



# Gestión del Conocimiento

## Desde las trincheras





# René Pascuas Cano

PM – SM – PO – PMO – CTO – Profesor universitario

**CEO en OZA**

[rene@ozalearn.com](mailto:rene@ozalearn.com)

Linked 

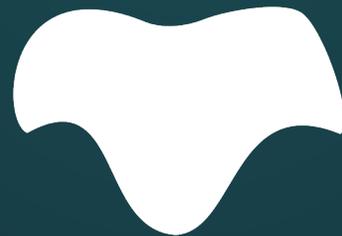




Por eso es importante transmitir los conocimientos



El conocimiento aplicado es poder  
el conocimiento no utilizado es inútil.

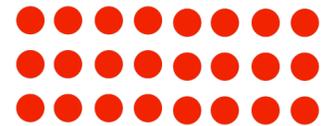


# Contenido

1. ¿Qué es el Conocimiento?
2. ¿En qué consiste?
3. Transferencia del Conocimiento
4. Tipos de Conocimiento
5. Historia - Antecedentes
6. Conocimiento y Sociedad
7. Ciclo del conocimiento
8. Conocimiento Empresarial
9. ¿Qué activos intangibles debo gestionar?
10. Herramientas de Gestión del Conocimiento
11. Pilares
12. Receta - Conceptos clave
13. Beneficios



# ¿Qué es el Conocimiento?



## conocimiento

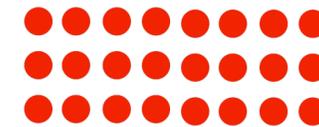
1. m. Acción y efecto de conocer.
2. m. Entendimiento, inteligencia, razón natural.
3. m. Noción, saber o noticia elemental de algo. U. m. en pl.

...

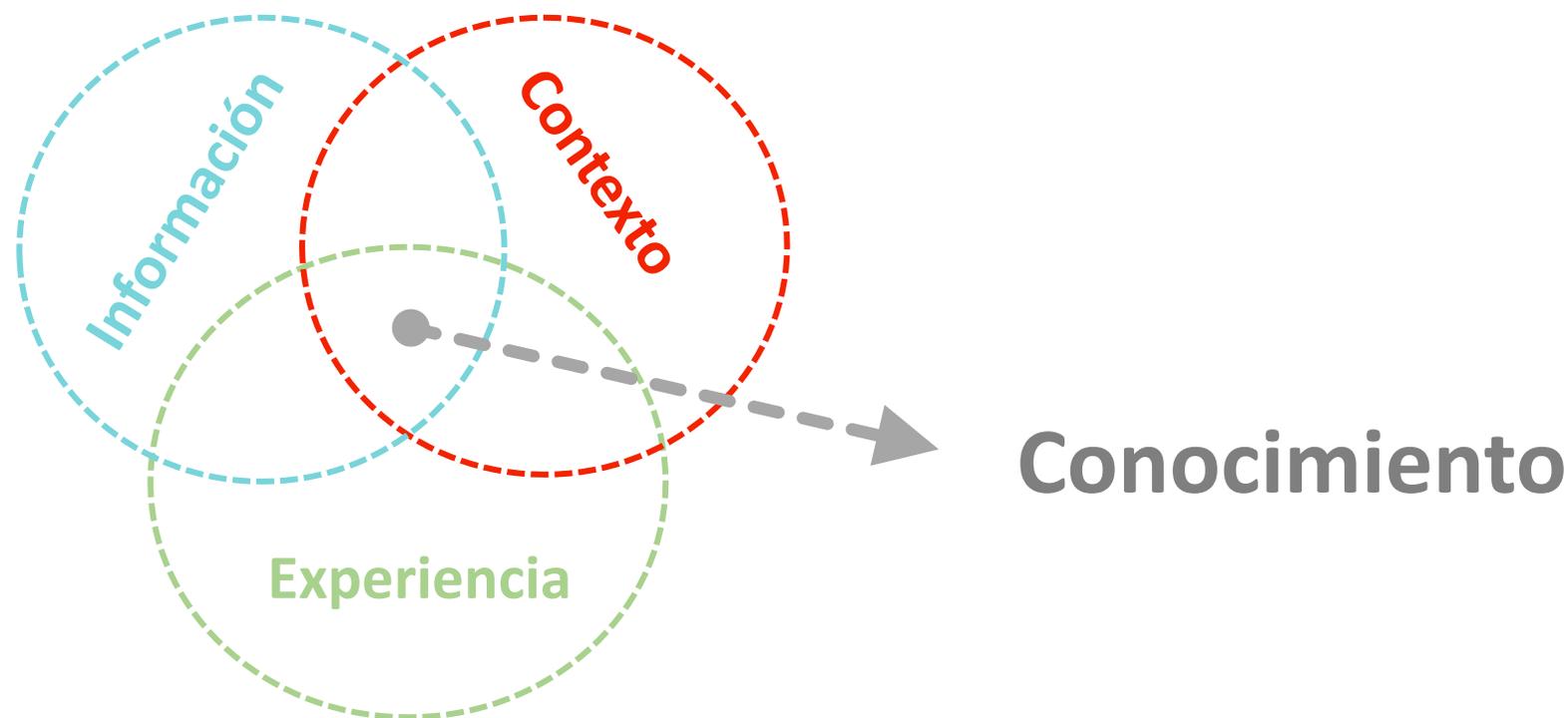
9. m. desus. [gratitud.](#)
10. m. pl. Saber o sabiduría.



