FORO

La gestión del conocimiento y la innovación

Pilares estratégicos para la sostenibilidad organizacional



Fecha
24 de noviembre de 2026

Organizadores

Gestión y Conocimiento® Consultoría Organizacional

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA®

Herramientas para la gestión del conocimiento organizacional

Elaboró Jorge A Valencia de los Ríos

Noviembre de 2026

Este material es propiedad intelectual de Gestión y Conocimiento S.A.S.

Objetivo General

Brindar orientaciones sobre el uso de algunas herramientas metodológicas para facilitar y desarrollar la gestión del conocimiento en las organizaciones.

FACILITADOR



Jorge Alberto Valencia de los Ríos.

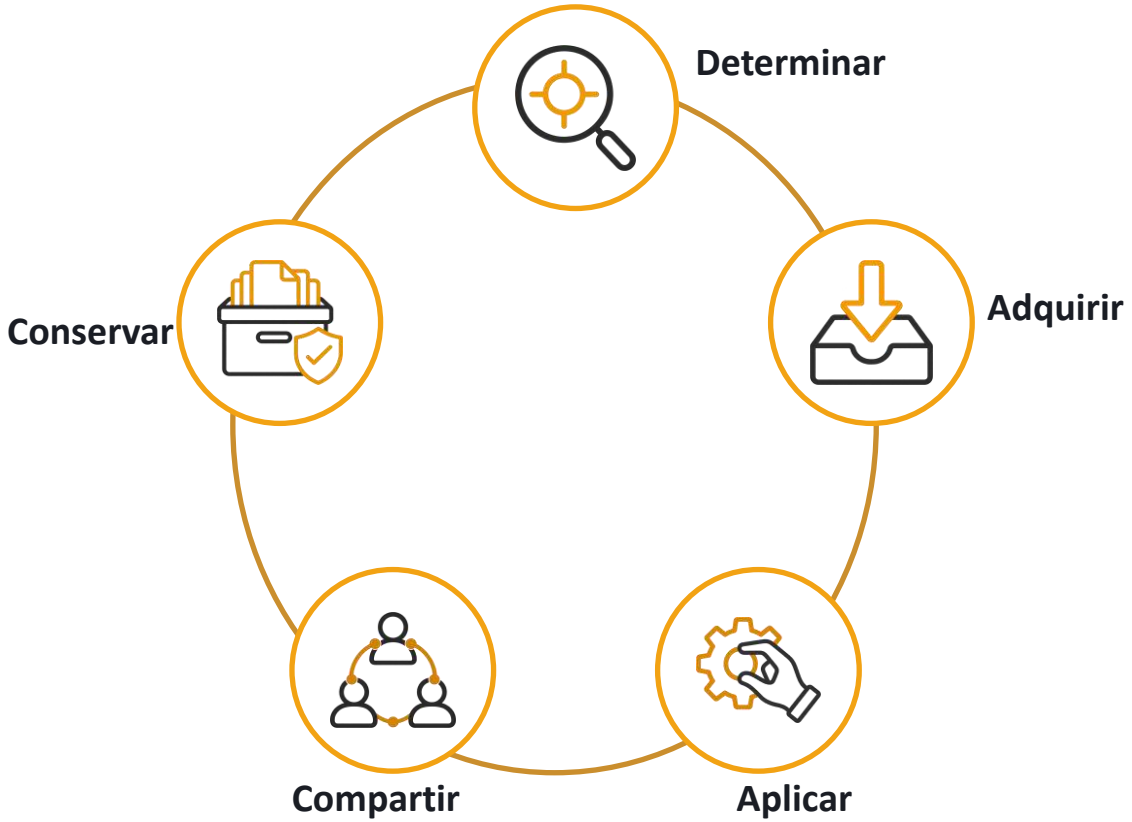
- ✓ Ingeniero electricista
- ✓ Especialista en alta gerencia con énfasis en calidad
- ✓ Magíster en administración
- ✓ Asesor senior de Gestión y Conocimiento S.A.S.
- ✓ Experiencia laboral de los últimos 20 años como consultor de empresas en temas relacionados con sistemas de gestión, especialmente en ámbitos de calidad, evaluación de conformidad y gestión del conocimiento. Particularmente en el tema de gestión del conocimiento ha sido consultor para la implementación de modelos de gestión del conocimiento en empresas del sector eléctrico, sector público y sector de manufactura. Así mismo, ha sido docente universitario en diplomados y en cursos abiertos y cerrados para empresas sobre este tema. El año pasado realizó su primera auditoría interna bajo la norma NTC-ISO 30401 que trata de requisitos para un sistema de gestión del conocimiento a una organización del sector salud.

Herramientas de gestión del conocimiento

PROCESO

Gestionar el conocimiento

Acciones que convierten el conocimiento en una práctica continua



TIPOS DE CONOCIMIENTO

Desarrollar el conocimiento

Dos focos para orientar la selección de herramientas

TÁCITO

Experiencia de las personas

EXPLÍCITO

Documentado o codificado

Transformación

TÁCITO ⇄ EXPLÍCITO

Herramientas de gestión del conocimiento

1

El uso de herramientas para la gestión del conocimiento es una **oportunidad** para las organizaciones

2

Las herramientas de gestión del conocimiento son **transversales** a todos los sistemas de gestión

