



Bitanna[®]



CREANDO UNA
ESTRATEGIA
PARA LA 

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



¡MUCHO GUSTO!

Mónica Estrada Rojo

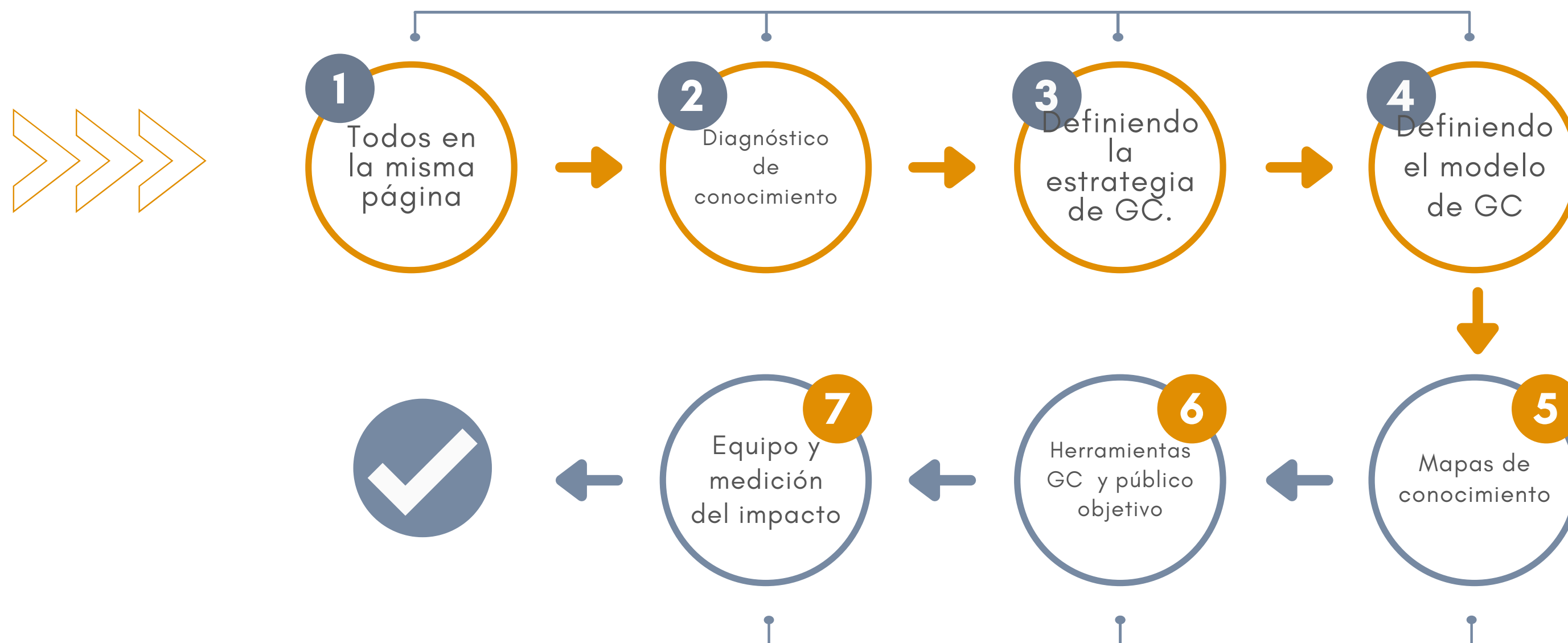


¿Quiénes estamos compartiendo hoy?



ESTA SERÁ NUESTRA RUTA

MAÑANA



TARDE

PARA TENER EN CUENTA



Taller práctico: Utilizaremos el Workbook



Break mañana: 10:00 a.m.



Almuerzo libre: 12:00 m - 1:15 p.m. (Complex Llanogrande, Mall Llanogrande, Jardines Llanogrande)



Break tarde: 3:30 p.m.



Constancia de asistencia - llega a sus correos

¡ANTES DE INICIAR!



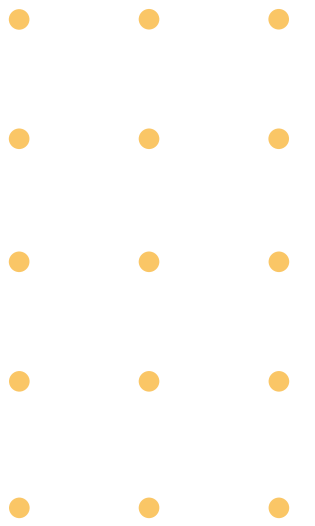
Una excusa para hablar sobre
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Kahoot.it



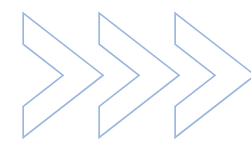
IDENTIFICAR:

Necesidad
Oportunidad
Problema



¡ Y CREAR UN SENTIDO DE URGENCIA!

La **tormenta perfecta**
de Javier Martínez



2. El conocimiento **abandona**
a las organizaciones

4. Gestionar **intangibles**

1. El conocimiento **caduca**

3. El conocimiento
individual no es suficiente

¿Necesidad?
¿oportunidad?
¿problema?



¡Lleva Vamos al Workbook: página 3!

¿De dónde se pueden generar?

- Alta **especialización del talento**
- **Movilidad** y otros paradigmas que se rompen sobre el trabajo
- Combinación / encuentro de **generaciones**
- **(re) Enfoque** de los roles y nuevos cargos
- Conceptos: **organización líquida** y **Knowmads**
- Equipos dispersos y necesidad de mantenerlos conectados
¡El conocimiento está en casa!
- Necesidad de tomar decisiones cada vez más rápido y con mayor precisión **¡Conocimiento en acción!**



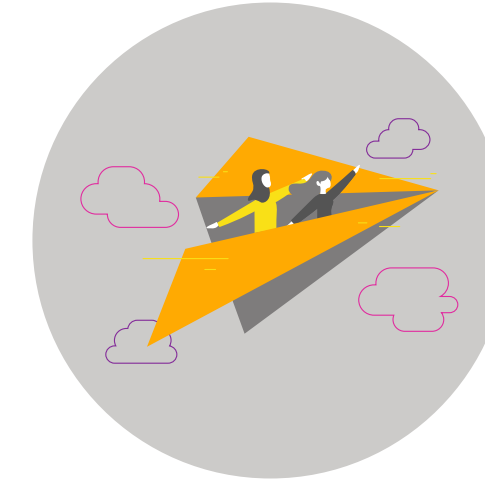
¿Qué pasa en las organizaciones?



El 55%* de los datos de las organizaciones no se utiliza, no se genera conocimiento a partir de estos.*



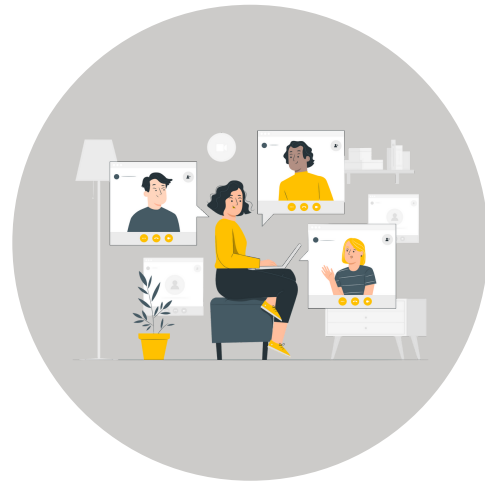
Conceptos muy elaborados que dificultan el entendimiento y democratización de la gestión del conocimiento.*



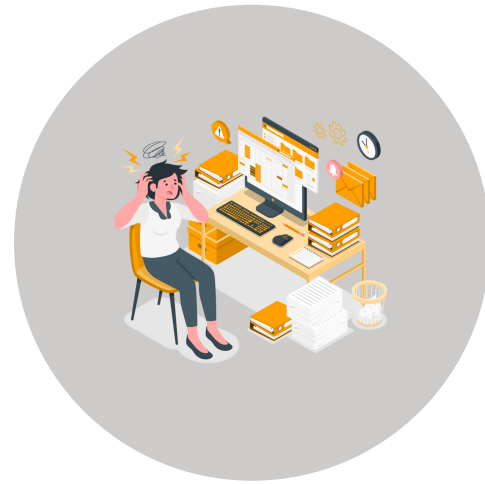
Alta rotación (incluso interna), cambios de rol, movilidad
Silos entre procesos*



¿Qué pasa en las organizaciones?



Equipos dispersos y nuevas formas de trabajo: los integrantes de los equipos tienen poco contacto o no encuentran tiempo para compartir y socializar



No se han tomado acciones para capitalizar el conocimiento que tienen los colaboradores.



El conocimiento fluye por otros medios, incluso los no oficiales*



Se tiene clara la estrategia pero no se identifica el conocimiento crítico, ni su ubicación en la organización.



Hablemos de conocimiento



Conocimiento

"Una mezcla fluida de experiencia formulada, valores, información contextual y visión experta"

Davenport y Prusak (1998)

- ¿Qué me dice la experiencia sobre lo que debo hacer?

Enfoques del conocimiento

»»»»»»»»»»»»»»»» Esto nos dará un insumo clave para definir el modelo



como objeto

Organización proveedora de conocimiento

- Conocimiento almacenado y de consulta
- El conocimiento es objeto de manipulación y control
- Se tiene el riesgo de concentración
- **Mayor gestión del cambio para la evolución o uso de herramientas actuales**



como proceso

Organización con una cultura de conocimiento

- Iteración del conocimiento
- Generar espacios para la creación y la transferencia
- Los miembros de la organización pueden tener más libertad para la generación de ideas
- La organización está orientada a incrementar / preservar su base de conocimiento



como organismo vivo

Organizaciones intensivas en conocimiento

- Conocimiento como eje movilizador de la estrategia
- Conocimiento como unidad de negocio
- Perfiles especializados orientados a la producción de conocimiento

Enfoques de Brotherton (1998)

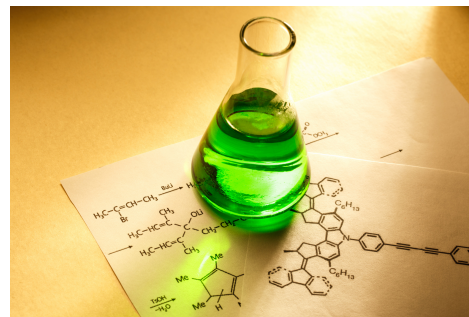
¡Vamos al Workbook: página 2!

Enfoques del conocimiento

»»»»»»»»»» Esto nos dará un insumo clave para definir el modelo



como objeto



como proceso



como organismo vivo



¡Vamos al Workbook: página 2!

Algunas reflexiones



- La repetición consolida el conocimiento: Aplicación del conocimiento
- La información produce conocimiento.
- El conocimiento produce información.
- La transformación de la información en conocimiento depende de la persona.
- "Hay una gran diferencia entre saber el camino y recorrer el camino"
- El conocimiento nos permite resolver problemas y tomar decisiones.
- Combinar saberes es fundamental para lograr resultados de alto impacto.
- Las organizaciones contratan por el conocimiento o por el potencial para adquirirlo a través de procesos de aprendizaje.