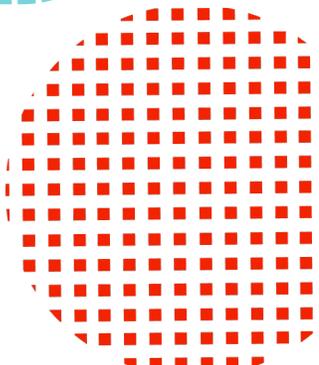
# ¿Qué es el Conocimiento?



Organizacionalmente está contenido en las **reglas**, los **procedimientos**, las **estrategias** y las **tecnologías**, y es el resultado de las **interrelaciones** entre las personas.



# ¿Qué es el Conocimiento?

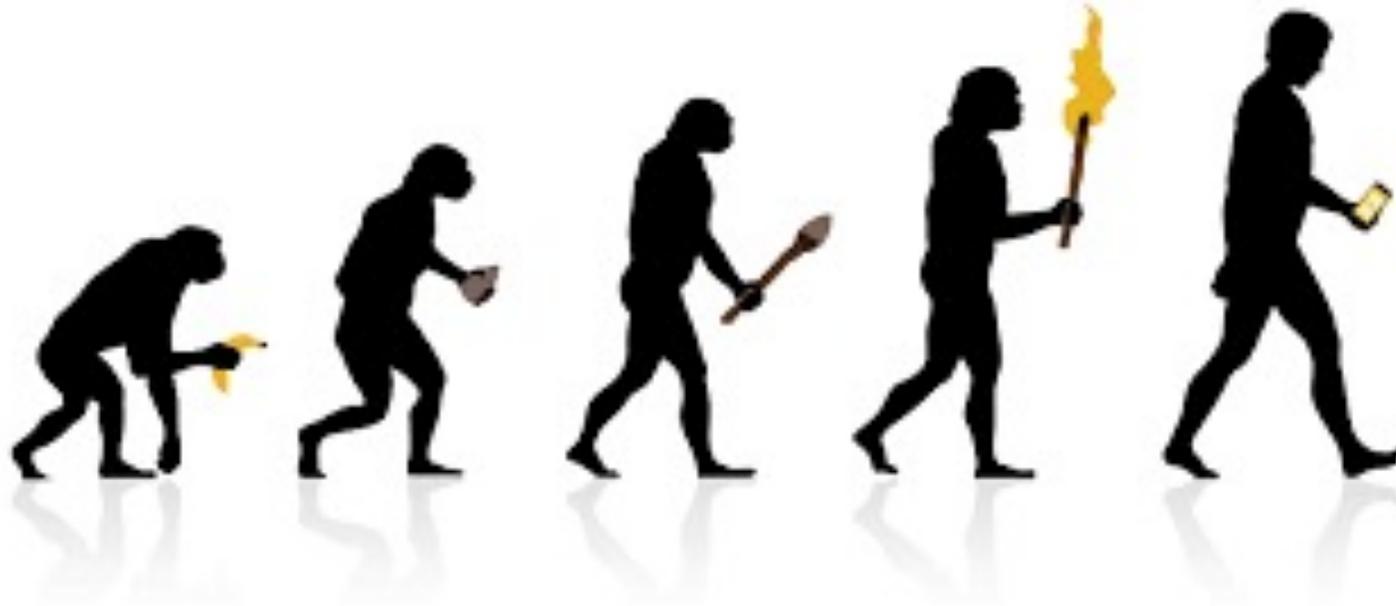




# ¿En qué consiste?

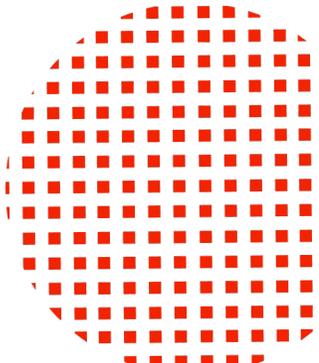


Habilidades aprendidas o descubiertas que se fueron transmitiendo de **generación en generación**.