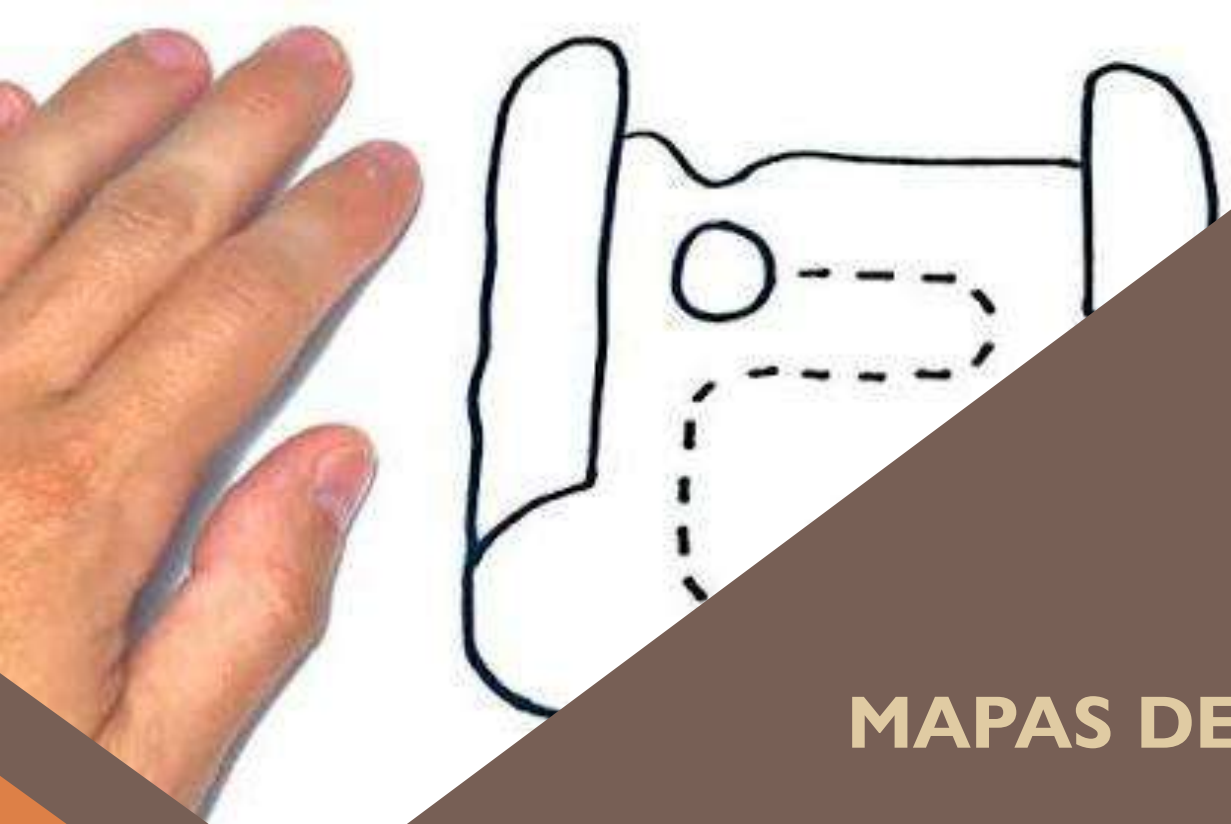
3

La **aplicación** de herramientas de gestión del conocimiento **reducen o mitigan riesgos** para las organizaciones

Riesgos que se reducen o mitigan

- ❑ No retención del conocimiento clave
- ❑ Concentración del conocimiento en pocas personas
- ❑ No aplicación del conocimiento adquirido
- ❑ No compartir el conocimiento internamente

Fuente: Elaboración propia



MAPAS DE CONOCIMIENTO

Mapas de conocimiento

- **Determinar**
- Adquirir
- Aplicar
- Compartir
- Proteger

CUÁL ES EL CONOCIMIENTO QUE SE TIENE O SE REQUIERE

Herramienta que sirve para identificar los conocimientos claves que son requeridos para lograr los propósitos de la organización.

Permiten saber en dónde están los conocimientos claves, en qué forma se encuentran, quién los posee y que brechas existen.