¡El reto!

»»»»»»»»»» **Aprovechar** el conocimiento que la organización ha **acumulado** a lo largo del tiempo*

¡Una recomendación!

¡Tenerla clara!

**Iniciando por saber qué es y qué no
es gestión del conocimiento.**

Esto facilita el logro de los objetivos

¡TENER UNA VISIÓN COMPARTIDA!

¿Qué es gestionar?



<https://www.menti.com/4woxwmpu69>

Hablemos de gestión del conocimiento

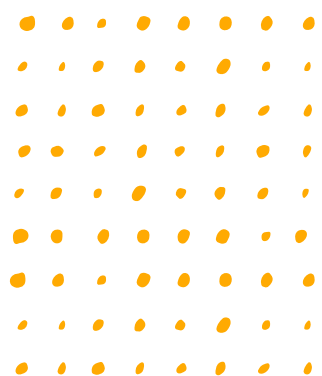


"Combinación de acciones en personas, procesos y tecnología para mejorar el intercambio de conocimientos y aumentar el desempeño"



KM Institute

<https://www.kminstitute.org/content/what-knowledge-management>



Algunas declaraciones de Gestión

del Conocimiento

"Implementar acciones, mecanismos o instrumentos orientados a identificar, generar, capturar, transferir, apropiar, analizar, valorar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor". - **Función Pública**

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/que-es-gestion-del-conocimiento>

Misión: "La gestión del conocimiento en El Metro promueve la adquisición, descubrimiento, uso, creación e intercambio del conocimiento para alcanzar el logro de los objetivos corporativos"

Visión: "En el 2015 seremos una empresa que dinamiza el conocimiento organizacional, generando mayor competencia en su gente y el reconocimiento internacional".

Henao & Cardona: Cómo se desarrolla un Plan de Gestión de Conocimiento en la práctica - Caso Metro de Medellín

<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1419&context=amcis2010>



La gestión del conocimiento en el contexto de las Instituciones de Educación Superior se concibe como el proceso a través del cual se crea, adquiere, procesa, conserva, transmite y transfiere el conocimiento mediante la articulación de la docencia, la investigación y la extensión con el fin de formar profesionales que posean el conocimiento para atender las necesidades sociales, científicas y técnicas de la sociedad.

Carrillo & Gutiérrez 2015



MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Nonaka y Takeuchi

Arthur Andersen

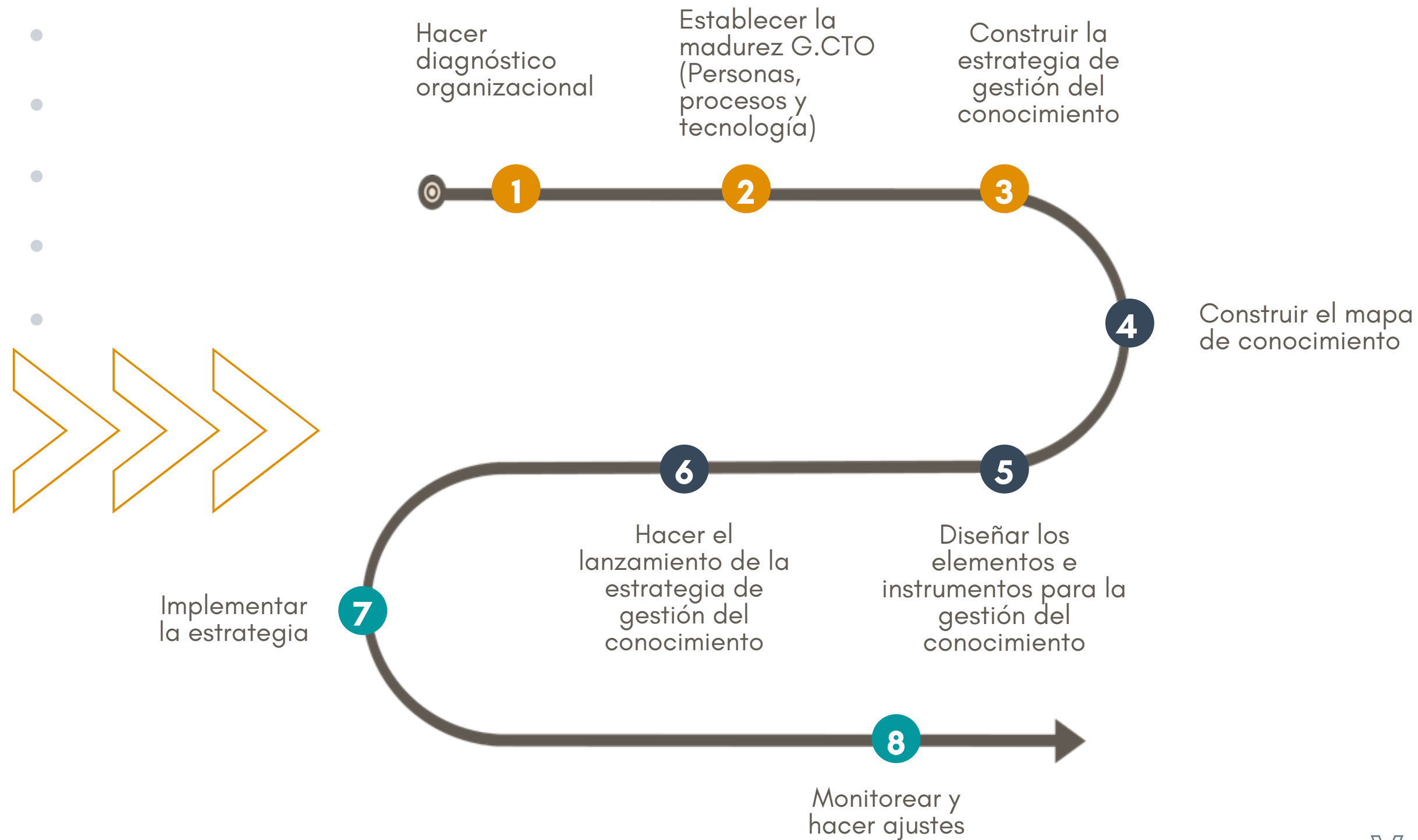
Wiig

Choo



¡Hagamos una pausa!
15 minutos

¿Y cómo hacer gestión del conocimiento?



Diagnóstico



organizacional

- **Objetivo:** Conocer la visión y el estado de la organización frente al conocimiento e identificar la necesidad:

- ¿Por qué vamos a hacer gestión del conocimiento?

- **Grupos focales:**

- - - **Comunicaciones y mercadeo:** ¿Qué acciones tiene actualmente hacia los públicos de interés que se puedan integrar?, ¿Qué medios utilizan?, tráfico por cada medio.
 - **Cultura:** Pilares de cultura, valores, comportamientos, ¿Cómo integrar la gestión del conocimiento desde el discurso, buscar la coherencia para apalancar las estrategias de gestión del conocimiento y si se tiene la posibilidad plantear un atributo "Conocimiento para todos", "conocimiento que transforma", "conocimiento aplicado", "nuestro conocimiento es acción"
 - **Gestión Humana:** Indagar procesos de selección, perfil del líder, desarrollo de líderes, escuela de liderazgo, incluir en la gestión del desempeño competencias y comportamientos orientados a la gestión del conocimiento, tipos de reconocimiento, plan de formación, carrera, sucesión, necesidad de upskilling/reskilling gestión del cambio

Diagnóstico



organizacional

Identificar la necesidad: Conocer la visión y el estado de la organización frente al conocimiento e identificar la necesidad: ¿Por qué vamos a hacer gestión del conocimiento?

Grupos focales:

- **Dirección general:** Hacia dónde va la compañía y cuál es su visión del conocimiento
- **Líderes:** Hacerlos partícipes, conocer las expectativas, miedos, retos y riesgos
- **Tecnología:** conocer el ecosistema digital y cuales son las herramientas colaborativas actuales y futuras (PETI)
- **Gestión documental:** Será un gran apoyo para identificar los activos de conocimiento (documentación, patentes, publicaciones).

¡Y allí encontramos barreras!

- **Falta de tiempo**

Visión compartida y sentido de urgencia.

- **Estatus y recompensas a los expertos**

Establecer incentivos, incluir la gestión del conocimiento dentro de la evaluación de desempeño.

- **No hay capacidad de absorción / síndrome de no inventado aquí (NIA/NIH)**

Aceptar y fomentar la creatividad, calificar las ideas de manera anónima.

- **Intolerancia al error**

Crear espacios de simulación, fomentar la confianza y asegurarse de que no haya pérdida de estatus por no saberlo todo.

- **Falta de lenguaje común (no únicamente inglés vs. español, sino por ejemplo lenguaje de ingeniero frente a lenguaje de gerente)**

Establecer taxonomía de conocimiento, diccionarios de conocimiento, personal de apoyo al conocimiento

Kimiz Dalkir

Knowledge Management in Theory and Practice



¡Vamos al Workbook: página 4!

¡Construcción conjunta!

- **¿Qué barreras encontramos?**
- **¿Qué habilitadores encontramos?**

¡Trabajemos en equipo!



¡Vamos al Workbook: páginas 5-7!

Estas son las 5 oportunidades en **gestión del conocimiento** para capitalizar **¡ahora!**



42%

La GC es esencial a medida que las organizaciones cada vez mas adoptan trabajo remoto / híbrido.

38%

Más líderes reconocen y tratan el conocimiento como activo estratégico.

34%

Los empleados están frustrados con el caótico y desordenado repositorio de información.

29%

La pandemia mostró a los líderes el riesgo al tener brechas de conocimiento y silos entre procesos.

28%

La GC es esencial a medida que las organizaciones se esfuerzan por volver a capacitar y mejorar a los empleados.

Estas son las 5 amenazas para la **gestión del conocimiento**

51%

Los empleados tienen exceso de trabajo y no creen que tener tiempo para la Gestión del Conocimiento (GC).

49%

Los líderes se centran en más problemas u oportunidades urgentes (lo que les resulta más tangible).

47%

La cultura organizacional no incentiva intercambio de conocimientos.