Es lo que llamamos **Activos intangibles** de la organización.

**¿Cómo estamos transmitiendo estos activos de generación en generación en nuestras organizaciones?**



# ¿Sabías qué?



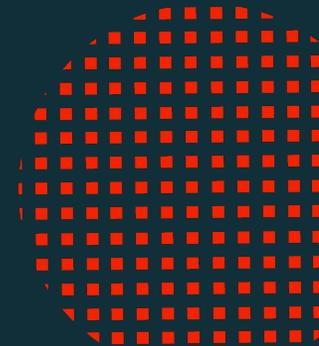
Según un informe técnico de IDC, las organizaciones desperdician alrededor de \$ 48,000 en una semana o \$ 2,5 mil millones al año debido a la incapacidad de ubicar y recuperar información.

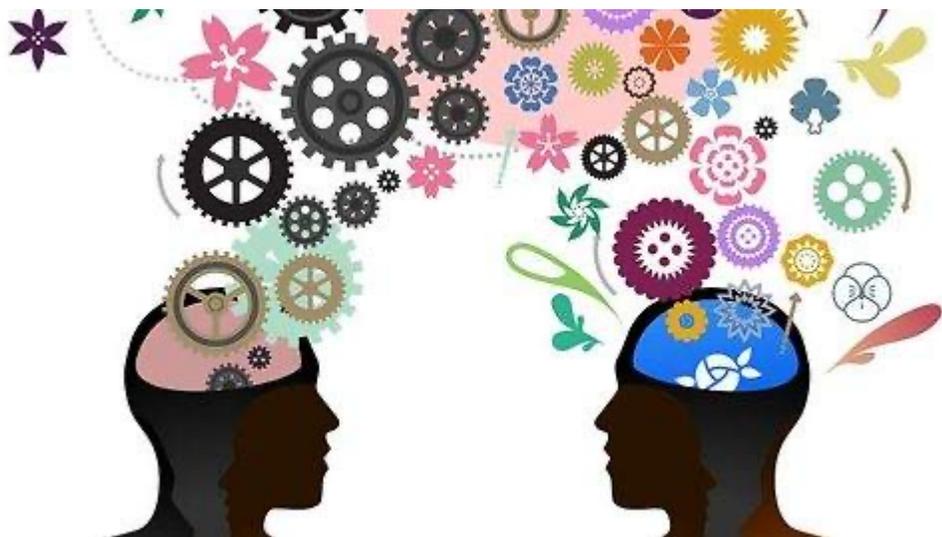
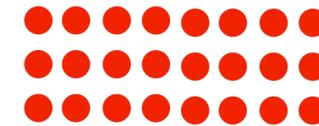
**43%**