- Tácito
- Explícito

Metodología de mapeo de conocimientos

1

Identificación de Conocimientos claves por proceso



2

Priorizar los conocimientos claves



3

Consolidar los resultados del mapeo de conocimientos para la organización



Fuente: Elaboración propia

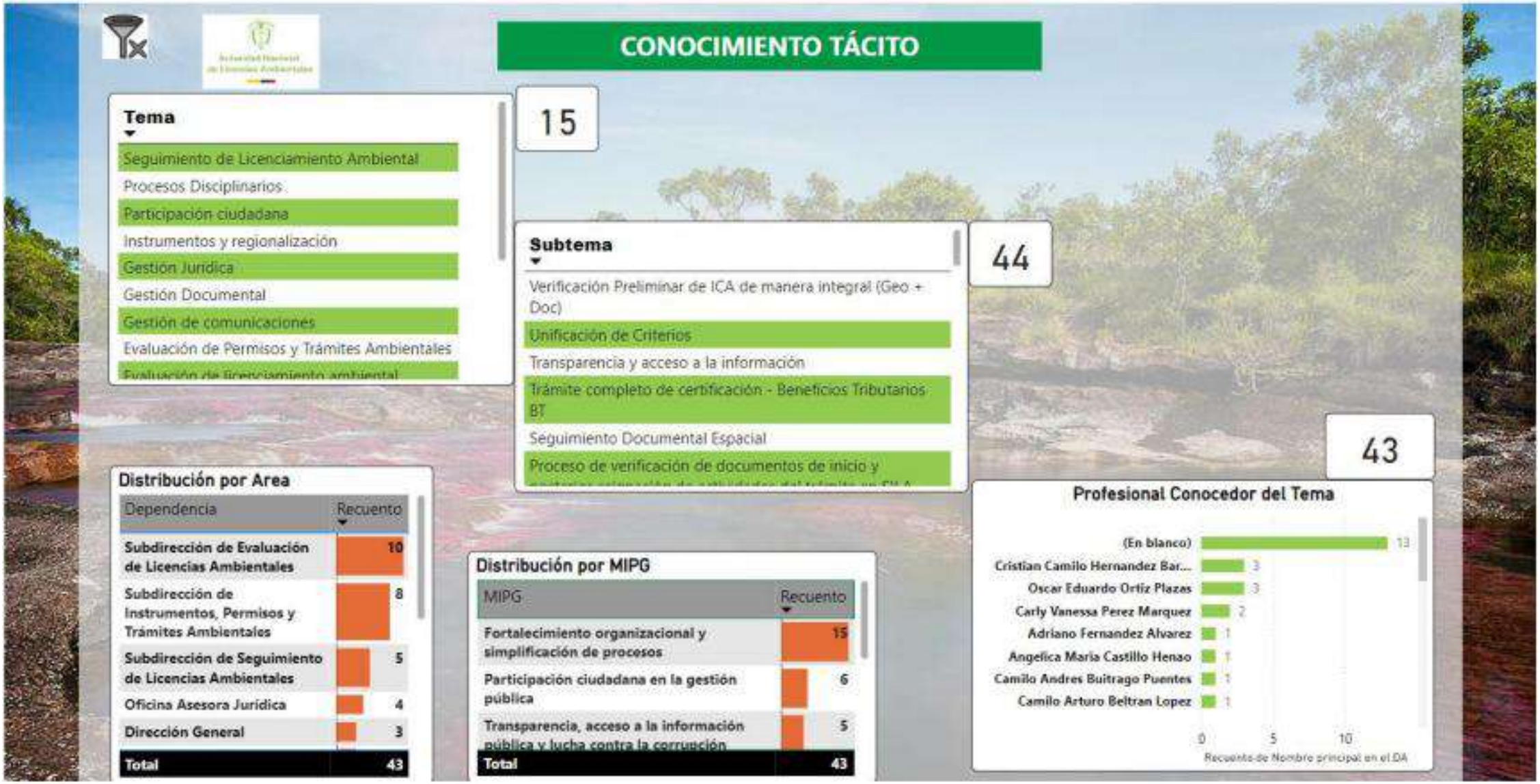
Mapas de conocimiento – Ejemplo ANLA



https://www.anla.gov.co/01_anla/institucional-interno/gestion-del-conocimiento-y-la-innovacion/mapa-de-conocimiento

Consulta realizada el 12/08/2024

Mapas de conocimiento – Ejemplo ANLA



https://www.anla.gov.co/01_anla/institucional-interno/gestion-del-conocimiento-y-la-innovacion/mapa-de-conocimiento

Consulta realizada el 12/08/2024



LECCIONES APRENDIDAS

Lecciones aprendidas

COMPARTIR LA EXPERIENCIA

Una lección aprendida es el conocimiento o entendimiento ganado al analizar una experiencia, un proceso o una actividad y sus resultados, sean positivos o negativos.

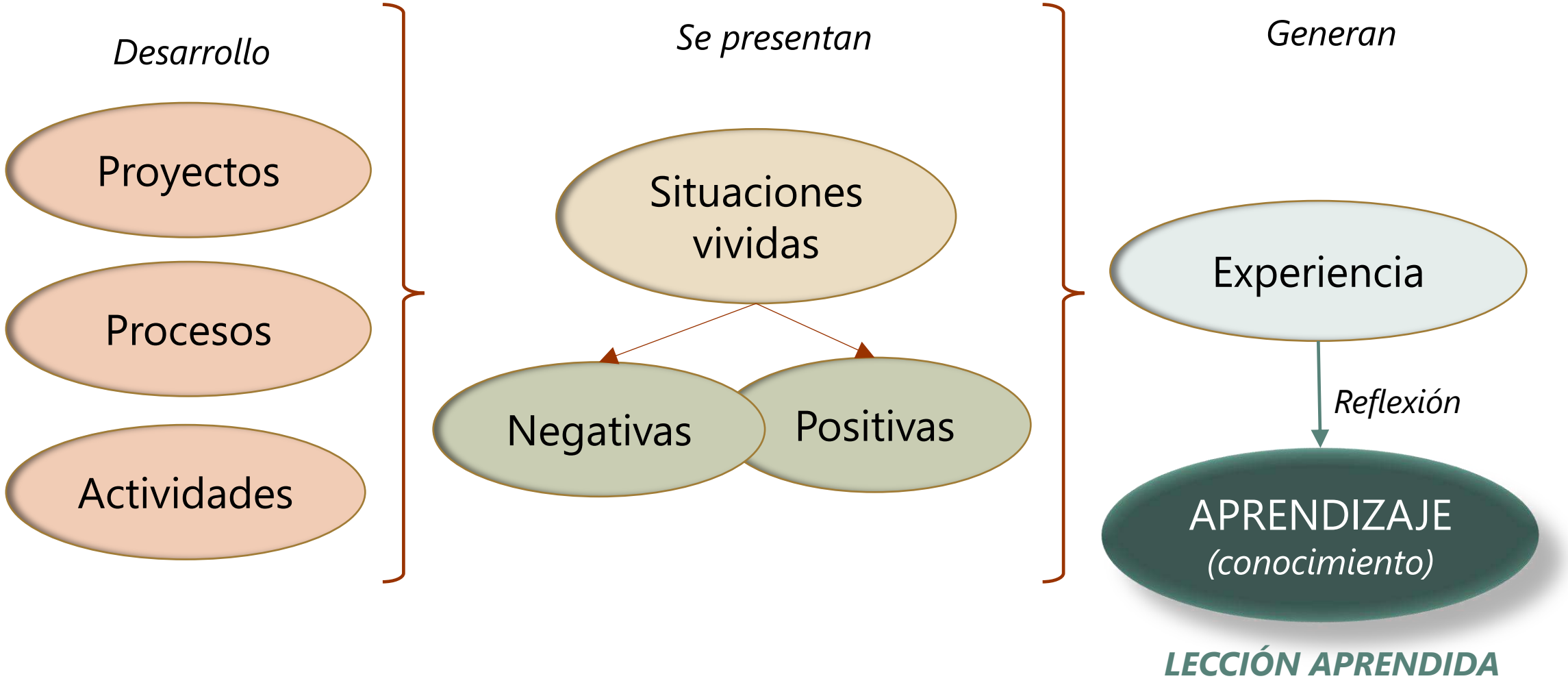
Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo · Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas

La experiencia se convierte en aprendizaje cuando se reflexiona sobre sus resultados.