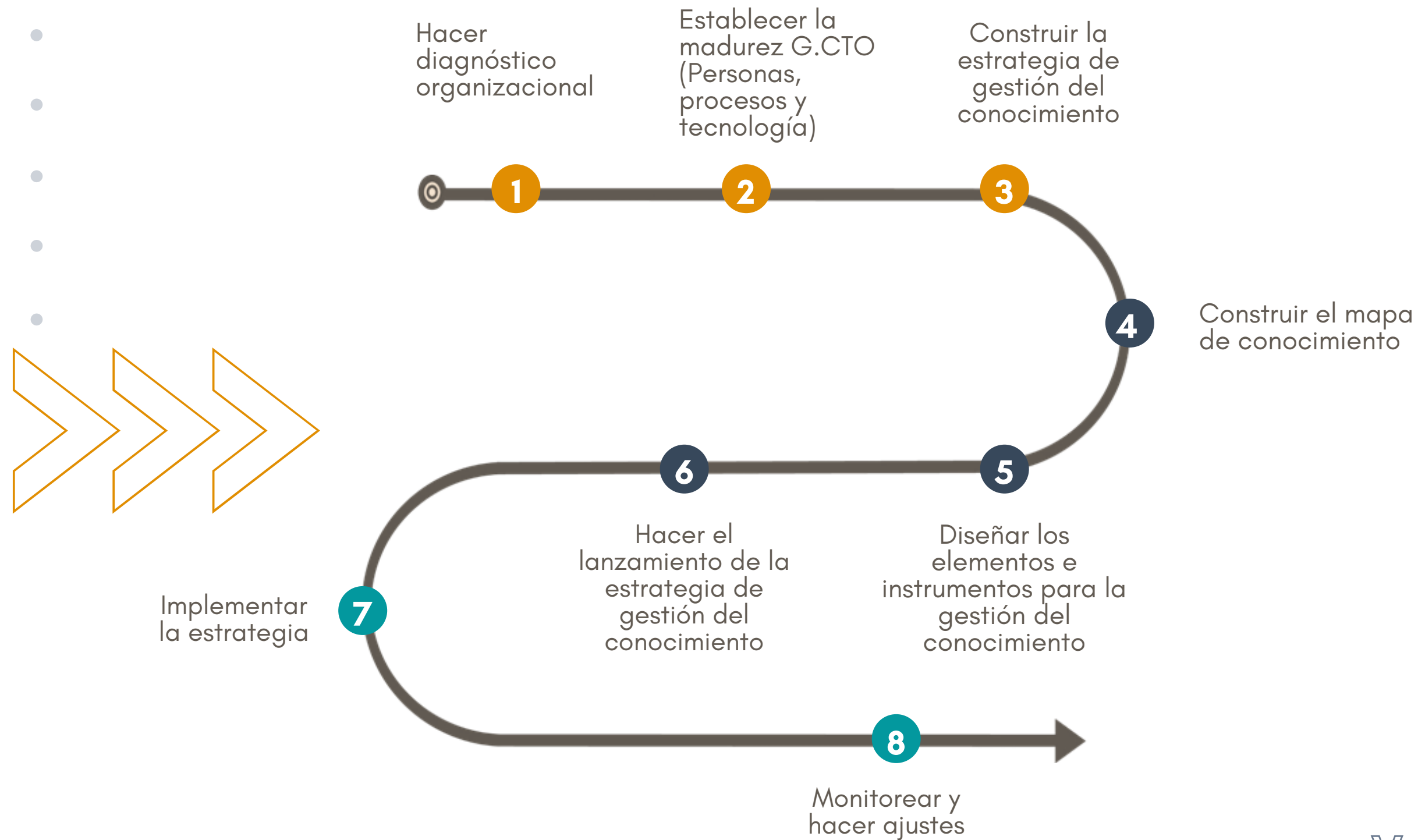
33%

Las organizaciones tienen demasiadas tecnologías desconectadas para apoyar la GC.

31%

El impacto de GC es difícil de medir, lo que complica la financiación y la aceptación.

¿Y cómo hacer gestión del conocimiento?



Nivel de madurez de gestión del conocimiento



Son formas de describir formalmente el desarrollo del proceso de gestión del conocimiento, evaluando la medida en que se encuentra explícitamente definida, gestionada, controlada y es eficaz.

H. Y. Teah, L. G. Pee, A. Kankanhalli
Development and Application of a General Knowledge Management Maturity Model

Nivel de madurez de gestión del conocimiento



Se enfocan en evaluar diferentes aspectos del modelo y sus ejes estratégicos: ej. personas, procesos, tecnología y estrategia organizacional



Herramienta útil para definir un mapa de ruta: AS IS - TO BE



Proporciona una guía para identificar los esfuerzos, recursos y de esta manera cuantificar la inversión - presentar un presupuesto

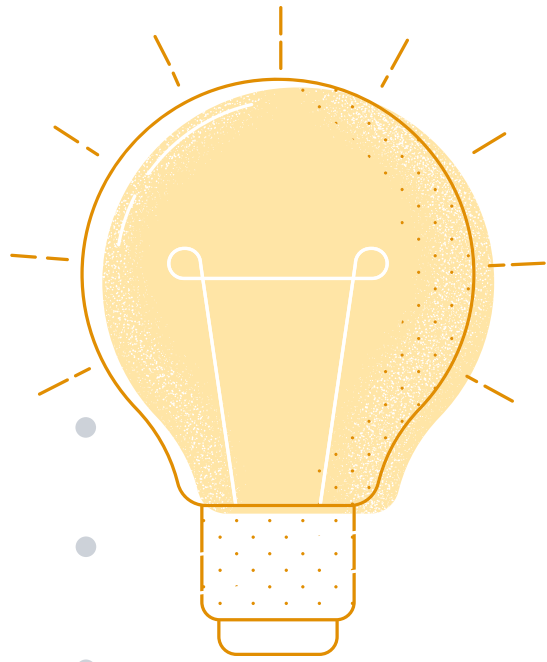
Nivel de madurez de gestión del conocimiento

MODELO A REVISAR:

General Knowledge Management Maturity Model

de H. Y. Teah, L. G. Pee, A. Kankanhalli

*Ver Excel



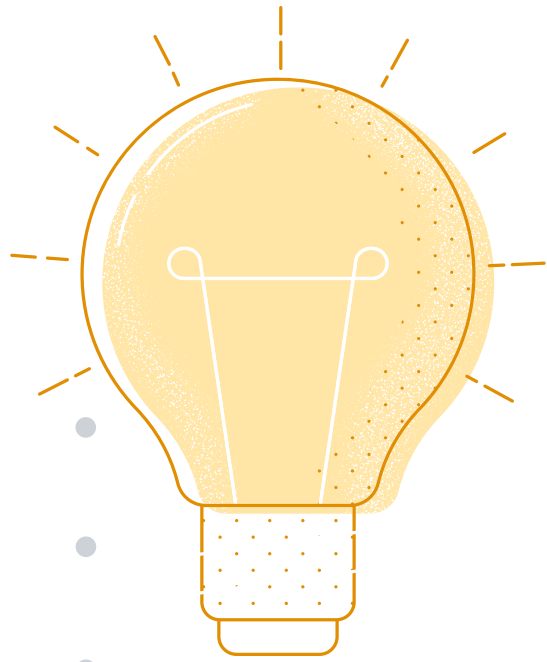
...¿Cuál es el **nivel actual** y el **nivel deseado**
de la organización para la gestión del
conocimiento?

¡Desde diferentes enfoques!

¡Vamos al Workbook: páginas 10 y 11!

¿Y cómo hacer gestión del conocimiento?





Hablemos de **estrategia**

"Diseñar la Estrategia de una empresa, es definir cómo la empresa va a diferenciarse del resto de sus competidores, **aportando un valor** que se perciba como superior por parte de los **públicos a los que sirve**".

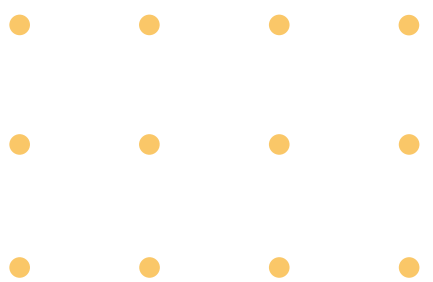
- No existe la estrategia perfecta, solo **la estrategia adecuada para cada situación** [...] No puedes copiar la estrategia de otros, tienes que buscar una propia.
- La empresa **sin estrategia** está dispuesta a intentar cualquier cosa.
- Una buena estrategia comienza con el **objetivo correcto**.
- La esencia de la estrategia **es decidir qué no quieres hacer**.

Michael Porter

...Y también aplica en la **Gestión del Conocimiento**



ACCIONES conectadas con las
tendencias, evaluando las
capacidades actuales,
potenciales y futuras



De acuerdo con APQC

De esta manera aumentaremos la experiencia e impacto de la Gestión del Conocimiento



EN EL FLUJO

Integrar la gestión del conocimiento directamente en los procesos de trabajo... ¡y aplicarlo!



SIMPLIFICADO

Hacer que la experiencia del usuario de gestión del conocimiento sea menos confusa y mas intuitiva.



ANTICIPADO

Entregar o recomendar conocimientos de forma proactiva a los usuarios, sin que tengan que ir a buscarlo.



PROFUNDO

Incorporar conocimientos y experiencia (tácitos), así como contenido e información.



PERSONALIZADO

Personalizar el conocimiento y la experiencia para cada usuario (para cada grupo de usuario)



De acuerdo con APQC

estas serán las prioridades en Gestión del Conocimiento para la captura y transferencia de conocimiento



33%

Identificar, mapear o priorizar el conocimiento crítico

23%

Mejorar las prácticas de gestión de contenidos

24%

Transferir conocimiento experto

20%

Desarrollar contenidos u otros activos de conocimiento

24%

Habilitar la colaboración entre equipos

... Y ¿Cómo la tecnología lo facilita?

Tendencias en Gestión del Conocimiento



Aplicaciones **colaborativas**

Crear



Gráficos de conocimiento y bases de datos relacionales

Identificar



Búsquedas **inteligentes**

Preservar – Transferir



Automatización de procesos

Preservar



IA – **Recomendaciones** de contenido

Identificar – Transferir



IA – **Para identificar** experiencia de los colaboradores y aliados



PLANTEAR LAS ACCIONES PARA LOGRARLO



Estrategia de gestión del conocimiento

¡EJEMPLO!



Estrategia de gestión del conocimiento

¡EJEMPLO!