De los empleados reportan problemas con la compartición de documentos y solicitudes de aprobación de estos en sus flujos de trabajo.

**47%**

De las compañías que implementaron un KMS reportaron aumentos en sus ventas





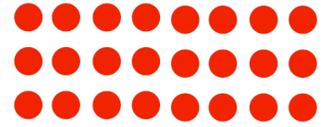
*“La transferencia de conocimientos es el proceso mediante el cual los resultados de investigaciones, los descubrimientos, los hallazgos científicos, la propiedad intelectual (PI), la tecnología, los datos o los conocimientos fluyen entre las diferentes partes interesadas.”*

- Se hace necesario **codificar** el conocimiento para poderlo transferir.
- Esta codificación tiene como fin que pueda ser adquirido por otros.





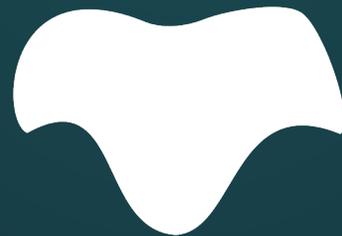
# Transferencia del Conocimiento



- Es un proceso **complejo** que debe gestionar el ciclo completo del conocimiento
- El **emisor** busca que el **receptor** lo **adquiera** y **aplique** en sus actividades
- Incluso de forma **diferente** de la del emisor
- Para convertirse en conocimiento, **la información debe ser utilizada** por el receptor y provocar cambios en su comportamiento
- Adquirir conocimiento implica modificaciones en las **estructuras cognitivas** del receptor
- Las organizaciones se enfrentan constantemente a la posibilidad de que disminuyan el conocimiento y su transferencia, por ejemplo:
  - **Cuando las personas dejan la empresa, y se llevan con ellas conocimientos allí adquiridos**
  - **Cuando no se renueva, no se usa, no se transmite el conocimiento**
- Importante tener en cuenta el efecto del **riesgo**, el **altruismo** y la **reciprocidad**



El conocimiento es el único activo que  
cuando se comparte se multiplica



# Tipos de Conocimiento



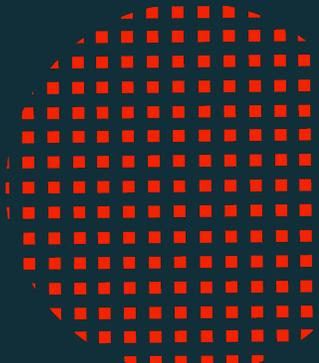
## Tácito / Implícito

- Difícil de expresar de forma sintetizada
- Difícil de compartir por medios tradicionales
- Enraizado en la práctica y la experiencia

Ideas  
Experiencias  
Destreza  
Habilidades  
Costumbres  
Valores  
Historia  
Creencias

## Explícito

- Es un activo formal y sistemático, que ha sido o puede ser fácil de articular, codificar, comunicar, compartir, almacenar, replicar y expresar.
- Puede comunicarse a través de símbolos.
- Puede ser transmitido inmediatamente a otros.
- La información, universalmente reconocida que no da lugar a interpretaciones
- Se vuelve tácito con el tiempo