- Determinar
- **Adquirir**
- **Aplicar**
- Compartir
- Proteger

- Tácito
- Explícito

Lecciones aprendidas



Fuente: Elaboración propia

Las lecciones aprendidas se basan en errores o éxitos



Lecciones aprendidas

Características que deben tener:



Fuente: Adaptado del Banco Interamericano de Desarrollo: Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas

Lecciones aprendidas - Ejemplo

Lección Aprendida No.015							
Categoría:	Replicar	X	Evitar		**Fecha:**	2026-02-15	
Aspecto de la gestión:	Calidad	X	SST		Ambiental		Gestión Activos	
Antecedentes *(Descripción breve de las circunstancias que rodean la experiencia de la cual se deriva la lección aprendida. Se puede realizar un recuento cronológico)*:	**Proyecto de instalación de un sistema biométrico** para el ingreso a las instalaciones de la entidad: Esto requirió la compra de equipos, parametrización del software, captura de información de las personas, designación de permisos de ingresos, puesta en prueba y estabilización.						
Situación que se presentó (*Descripción concreta de los hechos en los que se presentó la dificultad o el caso de éxito*):	En el desarrollo del proyecto no se definió una estructura para el manejo y organización de la información y soportes documentales generados durante su ejecución que ocasionó dificultades para el acceso y consulta de la información contractual y técnica requerida por la interventoría. Debido a lo anterior al momento del cierre del proyecto se presentaron retrasos en los tiempos de entrega, reprocesos de información, demoras en pagos a proveedores y quejas de los usuarios del sistema.						
Lección aprendida *(Cuál reflexión queda para el futuro)*:	En futuros proyectos (cualquiera sea su naturaleza) se debe definir en la etapa de planificación la estructura de información generada durante el proyecto. Por tal razón se debe establecer un repositorio documental conformado por carpetas con una taxonomía previamente acordada que deben conocer y aplicar todos los integrantes del equipo del proyecto. Adicionalmente realizar el seguimiento al cumplimiento y funcionamiento del árbol de carpetas del proyecto.						

Fuente: Elaboración propia



COMUNIDADES DE APRENDIZAJE

Comunidades de conocimiento

Tipos de comunidades de gestión del conocimiento

Comunidades de práctica



Comunidades de Aprendizaje

Comunidades de aprendizaje

PERSONAS QUE APRENDEN JUNTAS SOBRE UN INTERÉS COMÚN



EL RESULTADO

Conocimiento que se adquiere

- **Conocimiento tácito adquirido**
- **Memorias de conocimiento**

  Presentaciones · resúmenes · infografías
  propuestas de mejora

Determinar
Adquirir
Aplicar
Compartir
Proteger

Tácito
Explícito

REUNIONES PERIÓDICAS

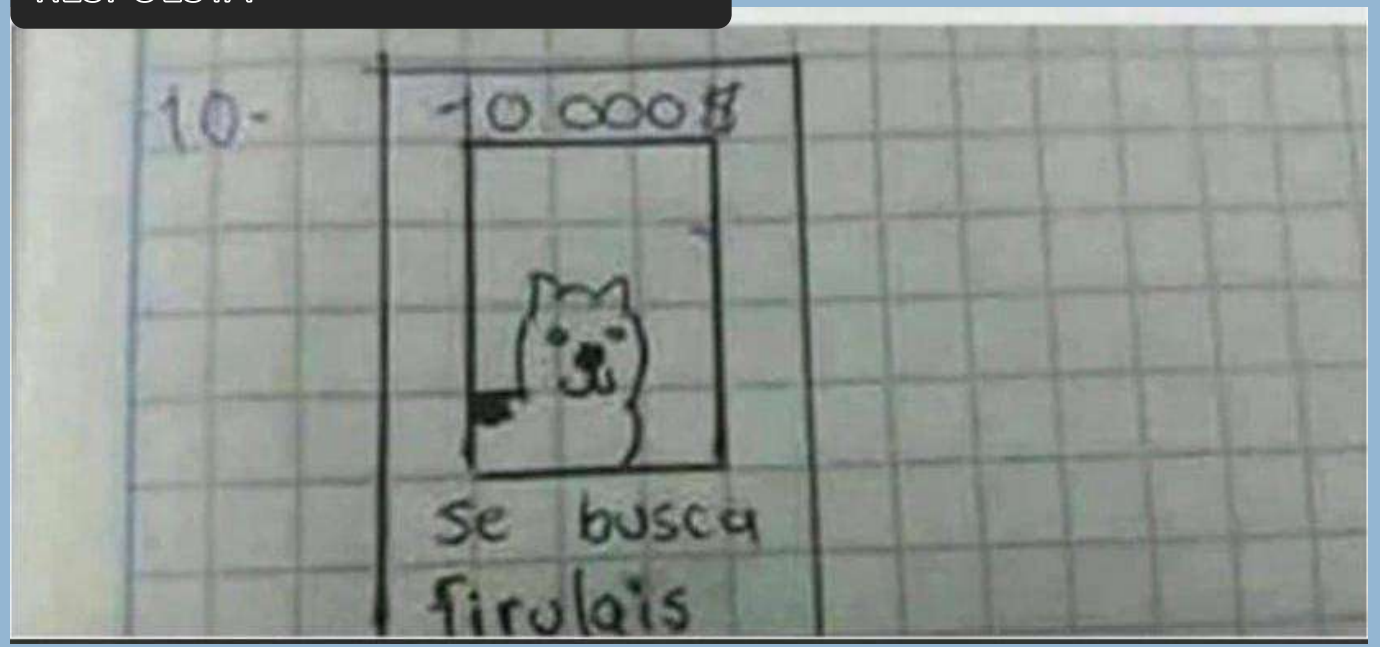
1. **Distribuir temas**
2. **Buscar y estudiar**
3. **Socializar resultados**
4. **Discutir y aprender**

Para resolver problemas necesitamos tener conocimiento

SOLUCIONO PROBLEMAS

1. Un perro que persigue un automóvil recorre 20 m al norte y 30 m al oeste, ¿cuál es la posición final del perro con respecto al punto donde comenzó?