Entradas

Perfil cultural y estrategia de cultura

Perfil del líder

Gestión del cambio

Perfil demográfico y socio cultural

Personas

Perfiles de cargo y procesos de selección

Gestión del desempeño

Competencias organizacionales

Upskinlling / Reskilling

Formador de formadores

Expertos temáticos

Líderes de Conocimiento y cambio y cultura

Escuela de liderazgo

Herramientas / metodología

Comunidades de práctica

Aprendizajes significativos

Jueves del conocimiento

World Café

Aprendizaje por retos

Aprendizaje por proyectos

Pasantías

Certificación de competencias

Capsulas de conocimiento

Habilitadores tecnológicos

Office 365

Intranet

LMS (e-learning)

App Institucional

Mural

getAbstract

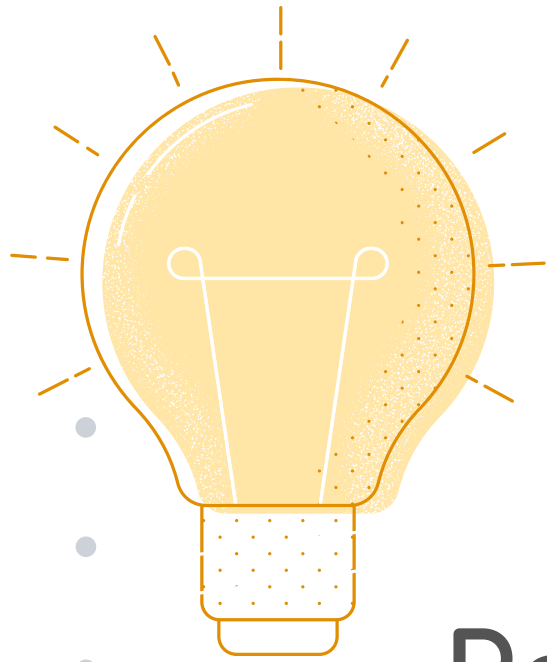
Youtube

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

MAPA DE CONOCIMIENTO

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

MODELO PEDAGÓGICO



Actividad

Personas / equipos con niveles similares para hacer inteligencia colectiva, desde personas, procesos y tecnología

¡Desde diferentes enfoques y fijando objetivos a corto, mediano y largo plazo!



Lluvia de ideas

¡Vamos al Workbook: página 13!



Medir la estrategia de Gestión del Conocimiento

¿Medidas de actividad o medidas de desempeño de
negocio a partir del conocimiento?





Medición y seguimiento a la estrategia de Gestión del Conocimiento

1. Cargos críticos con un par / dupla.
2. Número de expertos por conocimiento crítico.
3. Activos de conocimiento explícito generados.
4. Disponibilidad del conocimiento (tácito o explícito) para tomar decisiones y resolver problemas.
5. Ventas generadas a partir procesos de innovación y conocimiento
6. Ahorros a partir de la socialización del conocimiento.
7. Adopción o mejora de procesos a partir de las acciones de conocimiento.
8. Personas expertas en metodologías de gestión del conocimiento
9. Alcance de las herramientas / metodologías de la gestión del conocimiento

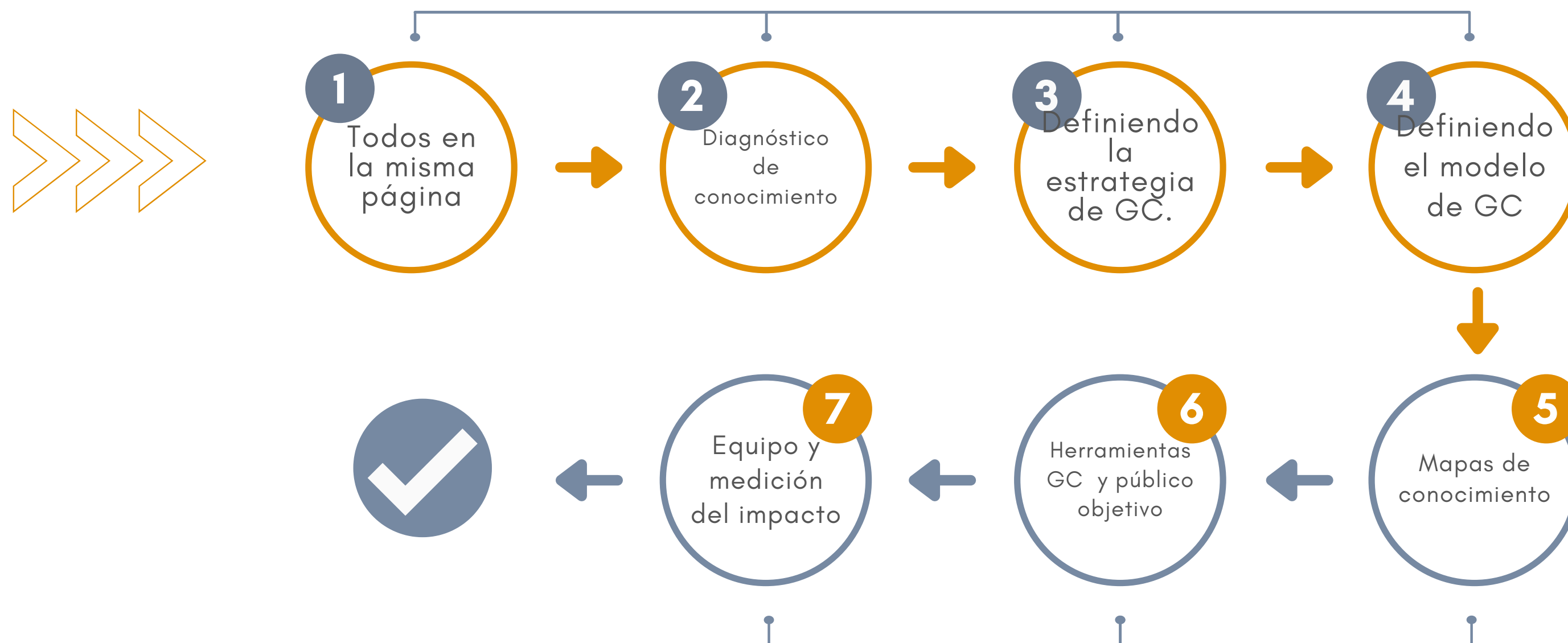




¡Nos vemos en la tarde!

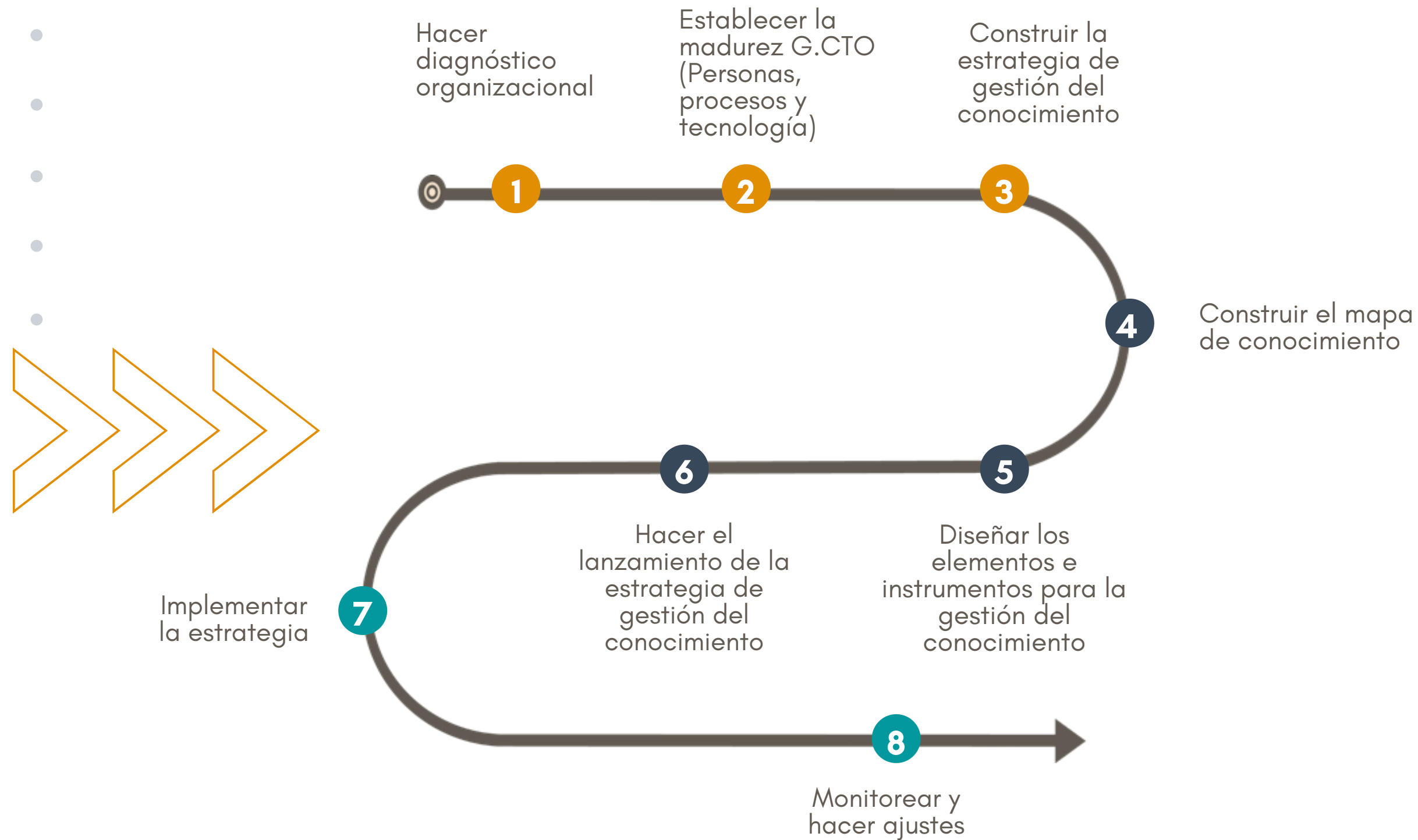
ESTA SERÁ NUESTRA RUTA

SESIÓN 1



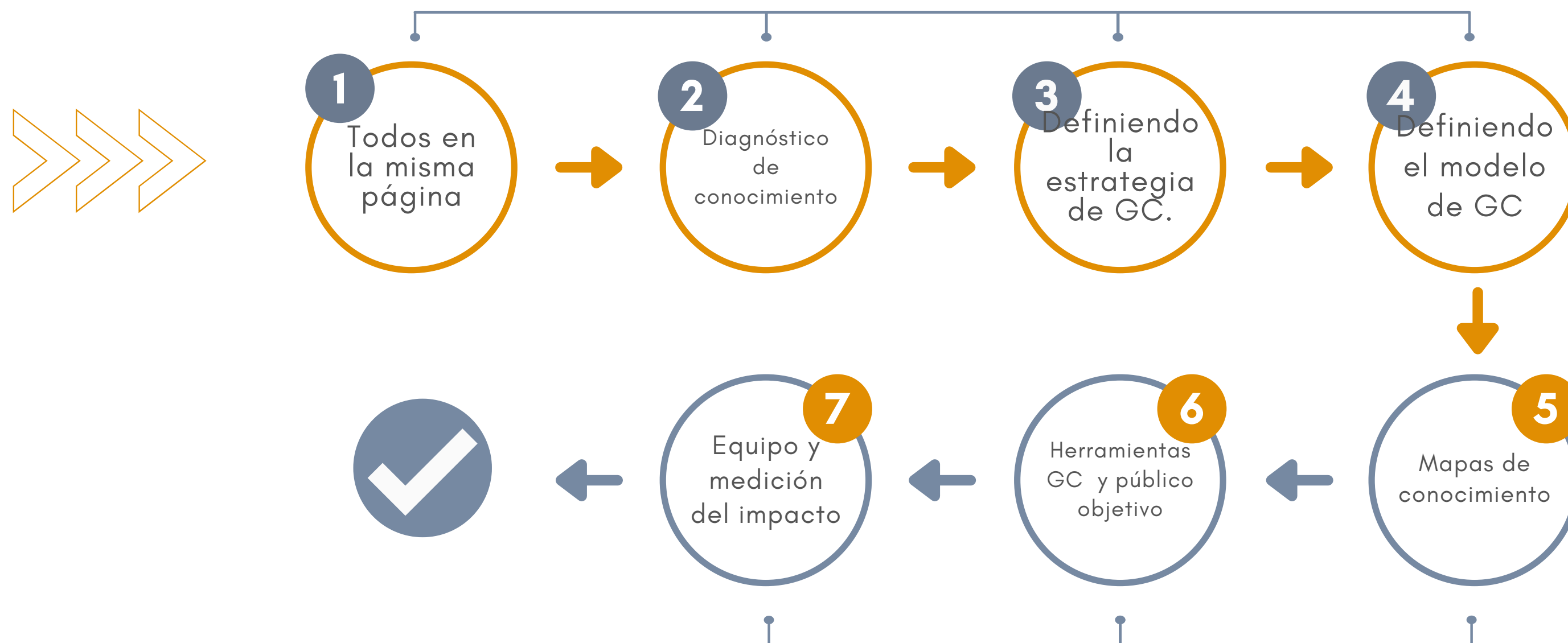
SESIÓN 2

¿Y cómo hacer gestión del conocimiento?



