

**Profonanpe**  
Comprometidos por naturaleza

**Gestión de conocimiento**

# Índice:

- a. Importancia de la información y del conocimiento
- b. ¿Qué es gestión del conocimiento?
- c. Los diferentes tipos de conocimiento en una organización
- d. ¿Por qué se tiene que hacer Gestión de Conocimiento?
- e. Logros esperados
- f. ¿Cómo se gestiona el conocimiento? Enfoques y pilares
- g. Algunas lecciones desde la experiencia internacional
- h. ¿Por dónde estamos empezando en Profonanpe?



## Importancia de la información y del conocimiento

- Las organizaciones generan mucho conocimiento, pero si no se utiliza no es de utilidad
- **El conocimiento es información en acción**
- Información que se utiliza e integra a los procesos que generan valor en la organización
- Eso se puede traducir en:
  - mayor eficiencia y disminución de costos → nivel operativo
  - nuevos productos y/o servicios
  - ingreso a nuevos mercados



# ¿Qué es gestión del conocimiento?



Enfoques sistemáticos que posibilitan que el conocimiento y la información crezcan, fluyan y generen valor

Lo anterior implica:

**Conectar a la gente, y la gente a los contenidos que generan**

# Tipos de conocimiento

- **Tácito** → es el conocimiento que tienen las personas y que es difícil transmitirlo
  - Es difícil de articularlo
  - Es difícil de transferir
  - Se genera en base a habilidades y experiencia
  - Es la base de las competencias
- **Explícito** → es el conocimiento que ya se encuentra codificado
  - Es fácil de documentar y de transmitir
  - Es fácil de replicar
  - Contribuye a la eficiencia operacional



Debido a que la información y el conocimiento están alojados en las personas:

**El conocimiento es pegajoso, y sin procesos (y sin un sistema), no fluirá en una organización**

**Se tiene que transformar en documentos, protocolos o prácticas y se tienen que hacer actividades para transmitirlo entre las personas**



# ¿Por qué se tiene que hacer gestión del conocimiento?

- Se necesita crecer y reducir costos para operar eficientemente
- Ahora se compite en base al contenido de conocimiento
- Para prevenir la pérdida de conocimiento por la rotación de personal, retiros y reestructuraciones
- Para trabajar con estándares internacionales que nos permitan ingresar a redes más competentes
- Para entender mejor al conocimiento tácito y explícito y cómo hacer que fluyan para beneficio de la organización
- Porque permite mejorar las comunicaciones, construir redes, usar recursos como bases de datos y generar valor
- Porque posibilita cambios importantes en la cultura organizacional

# ¿Qué buscamos lograr con la Gestión del Conocimiento?

- Reducir los riesgos organizacionales mediante la protección de conocimiento crítico
- Mejorar las eficiencias operacionales y la reutilización de conocimiento
- Apoyar el aprendizaje y el desarrollo de los colaboradores
- Usar información de productos, procesos, aliados o Información de mercado para mejorar nuestros servicios y atender mejor a nuestros clientes



# ¿Cómo se gestiona el conocimiento?

## Un portafolio de enfoques de gestión de conocimiento



# Enfoques más comunes en la gestión de conocimiento?

Los programas de Gestión de Conocimiento están formados por una variedad de herramientas, basadas principalmente en la formación de comunidades, la transferencia de conocimiento y la gestión de contenidos



37%

Communities of practice



36%

Knowledge retention and transfer process



33%

Transfer of best practices process



33%

Content management approach for text content



32%

After action review or lessons learned process



28%

Expertise location approach



26%

Enterprise social networking approach



25%

Virtual collaboration approach



20%

Content management approach for video content



# Pilares para gestionar el conocimiento

## Hay 4 pilares para iniciar un trabajo en Gestión del Conocimiento

1



Gente

- Grupo asesor de GC
- Equipo de GC
- Campeones de conocimiento
- Líderes y miembros de comunidades
- Entrenamiento y comunicaciones
- Medición y reconocimiento
- Aprendizaje organizacional

2



Procesos

- Procesos de conocimiento
- Creación de comunidades de práctica
- Procesos de colaboración
- Transferencia de buenas prácticas
- Estándares compartidos
- Taxonomía común
- Métricas y reporte
- Retroalimentación

3



Tecnología

- Gestión documentaria
- Gestión de contenidos
- Base de datos de expertos
- Portales y repositorios
- Aplicaciones móviles
- Herramientas para la colaboración y el network social
- Gestión y flujo de proyectos

4



Contenidos

- Procedimientos estándar de proyectos
- Especificaciones
- Propuestas
- Lecciones aprendidas
- Evaluaciones de riesgo
- Modelos y perfiles de proyectos
- Evolución de perfil de carrera
- Soporte de software
- Gestión y flujo de proyectos

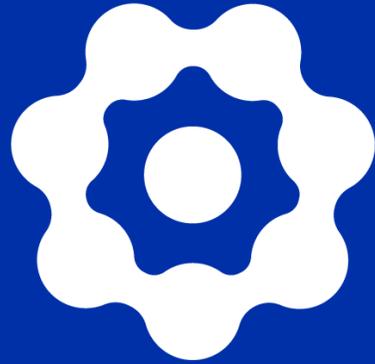
# Algunas lecciones respecto de la Gestión de Conocimiento

- El foco debe estar en temas relacionados con nuestro foco de negocio y en áreas de generación de valor
- No se debe empezar por el cambio de cultura, sino por fomentar la participación
- Lo más difícil es que la gente participe
- La gente tiende a proteger más su tiempo y energía y no su conocimiento
- La gente dice no saber hasta que se le hace una pregunta específica
- Los mayores logros se dan en grupos pequeños y muy comprometidos
- Medición: Se tiene que mostrar continuamente la generación de valor



Profonanpe





**Profonanpe**  
Comprometidos por naturaleza

Tu aliado para conectar a las personas y las empresas con las áreas naturales protegidas.