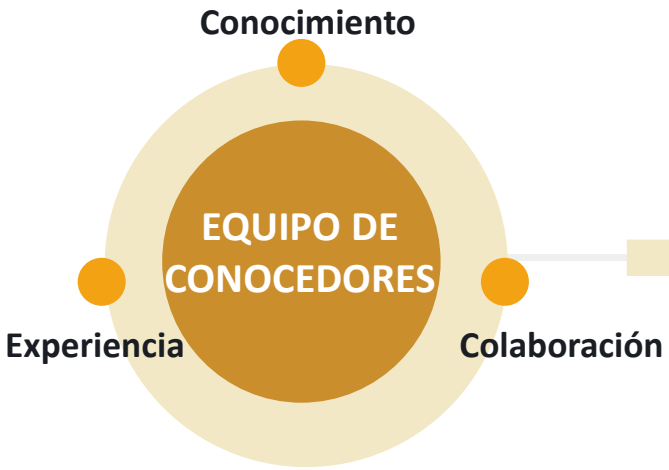
RESPUESTA



Comunidades de práctica

DEL SABER EXPERTO A LA ACCIÓN ORGANIZACIONAL

1 · QUIÉNES PARTICIPAN



Personas con conocimiento y experiencia en un tema específico

2 · QUÉ LOS MOVILIZA

RETO O PROPÓSITO COMÚN

Resolver una problemática o lograr un objetivo (proyecto, estrategia, innovación)

3 · QUÉ PRODUCEN

- **Propuestas de solución**

  Para situaciones o retos de interés organizacional

- **Ideas y alternativas**

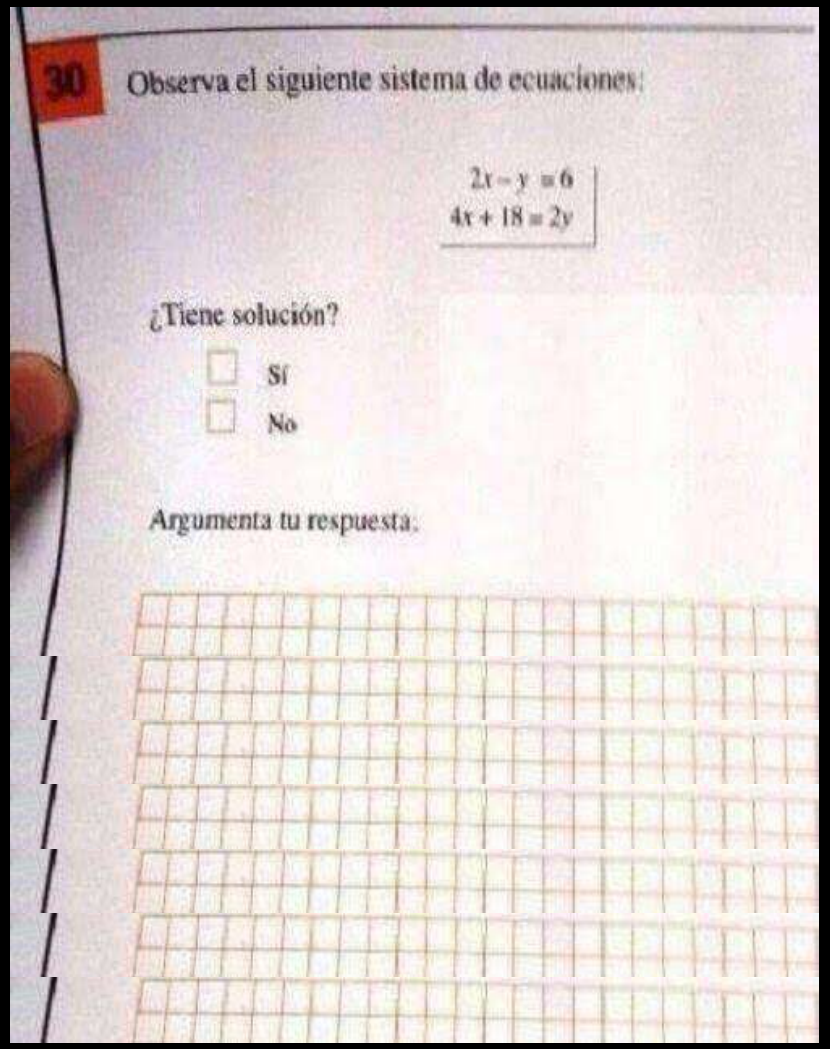
  Para innovar, desarrollar proyectos o crear nuevos servicios

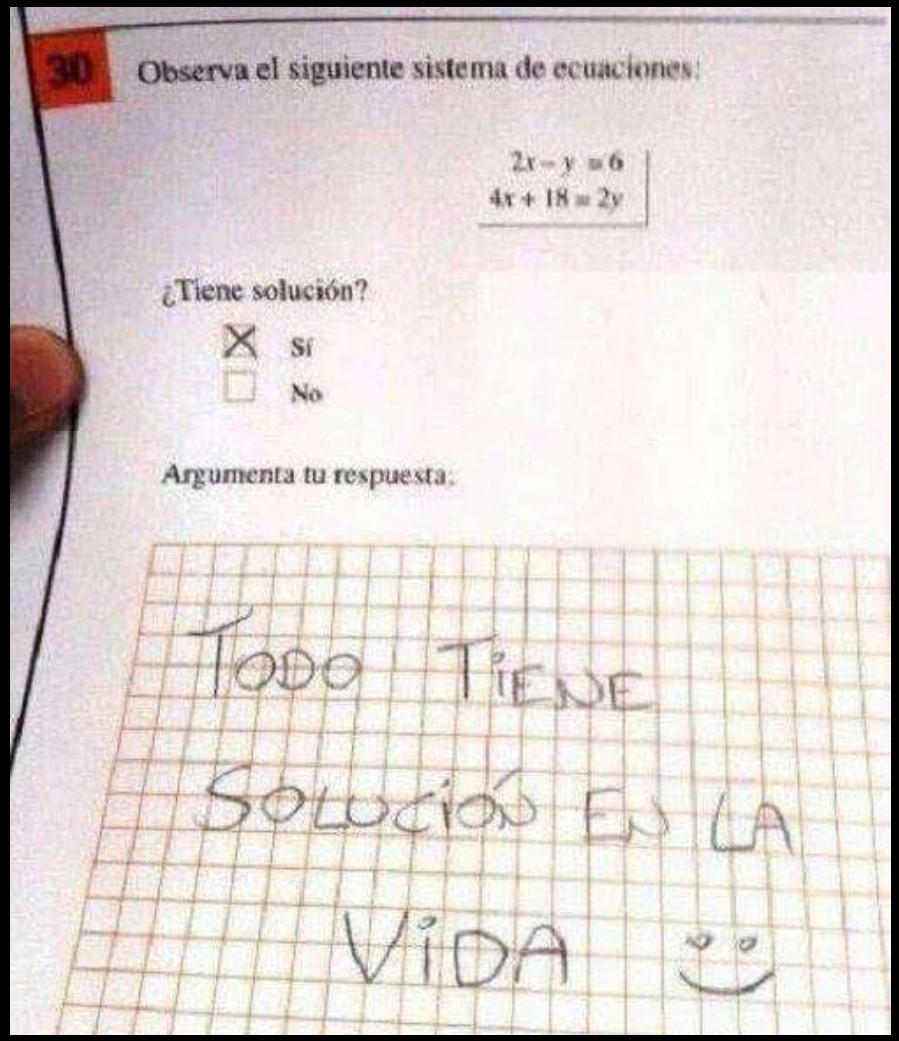
- Determinar
- Adquirir
- Aplicar
- Compartir
- Proteger