ESTA SERÁ NUESTRA RUTA

MAÑANA



TARDE

...¡Tantas preguntas!



No se resuelven de inmediato y con una persona

Estructuremos un **proyecto** para crear una
(que tiene inicio y fin)...

CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

(Infinita e incremental)

ROLES Y RESPONSABILIDADES



- Patrocinador o sponsor
- Líder del proyecto de Gestión del conocimiento
- Gestión Humana: desarrollo de personas, cultura organizacional
- Comunicaciones

ROLES Y RESPONSABILIDADES



- Gestión del Cambio
- Expertos temáticos
- Líderes de conocimiento / agentes de conocimiento
- Expertos metodológicos y de aprendizaje
- Tecnología
- Desarrolladores de contenido

¿Y cómo hacer gestión del conocimiento?



Hablemos de **conocimiento**

crítico



Se trata de aquel conocimiento que mayor influencia tiene en la consecución de los objetivos de la organización o el que más aporta a sus resultados.



Javier Martínez Aldanondo



Si bien los objetivos determinan el conocimiento crítico, de la misma manera el conocimiento crítico del que dispone la organización determina los objetivos que puede alcanzar.



Javier Martínez Aldanondo

¡Nuestra ruta!



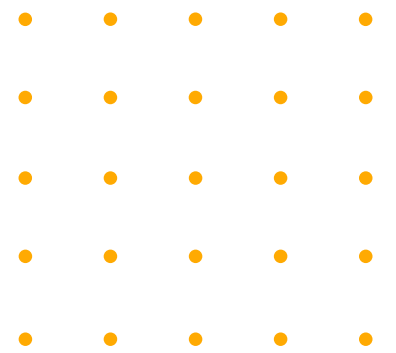
¿Qué es un mapa de conocimiento?

Metodología Bitanna

7 pasos para su construcción

Decisiones que podemos tomar

Recomendaciones



MAPA DE CONOCIMIENTO



Es una herramienta que permite **identificar y representar** el conocimiento de la organización, su **estado**, su **criticidad** y su **ubicación**.



Tener un mapa de conocimiento



Permite identificar si preparada la organización para sus desafíos estratégicos

¿Tenemos el conocimiento para lograrlo?



Facilita la incorporación y acceso al conocimiento crítico y de impacto para la organización.

¿Qué conocimiento necesitamos y dónde se encuentra?



Permite trazar una ruta para gestionar el conocimiento priorizando las acciones para hacerlo.

¿Cuál es el conocimiento que debemos gestionar?



Focaliza los esfuerzos para la formación y desarrollo de las personas.

¿En qué debo entrenar a las personas?

• • • En **Bitanna**, entendemos los contextos
• • • organizacionales.

• • • ¡De una manera sencilla y **colaborativa**
• • • **identificamos el conocimiento crítico!**



PASOS PARA CREAR
MAPAS DE

CONOCIMIENTO



¡Antes de iniciar!



1

¿Identificar el enfoque del mapá de conocimiento?



Conocimiento crítico asociado a la estrategia

A partir del direccionamiento estratégico:
¿Qué conocimiento necesitamos incorporar , mantener o potenciar para lograr los objetivos planteados?

Conocimiento crítico asociado a los procesos

¿Qué conocimiento es necesario para operar, tener/mantener ventaja competitiva y garantizar la continuidad de negocio?



1

¿Identificar el enfoque del mapá de conocimiento?



Conocimiento crítico asociado a la estrategia

A partir del direccionamiento estratégico:
¿Qué conocimiento necesitamos incorporar , mantener o potenciar para lograr los objetivos planteados?

- Direccionamiento / Plataforma estratégica
 - Ejes estratégicos
 - Objetivos estratégicos
 - BSC
- Proyectos / iniciativas estratégicas

Conocimiento crítico asociado a los procesos

¿Qué conocimiento es necesario para operar, tener/mantener ventaja competitiva y garantizar la continuidad de negocio?

- Cadena de valor
- Mapa de procesos
- Organigrama



2

Identificar los dominios de conocimiento



Conocimiento crítico asociado a la estrategia

- Transformación digital
- Sostenibilidad
- Innovación en modelos de servicio
- Eficiencia operativa
- Fortalecimiento de competencias y desarrollo de las personas

Conocimiento crítico asociado a los procesos

- Producción
- Operaciones
- Mercadeo
- Tecnología
- Servicio al cliente
- Gestión del Talento Humano



3

Crear las mesas de conocimiento



- Asociadas al dominio de conocimiento
- Invita a personas de todos los niveles del organigrama
- Conformar una mesa entre 6 y 8 personas
- Separa un espacio de aproximadamente 4 horas (en una o dos sesiones)



• • •
• • •
• • •
• • •
• • •

¡Manos a la obra!



4

Contextualiza al equipo



- Asociadas al dominio de conocimiento
- Invita a personas de todos los niveles del organigrama
- Conformar una mesa entre 6 y 8 personas
- Separa un espacio de aproximadamente 4 horas (en una o dos sesiones)



5

Lluvia de conocimiento



- Asociadas al dominio de conocimiento
- Invita a personas de todos los niveles del organigrama
- Conforman una mesa entre 6 y 8 personas
- Separa un espacio de aproximadamente 4 horas (en una o dos sesiones)





Identifica el **desarrollo** y la **criticidad** del conocimiento



Ya se tiene **incorporado** en la organización:

- Personas expertas
- Equipos de trabajo apropiados
- Procesos maduros
- Documentación existente
- Buenas prácticas



La organización **esta en un proceso activo de apropiación** de ese conocimiento:



La organización identificó su importancia, pero aún **no se han tomado acciones** para su apropiación

No se tiene este conocimiento





Identifica el desarrollo y la **criticidad** del conocimiento



Bitanna®

1 ¿Impacta directamente al logro de los objetivos y estrategia del negocio?

- ¿Esta de manera explícita en la estrategia de negocio?
- ¿Los resultados del negocio dependen de la implementación de este saber en la práctica?

2 ¿Nos generaría ventaja competitiva, como organización, como unidad de negocio / proceso?

- Pone a la organización, sus personas, sus propuesta de valor en un nivel superior a la competencia?
- Tenemos una ventaja injusta
- Vigilancia competitiva, tendencias del sector, benchmark

3 ¿Hay riesgo de pérdida?

- Este conocimiento/saber se encuentra, en la práctica, en una persona o en un grupo de personas
- Hay malas prácticas de preservación o documentación.

4 Si lo perdemos ¿es difícil recuperarlo? ¿Es difícil incorporar este conocimiento?

- El mercado es muy competido (ejem tecnología)
- Si la persona se va de la organización el perfil es difícil de encontrar en el mercado?
- ¿es un conocimiento escaso, que se aprende con la experiencia en la misma empresa?
- ¿Son profesiones / perfiles que no se encuentran tan fácil?

5 ¿No tener este conocimiento genera riesgos en la organización? Reputacional, legal, de seguridad, otros riesgos

- Este conocimiento está mapeado como crítico dentro de la matriz de riesgos
- Desde su perspectiva directiva puede suponer un riesgo para la organización / unidad de negocio

7

Asocia los activos de conocimiento



• • •
• • •
• • •
• • •
• • •
• • •

¿Está documentado? procesos, procedimientos, manuales, rutinas, publicaciones, ponencias, libros

Relaciona la forma como las personas pueden identificar este conocimiento

¿Hay algún sistema de información/ tecnología / base de conocimiento donde esté almacenado este conocimiento?

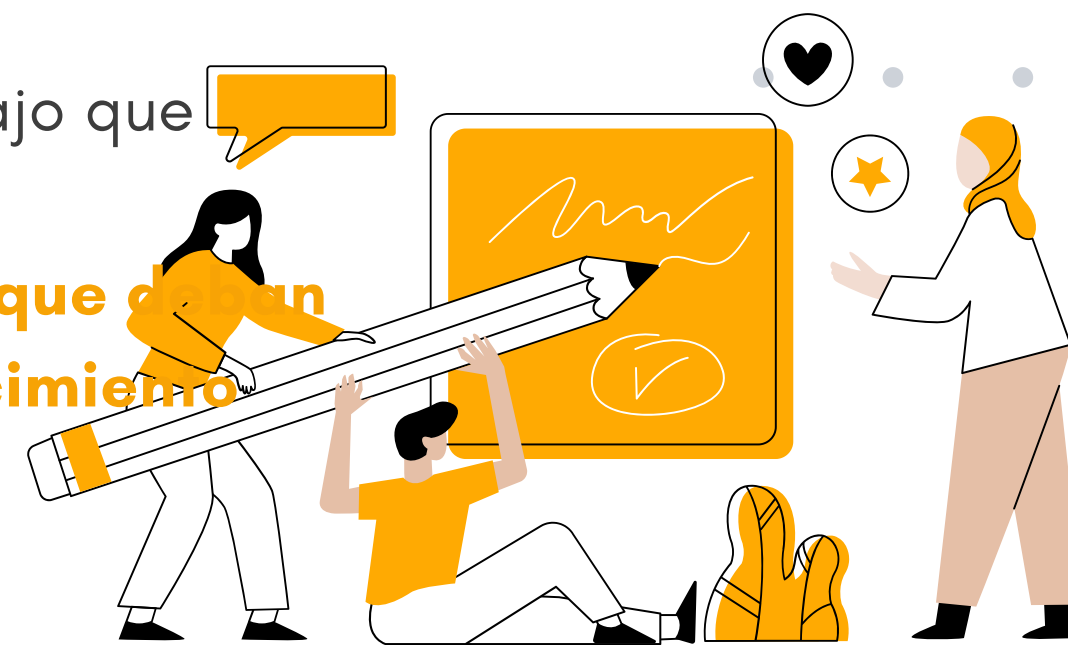
Relaciona aplicativos, bases de datos, sitios de conocimiento donde se encuentre este conocimiento