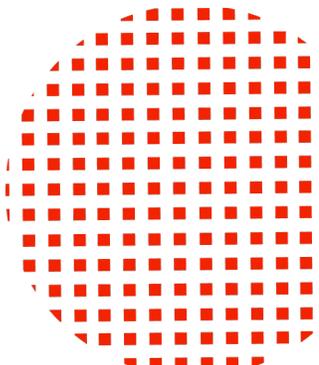


# Historia - Antecedentes



- El fenómeno de la globalización y sus cambios demográficos
- El fenómeno de las TIC, y en especial de internet
- La tendencia de las empresas e instituciones a organizarse de forma mas distribuida
- Una creciente intensidad en la aplicación del conocimiento en la producción de bienes y servicios
- Los nuevos tipos de relación con el cliente

Serrandel y Juan (2003)



# Conocimiento y Sociedad

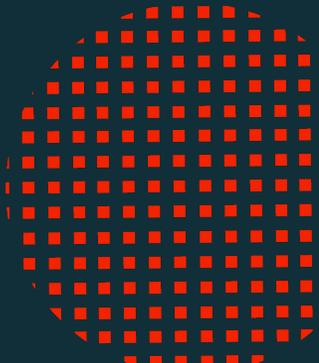


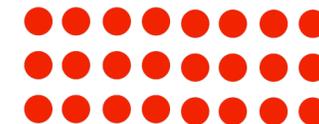
## Sociedad Industrial

1. Recurso Clave: el capital, la mano de obra, la máquina.
2. Importancia de la gestión de la producción.
3. Ausencia de improvisación.
4. Sin cultura de riesgo
5. Conocimiento poco compartido.
6. Renuncia a la creatividad.
7. Estabilidad.