- Tácito
- Explícito

CONOCIMIENTO + EXPERIENCIA → FOCO COMPARTIDO → SOLUCIONES E IDEAS

Una fuente de creación de las comunidades de práctica son los problemas





Comunidades de conocimiento

	¿Cuál es la finalidad?	¿Quiénes participan?	¿Cuánto tiempo duran?	¿Tienen límite de integrantes?
Comunidad de práctica	Desarrollar soluciones a problemas o retos con base en el conocimiento	Los miembros se deben tener conocimiento en el tema de interés	De acuerdo con un plan de trabajo definido	Si
Comunidad de aprendizaje	Desarrollar las capacidades de los integrantes mediante el aprendizaje y el intercambio de conocimientos	Los integrantes son elegidos a través del interés en aprender o profundizar en un tema	Mientras haya interés en mantener la comunidad	No

Fuente: Elaboración propia

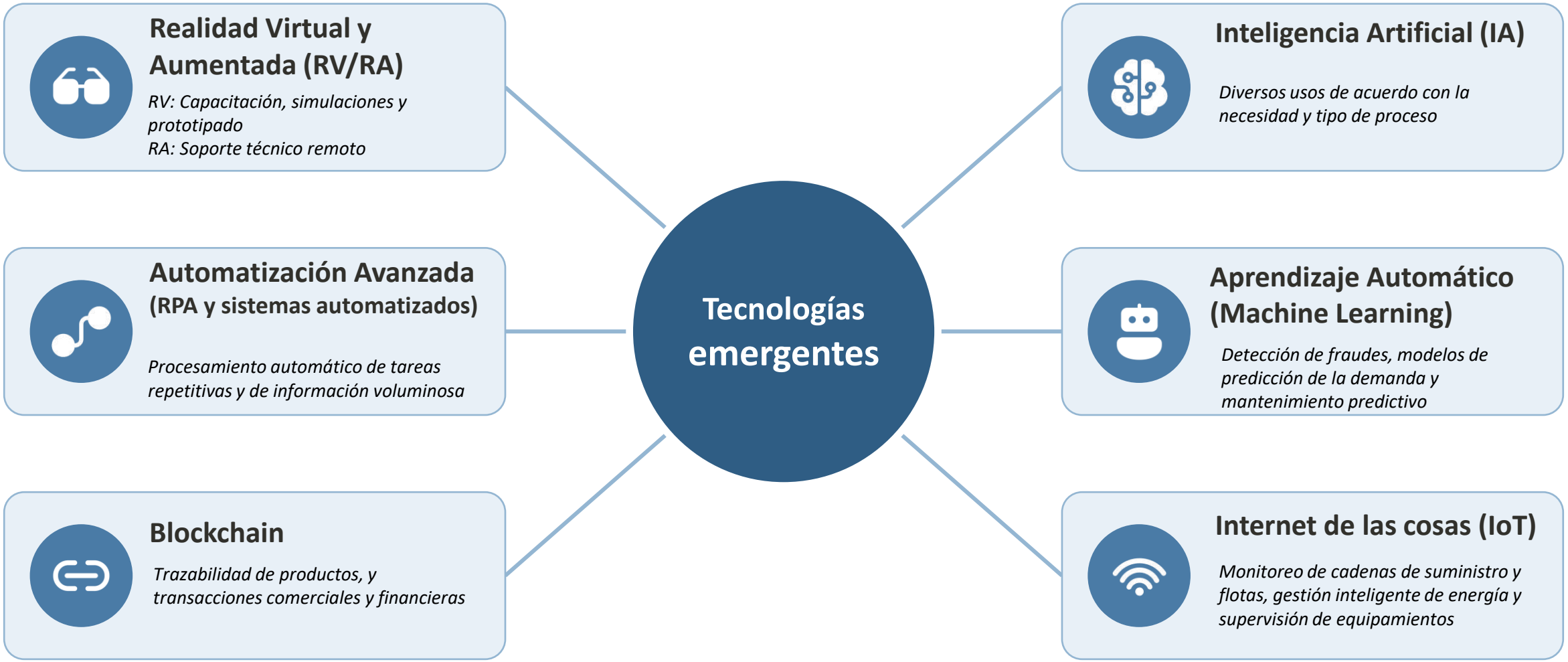
Otras herramientas de gestión del conocimiento

- Backup de cargos
- Experimentación
- Referenciación
- Libro de páginas amarillas
- Foros de conocimiento