¿Quién tiene este conocimiento? Personas y sus roles y cargos

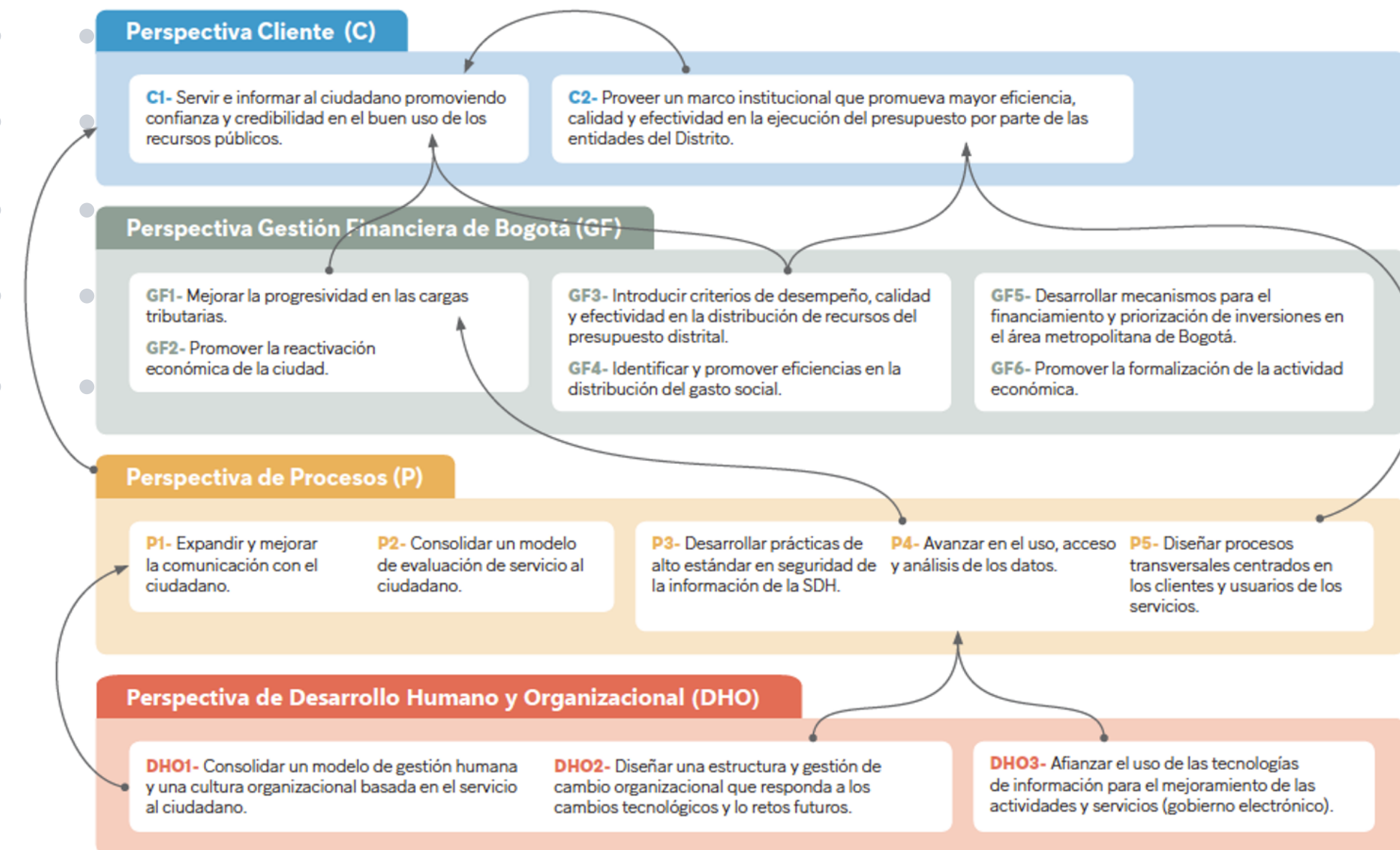
Relaciona las personas con sus cargos o los roles

¿Quién necesita este conocimiento? Personas o equipos de trabajo que necesiten este conocimiento

Relaciona las personas que deben adquirir este conocimiento, que deben ingresar a un proceso de aprendizaje / incorporación de conocimiento



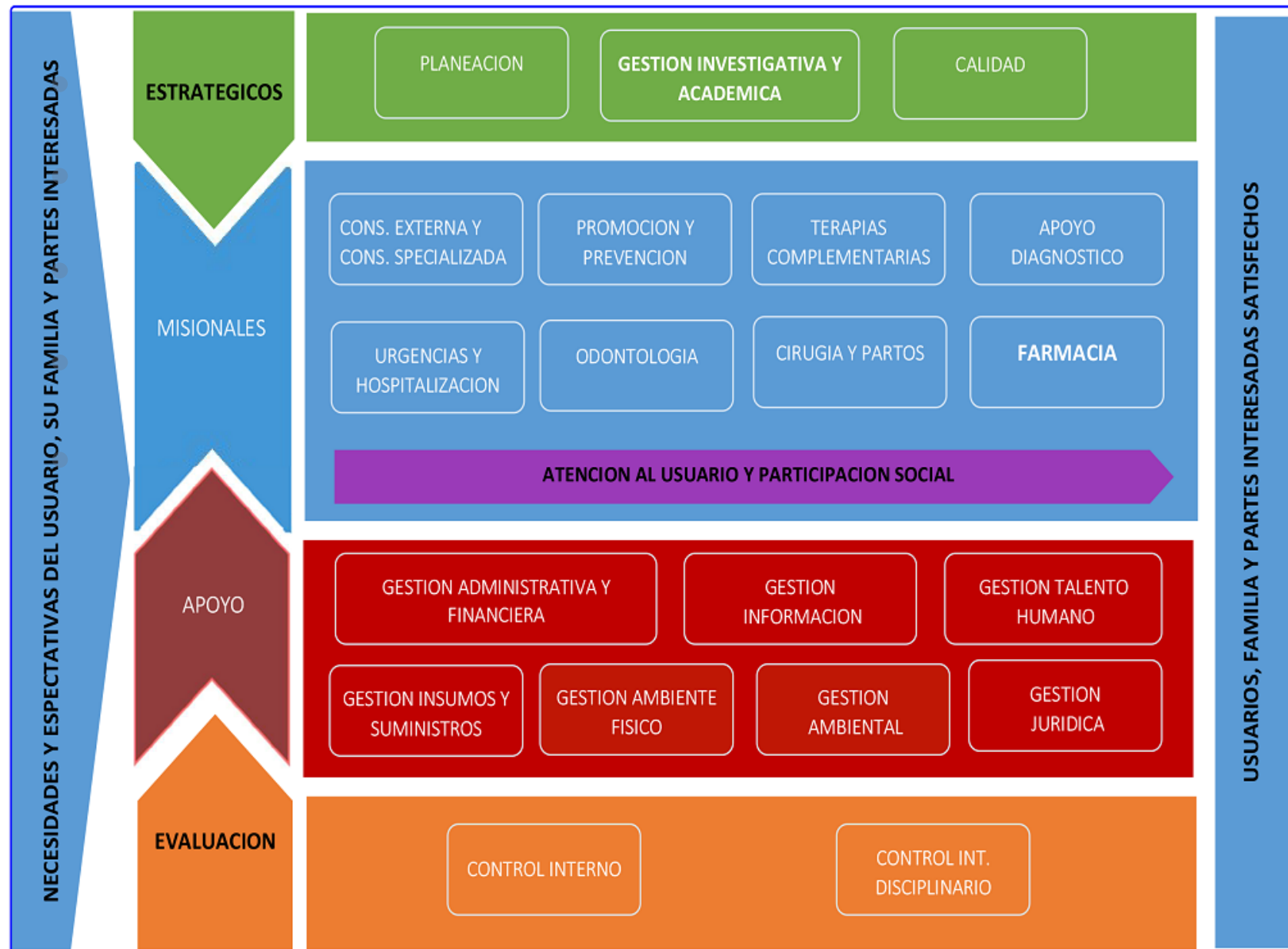
Identificar los dominios del conocimiento



Conocimiento crítico futuro

A partir del direccionamiento estratégico:
¿Qué conocimiento necesitamos incorporar, mantener o potenciar para lograr los objetivos planteados?

Identificar los dominios del conocimiento



Conocimiento crítico presente

¿Qué conocimiento es necesario para operar, tener/mantener ventaja competitiva y garantizar la continuidad de negocio?

¡Hagamos una pausa!
15 minutos



Buyer persona

CLAUDIO ALVA PONSE



Perfil Empresarial

- Empresa del Sector Financiero
- Antigüedad en el cargo : 3 años como Comprador
- Tres Compradores en el área y un Jefe de Compras
- Presencia a Nivel Nacional



Metas Profesionales

- Mejorar los procesos de compra
- Seleccionar a los mejores proveedores para trabajar
- Hacer un MBA
- Ser ascendido a Jefe del área de compras



Conducta Online



Edad: 30 años
Ocupación: Comprador
Estado: Soltero
Profesión: Ingeniero Industrial
Intereses: Viajar, práctica tenis, le gusta salir a correr



Preocupaciones y Motivaciones

- Que los proveedores no cumplan con los tiempos establecidos
- Que los indicadores del área superen el % establecido por la gerencia.
- Presentar proyectos que contribuyan al crecimiento del área de compras.



Objeciones de Compra

- Reducción del presupuesto para contratación de proveedores
- Solo pueden trabajar con proveedores homologados
- Proveedores con capacidad de atención a nivel nacional



CARLOS EMPRENDEDOR
25-35 AÑOS

DEMOGRAFÍA

Emprendedor.
 Vive en Barcelona.
 Ingresos: 2k-35k anuales.
 Soltero.

QUIERO VIVIR DE MI PROYECTO ONLINE.

Buyer Persona:
 Emprendedor Online.

Antecedentes:

Ha trabajado para pagar sus estudios y no le gusta trabajar para otras personas.
 Tiene una espinita de querer crear su propio proyecto, algo que sea suyo.
 Se inspira en sus referentes de emprendedor.

Objetivos y retos:

Crear un negocio online del que pueda vivir de el completamente y ser un nómada digital.
 Hacer crecer su negocio y expandirse a nivel internacional en ventas.

Profesional:

Es un emprendedor de corazón.
 Ha trabajado para pagarse sus estudios y formaciones.
 No tiene experiencia en el sector online. Es su primera experiencia en el ecommerce y marketing online.