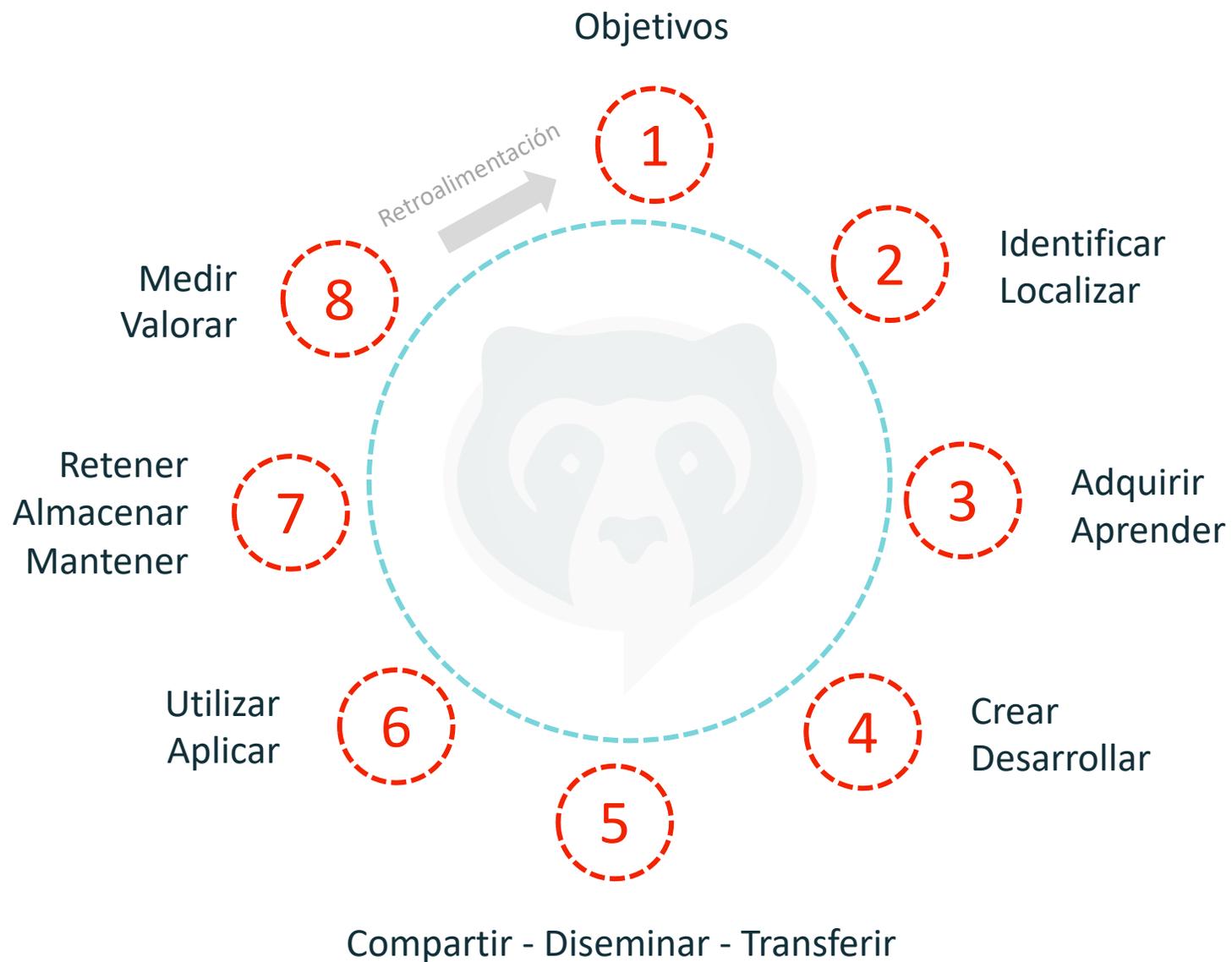
## Sociedad del Conocimiento

1. Recurso clave: el conocimiento.
2. Importancia de la gestión de los RRHH.
3. Gestión de Improvisación.
4. Gestión del riesgo.
5. Compartir el conocimiento (Conocimiento colectivo).
6. Apoyo a la creatividad e innovación.
7. Aprendizaje. Aceptación del cambio.





# Ciclo del conocimiento





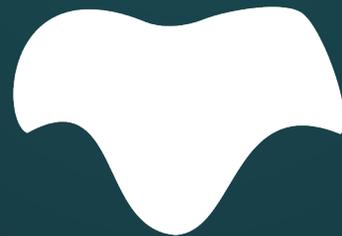
# Pregunta #1



¿Tú organización cuenta con una planificación estratégica del ciclo de gestión del conocimiento?



Todos hacemos gestión de conocimiento  
pero, ¿lo hacemos de manera estructurada?

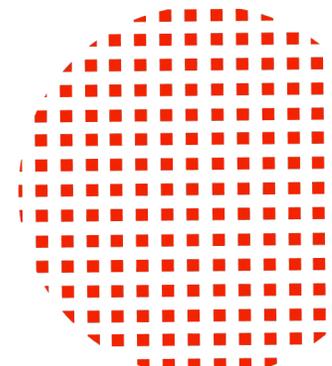




# Activos Intangibles

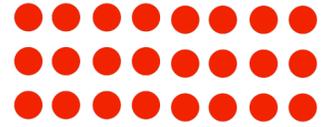


- Marca
- Cultura
- Talento Humano
- Prácticas de Trabajo
- Conocimiento
- Clientes
- Patentes
- Relaciones
- Desarrollos





# Herramientas de Gestión del Conocimiento



Cualquier software que ayude a **crear**, **procesar** y **compartir** conocimiento.

- Software de intranet para empleados
- Sistemas de gestión del conocimiento - KMS
- Sistema de gestión de contenidos
- Sistema de gestión de aprendizaje organizacional - LMS
- Sistema de gestión de documentos
- Software de formación / Tutoriales
- Software de comunicación y colaboración
- Herramientas de redes sociales
- Asistentes de IA / Chatbots