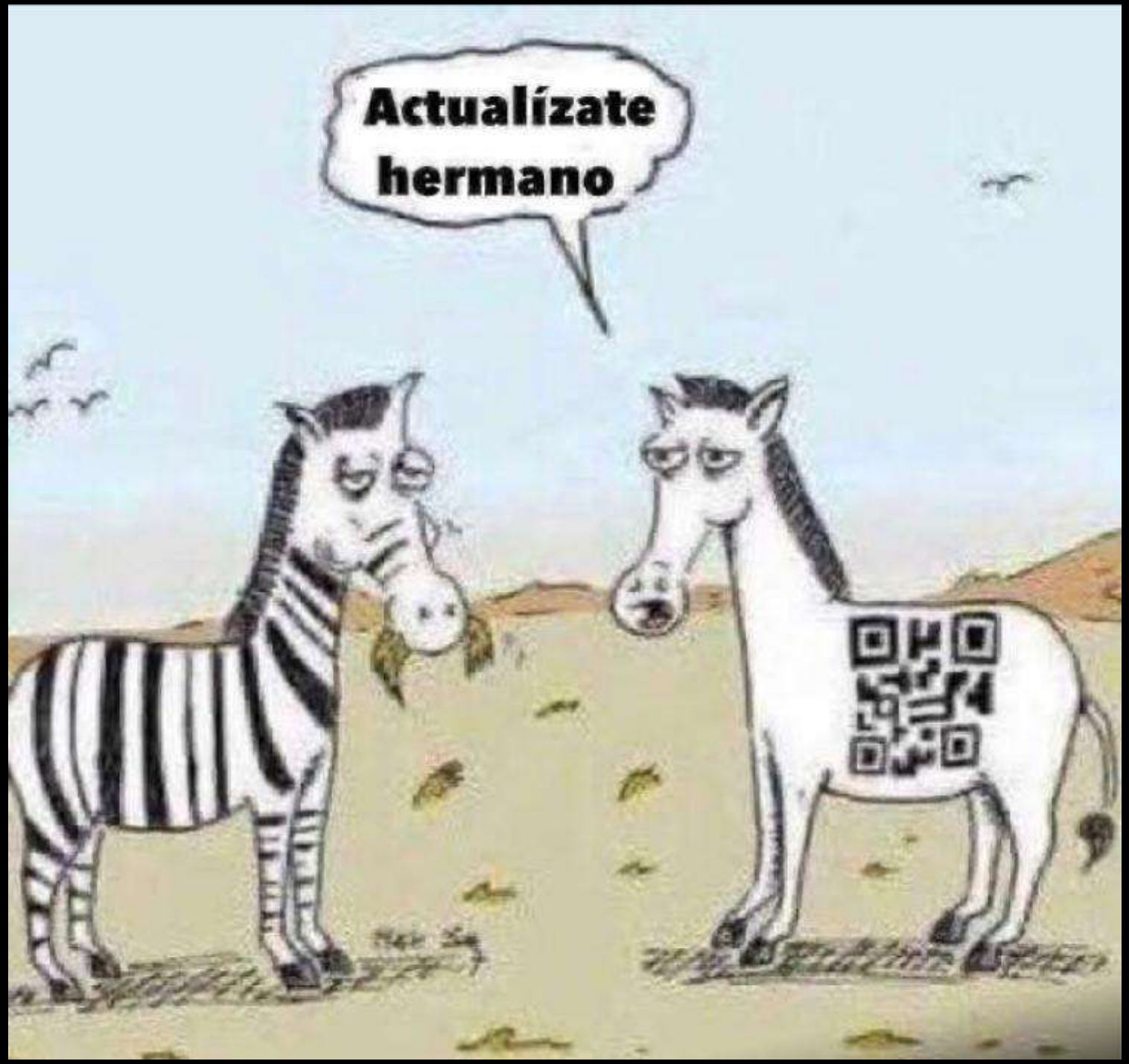


TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

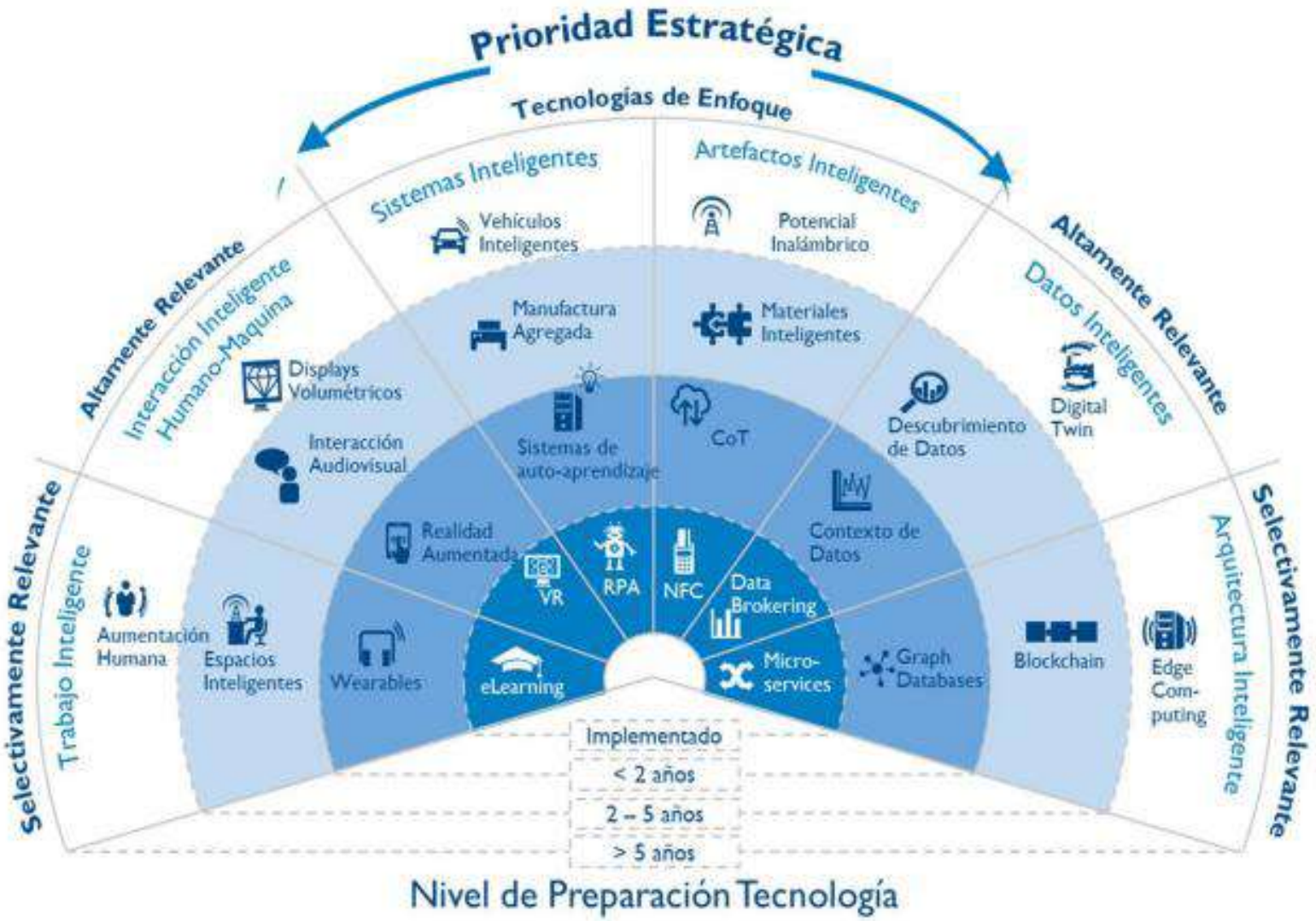
Tecnologías emergentes de uso frecuente



Las tecnologías emergentes cambian y evolucionan permanentemente



Las tecnologías emergentes que se seleccionen para la gestión del conocimiento deben estar acorde a la estrategia de TI de cada organización



Fuente: MINTIC. PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL. VISIÓN DIGITAL Y HOJA DE RUTA



La IA y el *big data* serán las competencias de mayor crecimiento en los próximos cinco años

Los empleadores siguen valorando, sobre todo:

- **Pensamiento analítico**
- **Creatividad**
- **Curiosidad**
- **Aprendizaje continuo**

Ejemplo de uso de la IA en los procesos

Diseño y desarrollo

- Investigación y síntesis*
- Prototipado rápido
- Visualización y renderizado
- Simulaciones*

Mantenimiento

- Mantenimiento predictivo
- Diagnóstico y soporte en tiempo real*
- Optimización de frecuencias y actividades*
- Análisis de fallos*

Abastecimiento

- Selección de proveedores
- Trazabilidad de insumos
- Inventarios
- Detección de desviaciones de inventarios*
- Análisis de stock mínimo óptimo*

Servicio al cliente

- Asistentes virtuales y chatbots
- Atención omnicanal
- Atención y enrutamiento de tickets*
- Analítica de PQR*

Producción

- Automatización
- Control de calidad
- Gestión del riesgo
- Analítica de datos*
- Predicciones*

Gestión humana

- Reclutamiento inteligente*
- Formación e-learning*
- Historias laborales

**Actividades relacionadas con la gestión del conocimiento*

Uso de herramientas de IA

Claude
Anthropic

El Especialista en Análisis Profundo, Redacción Humana y Lógica Compleja

- Análisis de documentos extensos
- Redacción de alta calidad
- Lógica de programación y flujos de trabajo

Google Gemini
Google

El Rey de la Integración, Datos en Tiempo Real y Ecosistema de Trabajo

- Investigación y actualidad en tiempo real
- Integración nativa con Workspace (Gmail, Docs, Drive)
- Análisis multimodal de alta velocidad

ChatGPT
OpenAI

El Asistente Todo-Terreno, Automatizador y Analista de Datos Avanzado

- Análisis avanzado de datos
- Lluvia de ideas y resolución de problemas técnicos

Uso de herramientas de IA

Ejemplo de casos de uso

Tarea clave	Herramienta preferencial	¿Por qué?