Hobbies

Lectura de libros relacionados con la empresa y desarrollo personal.
 Deportes que le permiten distraerse y ejercitarse, como el fitness o calistenia
 La comida y el cine.

Preferencias:

Muy ligado a la filosofía Kaizen. Trata de aprender algo nuevo cada día.
 Prefiere formación online, ya que le permite así marcar su ritmo.
 Lee muchos libros sobre empresa.
 Acude a eventos y formaciones online o presenciales de expertos del sector.
 Escucha podcast sobre emprendimiento y marketing online.

Cómo podemos ayudarle

Con contenido que le ayuda a formarse para aplicar en su negocio.
 Servicios de consultoría y asesoría sobre marketing online y ecommerce.
 A través de ebooks y descargables específicos de un tema.

Copy de venta

Aprende todo lo que necesitas saber sobre marketing digital para montar tu negocio online y hacer que funcione.

Transfiriendo conocimiento experto

Master Class

Seminario – taller dictado por un **experto** en la materia.

El propósito es abordar el tema en diferentes sesiones estructuradas de no mas de 1 hora 40 minutos. (o en diferentes sesiones)

Características:

- Se ejemplifica a través de experiencias
- Cómo se resolvieron diferentes situaciones
- Se invita a la participación a través del envío previo de información.
- Es insumo para construir preguntas frecuentes
- Se puede complementar con otras herramientas como: diccionarios del área o proceso, infografías, videos cortos

Foro/panel de conocimiento

Conversaciones transversales en la organización donde se tratan temas de interés general.

Se trata de contar experiencias, casos de éxito, de motivar y movilizar a las personas hacia el tema que se está tratando.

Se deja a los participantes del foro una guía, memorias y/o material práctico para llevar lo aprendido a su día a día.

¡Clave! de un mismo tema se pueden tocar varios aspectos, por ejemplo desde la teoría y la práctica.

Shadowing

Práctica que consiste en convertirse, en la “sombra de un experto”, durante un determinado tiempo para observar la forma como el experto ejecuta el trabajo, y entender cuáles son sus prácticas y rutinas.

Características

1. Seleccionar a la persona que se va a observar
2. Definir el momento y el objetivo de la observación
3. Mantener la confidencialidad y el respeto por la información obtenida.

Se utiliza en entrenamiento: ejemplo servicio al cliente.

<https://www.youtube.com/watch?v=-vIWkEqDVTE>

Para la co-creación y resolución de problemas

Lecciones aprendidas

Sesión de equipo donde a partir de casos (exitosos o no) se pueden capitalizar aprendizajes y realizar una construcción colectiva hacia los elementos de mejora para afrontar una situación similar.

Características:

- Un moderador dirige el ejercicio
- Se definen diferentes enfoques para abordar el ejercicio: (ejemplo: humano, financiero, mercadeo, etc.)
- Para cada enfoque se despliega el ejercicio de capitalización de aprendizajes.

Café de conocimiento

Proceso de creación y transferencia de conocimiento a través de una actividad de co-creación.

Características:

Se proponen diferentes temáticas tipo pregunta o caso en mesas de trabajo. Todas las personas deben interactuar con las diferentes temáticas.



Comunidades de práctica

Grupo de personas con afinidad de temáticas que se reúne para resolver retos, problemas o investigar en un tema en particular relacionado a su práctica o área de interés y desarrollo.

Características

1. Se puede formar de manera orgánica y espontánea, pero puede trascender en la organización (trascender de redes formales a redes informales)
2. Motivación de sus miembros a partir de un sentido de pertenencia o afiliación
3. Reuniones de manera periódica, sin embargo estas también pueden ser virtuales.

¡Transformando la información en conocimiento!

Aprendizaje basado en proyectos

Estrategia de aprendizaje que contribuye con un beneficio para la organización y sus miembros.

Se debe tener una visión compartida de los objetivos de aprendizaje.

El equipo determina un plan de actividades y gestión para crear un producto final.

El rol del facilitador es de experto y puede usarse como estrategias en los planes de carrera y sucesión.

Aprendizaje basado en retos

Aprendizaje colaborativo e interdisciplinario a partir de un reto o problema identificado en la organización planteado en una PREGUNTA

El equipo busca la información necesaria para dar respuesta y encontrar posibles soluciones.

Se selecciona una posible solución y se pone a prueba.

Se puede utilizar para identificar talento con alto desempeño y potencial.

Aprendizaje basado en casos

Aprendizaje activo: estimula el pensamiento crítico, búsqueda análisis de la información y la toma de decisiones.

Se plantea un caso de la vida real y se invita a la selección de alternativas y estudio de los escenarios.

También es utilizado para evidenciar las competencias de cargos directivos.

¡Transformando la información en conocimiento!

Cursos

Contenido creado y estructurado de manera pedagógica para ser consultado en una plataforma LMS (Learning Management System), mediado por tecnología o de manera presencial.

Características:

1. Autoestudio: en cualquier momento y lugar
2. Aprendizaje formal mediado por la virtualidad
3. Aprendizaje interactivo utilizando diferentes recursos.
4. Las organizaciones pueden optar por contenidos propios, contenidos de terceros, cursos con terceros, telepresenciales y plataformas de contenidos

Capsulas de conocimiento

Video con contenido estructurado y preciso sobre un tema en particular

Su duración máxima es de 5 minutos
Se pueden generar contenidos relacionados en videos posteriores que se van lanzando de manera periódica.

Se recomienda un título que invite a la visualización:

- "las tres maneras de..."
- "los cinco errores en la..."
- "lo que debes tener en cuenta para"

<https://www.instagram.com/vilmanunez/>

StoryLearning

Metodología de aprendizaje, que busca formar y exponer conocimientos, con contenidos didácticos que relatan una historia o hechos que se producen en la realidad. El receptor puede sentirse identificado y recordar con mayor facilidad los conocimientos

Características:

1. Genera reflexión, al conocer otras perspectivas y visiones que no se habían planteado en los hechos
2. Incentiva la colaboración: debatiendo nuevos puntos de vista y matices percibidos en la historia
3. Promueve la creatividad e imaginación.
4. Desarrolla la capacidad para resolver problemas .

<https://www.youtube.com/watch?v=p4MMuesosel&t=5s>

De explícito a tácito

Directorio de contactos

Base de datos con información de valor que permite acceder de manera precisa a la red de aliados, proveedores, empleados que tienen determinada información.

- Nombre y compañía
- Contacto
- A través de quien se puede contactar
- Comités o reuniones en común
- Temáticas clave
- Otra información de interés

Se publica y se socializa con el equipo

Herramientas para su construcción:

- Excel
- Power BI
- Google Data Studio

Preguntas Frecuentes

Documento de consulta que se construye a partir de experiencias en una temática en particular para ayudar a las personas a tener una primera guía sobre la manera como actuar en una situación determinada.

Características:

- El documento debe estar publicado en un sitio de fácil acceso
- Debe ser revisado de manera periódica para su actualización
- Se estructura por temática

Podcast

Son mensajes grabados en audio y transmitidos en forma online, de corta duración, y puede ser escuchados en un dispositivo móvil u ordenador en cualquier momento. Aborda un asunto específico para construir una audiencia fiel.

1. Conecta al oyente con la tecnología, accesibilidad y practicidad.
2. Entre los formatos se tienen: entrevista entre invitado y presentador o grabaciones individuales

Algunas herramientas:

- Audacity
- Ivoox

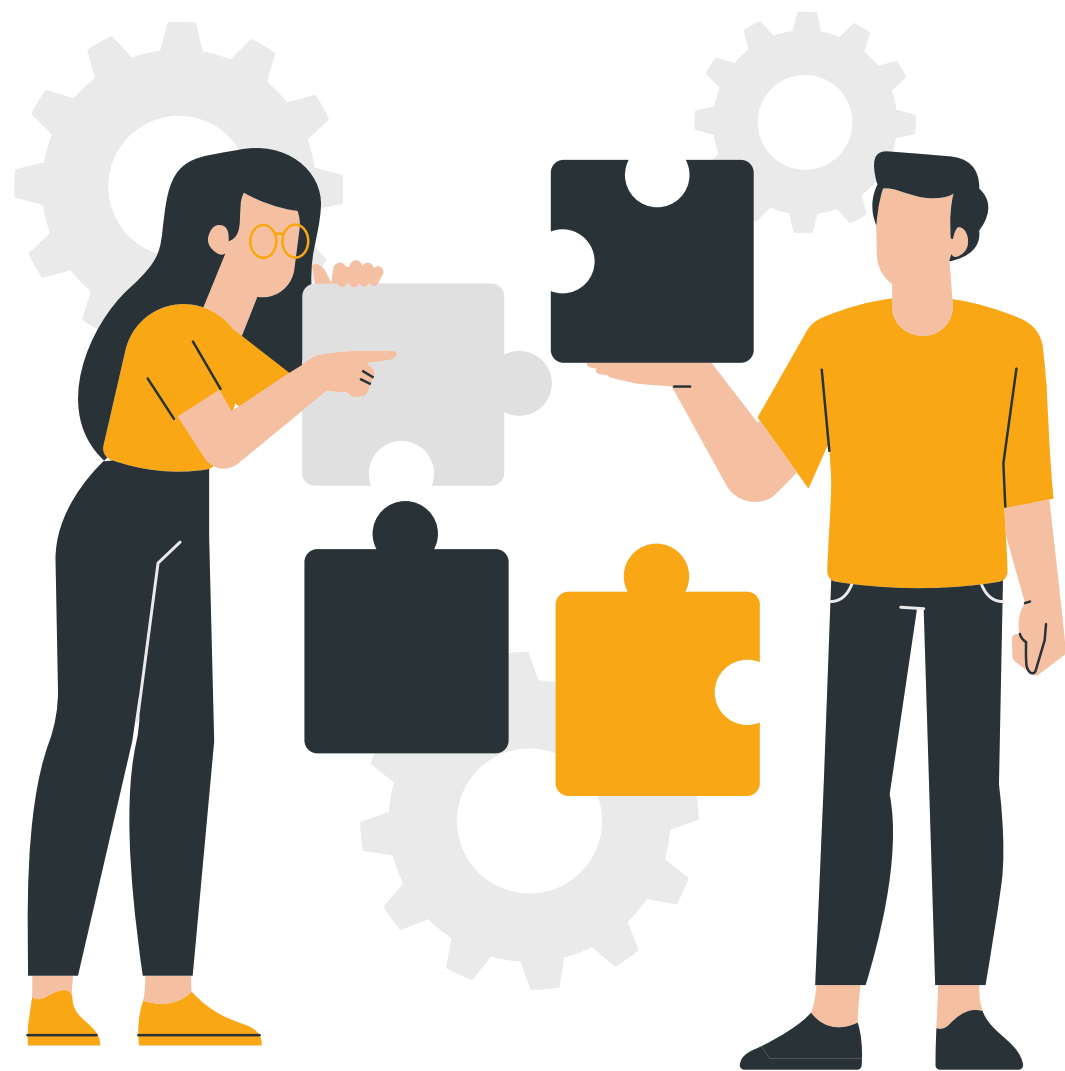
<https://www.youtube.com/watch?v=O3xcAHYQ9wk>

UN CICLO PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



EJERCICIO DE CO-CREACIÓN

UN CICLO PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



Actividad final

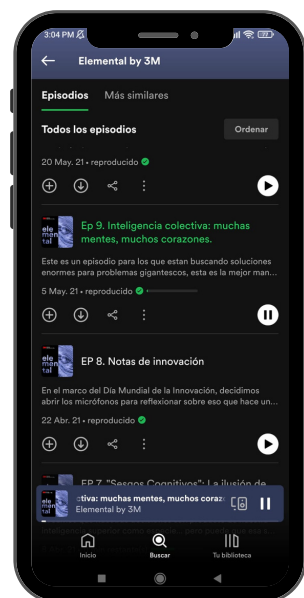
... ¡Recomendados!