# Pregunta #2

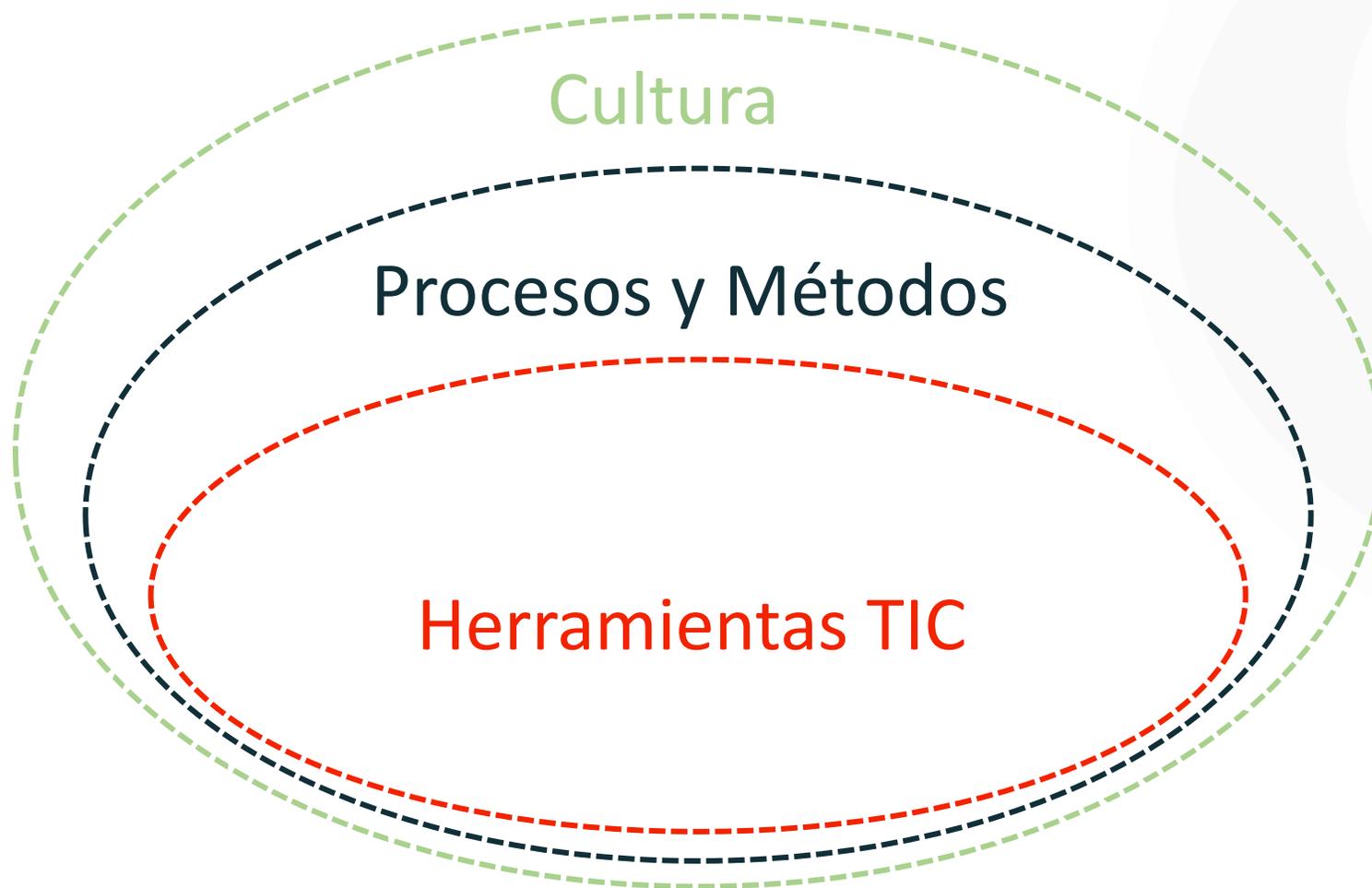
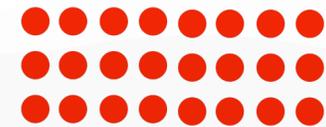


¿Tu organización cuenta con una o varias de las siguientes herramientas para gestionar el conocimiento?

