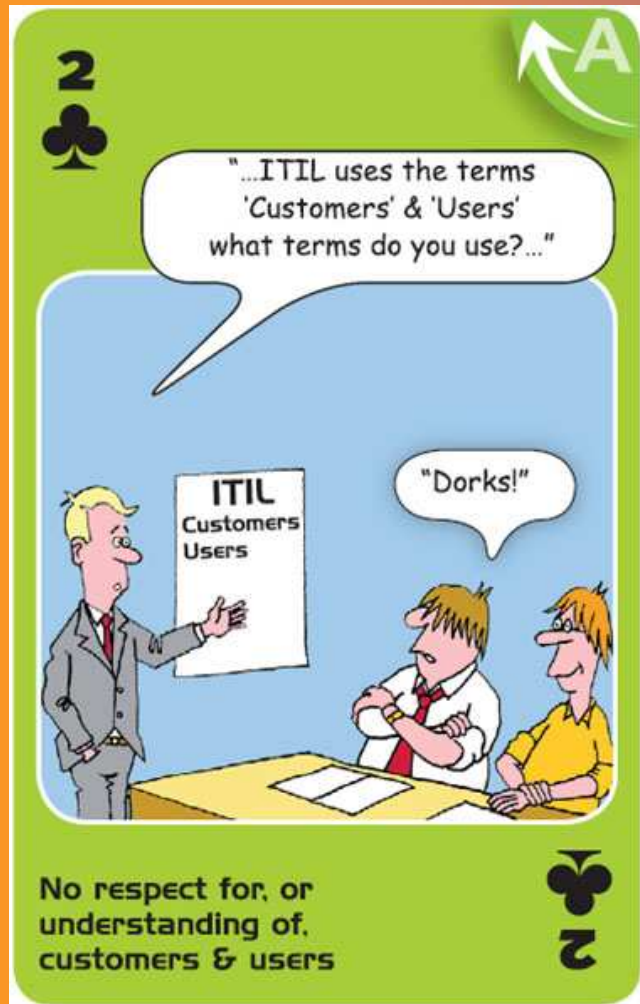
# Ease IT®

## Cómo mejorar el trabajo orientándose a resultados y procesos



# ABC of ICT Cards®

## Actitud, Comportamiento y Cultura





# Los Niveles de Competencias vs. Conciencia

Consciente

“Ya Sabe Cuánto No Sabe”

Tienen consciencia de sus limitaciones

Etapa II – Información Básica

“Ya Sabe Cuánto Sabe”

Enfocan su atención en cada uno de los pasos del proceso para completar la tarea de manera exitosa

Etapa III - Conocimiento

No Consciente

“No Sabe Cuánto No Sabe”

Desconocen todo lo que supone una tarea e ignoran lo que esto ocasiona

Etapa I – Datos

“No Sabe Cuánto Sabe”

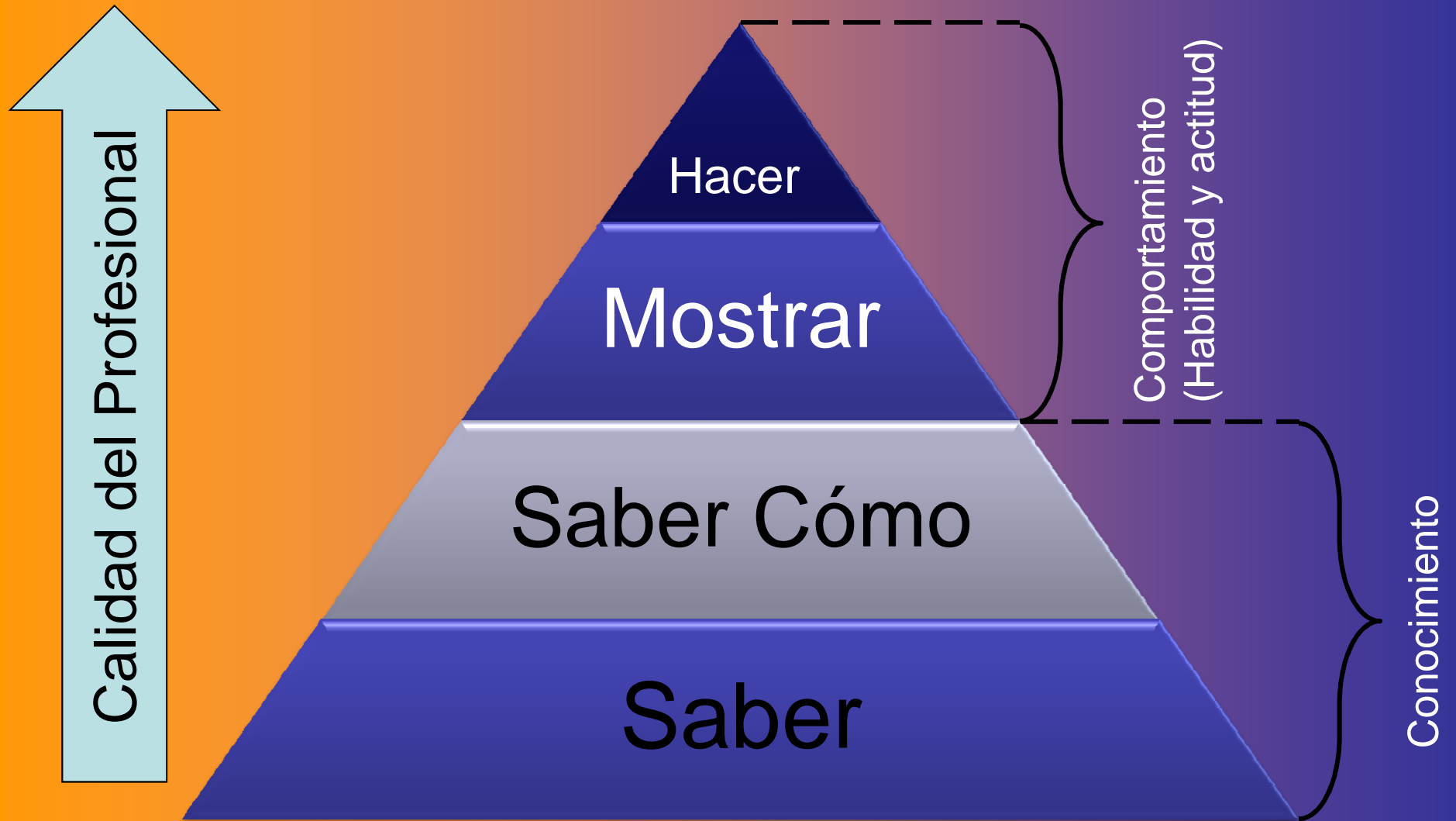
Creen que no deberían cometer errores y además saben cómo solucionar sus propios problemas

Etapa IV - Sabiduría

No Competente

Competente

# Desarrollo de las Competencias



# Gestión del Cambio Organizacional



“Escucho y olvido,  
Veo y recuerdo,  
Actúo y comprendo”

Confucio, Siglo V a.c.