Aplicaciones colaborativas



<https://www.mentimeter.com/es-ES>

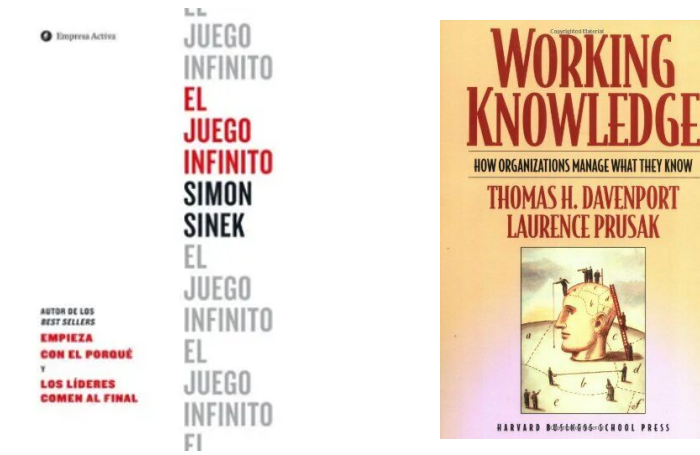
¡Un podcast!



ELEMENTAL BY 3M

EP9 - Inteligencia colectiva

Libros

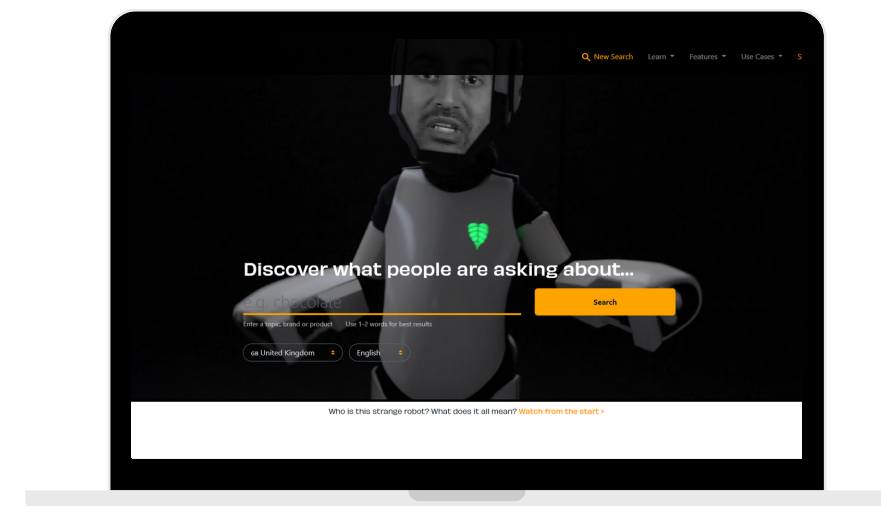


Un video



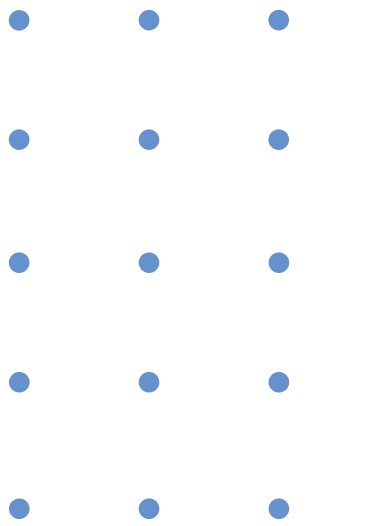
<https://www.youtube.com/watch?v=jNRV4nR3apE&t=1811s/>

Encontrar tendencias a través de preguntas



<https://answerthepublic.com/>

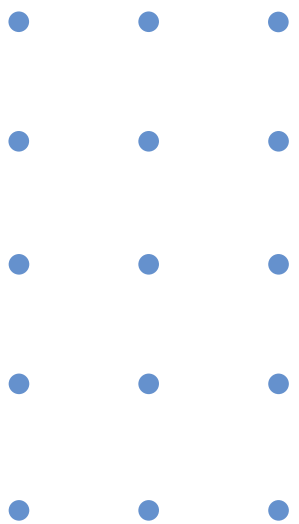
¡El conocimiento es el único activo
que se multiplica cuando se
comparte!

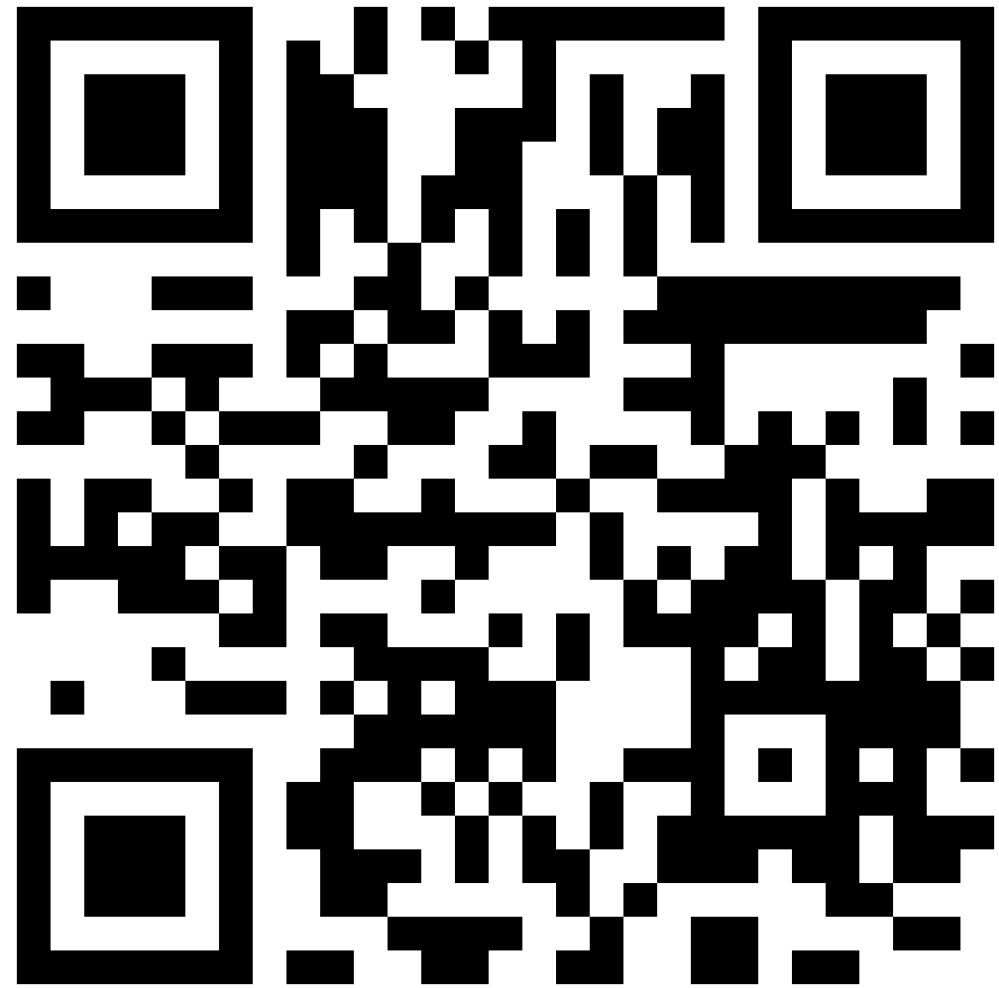


COLABORACIÓN | CONFIANZA | CULTURA | GESTIÓN DEL CAMBIO

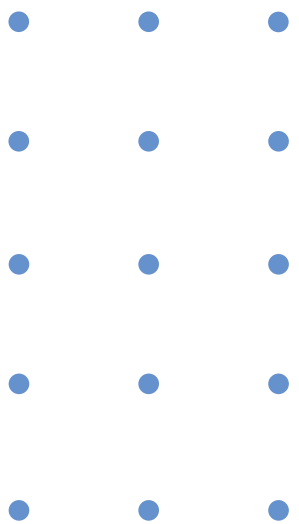
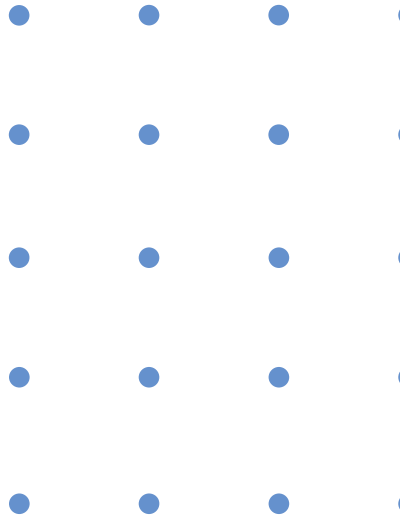


¡MUCHAS GRACIAS!





**¡Déjanos tu
opinión!**



Crear iniciativas para la Gestión del Conocimiento



»»» Tener el propósito claro

¿Qué es conocimiento? ¿Qué es gestión del conocimiento? ¿para qué hacer gestión del conocimiento?

»»» Contar con las personas para hacerlo realidad

¿Quiénes me deben acompañar en este proceso? ¿la cultura organizacional está lista? ¿Cuáles serán los impactados o interesados del proceso?

»»» Tener claridad de los recursos actuales y futuros

¿Qué presupuesto tengo? ¿se puede asegurar ese presupuesto? ¿cual es mi ecosistema digital, cómo está posicionado, qué capacidades voy a incorporar?

Crear iniciativas para la Gestión del Conocimiento



Identificar el ciclo de conocimiento

¿Y qué actividades se relacionarán en cada de las etapas del ciclo?
...¿Y como se conecta con otros procesos?



Preparar las herramientas/instrumentos organizacionales

¿Cómo garantizar los objetivos de la gestión del conocimiento? ¿Qué instrumentos tiene la organización para poder garantizar la gestión del conocimiento: evaluaciones de desempeño, KPI?