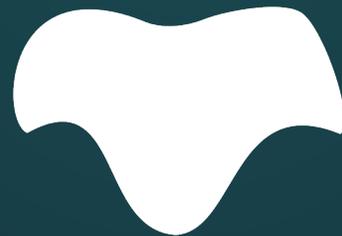




# Pilares



El objetivo es generar valor  
El conocimiento al servicio de la organización





Receta



Planes estratégicos

Herramientas TIC

Cultura organizacional

Comunicación

Colaboración

Métricas

Conocimiento Aplicado

Creatividad

Procesos

Innovación

Liderazgo

Agilismo

Universidad Corporativa

Trabajo de cada día

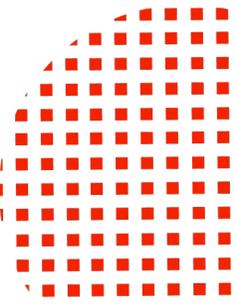
Confianza

Asegurar conocimiento clave

Trabajo en equipo

Adquirir Conocimiento clave

Mapas de conocimiento



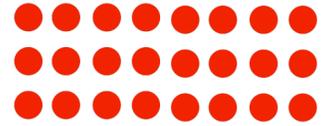
# ¿Por qué gestionar el Conocimiento?



Por las empresas  
Por las personas



# Beneficios



- Garantiza la salvaguarda de la **receta secreta** de la organización
- Facilita la capacidad de toma de **decisiones**
- Optimiza la relación con el **cliente**
- Desarrolla organizaciones de **aprendizaje** haciendo del aprendizaje una rutina
- Estimula la **innovación** y el cambio **cultural**
- Acelera la **transformación** digital
- Estimula la **eficiencia** operacional. Estandarización de procesos.
- Mejora la **productividad**
- Reduce los **costos** de soporte
- **Empodera** a los empleados
- Aumenta su **engagement**
- Incentiva el **crecimiento** e innovación
- **Disminuye pérdidas** por errores, lentitud o reprocesos
- Ofrece una base sólida para un **teletrabajo** eficiente



# ¿Sabías qué?



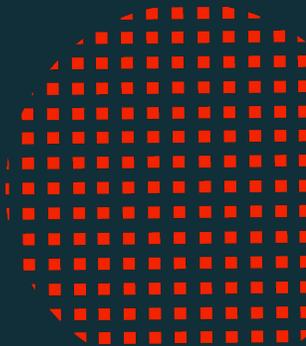
El **74%** de las organizaciones estiman que las buenas practicas en la gestión del conocimiento, aumentan la productividad de la empresa entre un **10%** y **40%**.



Las nuevas tendencias de aprendizaje, la alta rotación de personal y la obligación de mantener el aislamiento social, retan de manera única a las organizaciones hoy día para construir y mejorar sus modelos de Gestión del Conocimiento.



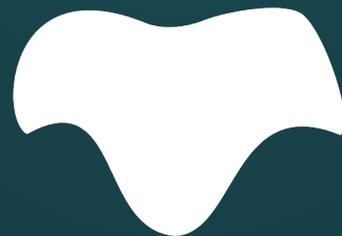
Podemos trabajar juntos para desarrollar, integrar o embeber nuestro portafolio de servicios para construir nuevos modelos exitosos de Gestión del Conocimiento organizacional.



# Knowledge Process Outsourcing



El mundo avanza a través del conocimiento



# Pregunta #3

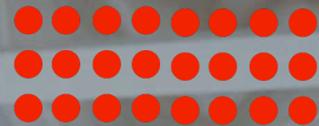


¿Tu organización tiene pensado ejecutar algún proyecto relacionado con la gestión de conocimiento en los próximos dos años?



## Resultados y análisis de las preguntas





# ¡GRACIAS!

Escanea y agenda  
tu cita



comercial@ozalearn.com 

+57 (1) 300 275 74 95 