Revisar un reporte anual o redactar un informe	Claude	Mayor fidelidad de análisis de texto y estilo de redacción impecable.
Buscar información en diversas fuentes o resumir un video largo	Google Gemini	Conexión directa a Google Search y procesamiento nativo de video.
Subir un Excel con los datos claves del proceso para detectar anomalías o patrones	ChatGPT	Capacidad única para procesar datos numéricos ejecutando código propio.

En general las tres herramientas ofrecen funcionalidades similares, el usuario define cuál es más apropiada según su necesidad

Riesgos en el uso de la IA

Opacidad

Problema de la “caja negra”.

Ocurre cuando no se puede explicar exactamente cómo o por qué un modelo de IA llegó a una conclusión. (No hay trazabilidad de la información y se pierde confiabilidad)

Sesgo

Prejuicio o discriminación.

La IA aprende de datos históricos creados por humanos. Si los datos de entrenamiento contienen sesgos o prejuicios (raciales, de género o económicos), el modelo los aprenderá y los reproducirá.

Drift

Desviación o deterioro.

Es la pérdida gradual de precisión de una IA con el paso del tiempo debido a los cambios del contexto y la falta de actualización o reentrenamiento del modelo.

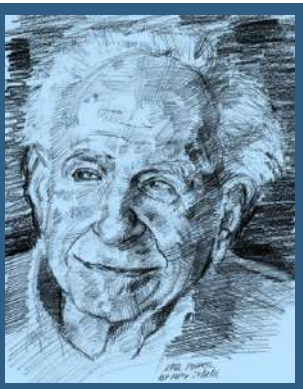


Lo que se está automatizando es la ejecución, mientras que lo que cobra mayor valor es el criterio, la responsabilidad y el pensamiento sistémico

Reflexiones finales

- El conocimiento es un recurso intangible clave en el funcionamiento y obtención de resultados de las organizaciones, por esto requiere ser gestionado.
- Las herramientas de gestión del conocimiento pueden tener múltiples aplicaciones y se podrían implementar de forma transversal a los sistemas de gestión existentes en cada organización.
- El aprendizaje colaborativo y autónomo debería tener mayor presencia y reconocimiento como una alternativa poderosa para desarrollar el conocimiento individual, colectivo y organizacional.
- Las herramientas metodológicas solo funcionan si se aplican con convicción, disciplina y continuidad.

“La verdadera ignorancia no es la ausencia de conocimiento, sino el hecho de negarse a adquirirlos”



Portafolio de servicios en gestión organizacional

Portafolio de servicios en gestión del conocimiento

¡Muchas gracias!

Para más información contáctenos

comunicaciones@gestionyconocimiento.com
Celulares: 3206716814 – 3104365021
Gestión y Conocimiento S.A.S.
Medellín (Colombia)