

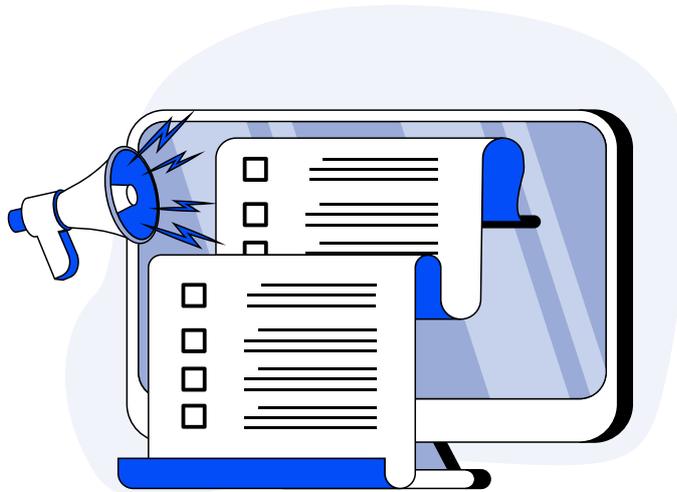


Plantilla MAPA:

Método para activar el conocimiento interno y potenciarlo con inteligencia artificial (IA)

MAPA: herramienta práctica para convertir el conocimiento cotidiano en aprendizaje organizacional

Esta guía ofrece una metodología para **detectar, organizar, documentar y reutilizar el conocimiento interno que ya existe en la organización**. A través de un enfoque colaborativo y estructurado, se busca transformar el saber informal en recursos accesibles y útiles. Además, permite integrar tecnologías basadas en inteligencia artificial para facilitar su búsqueda, uso y actualización.



El conocimiento organizacional se genera constantemente en la práctica diaria: al resolver problemas, aplicar mejoras o enfrentar desafíos. Muchas veces, este saber no se documenta ni se comparte, lo que puede generar pérdida de aprendizajes clave cada vez que una persona cambia de función o deja la organización.

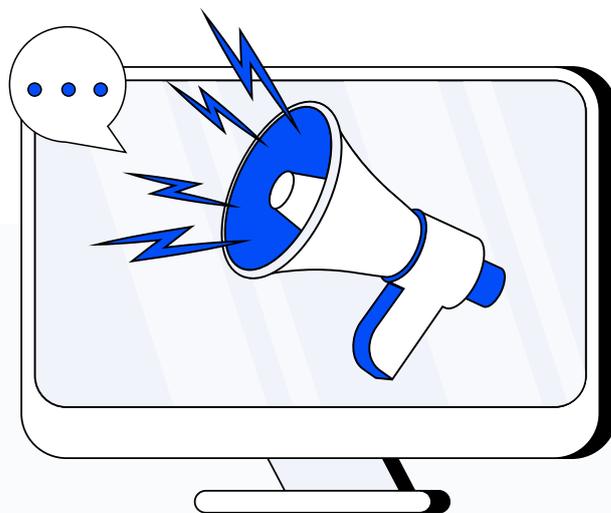
MAPA es una herramienta que permite registrar ese conocimiento para que esté disponible cuando se necesite. Además, contribuye a reducir errores, mejorar procesos, acelerar la formación y fortalecer la memoria colectiva.

Cuándo aplicar MAPA

- En procesos de inducción, capacitación o transferencia de tareas.
- Al documentar buenas prácticas o soluciones efectivas.
- En instancias de cierre de proyectos o rotación de personal.
- Para construir una base de conocimiento accesible para toda la organización.

Objetivos

- Identificar el conocimiento práctico que ya circula.
- Organizarlo en categorías útiles para su reutilización.
- Convertirlo en contenidos simples y accesibles.
- Integrarlo a entornos de aprendizaje y tecnologías inteligentes.



Te mostramos el PASO A PASO



¿Empezamos?



¡Misión cumplida!

1 Mapear los saberes

Objetivo: detectar conocimientos relevantes que ya están presentes en los equipos.

Recomendaciones:

- Realizar entrevistas breves o dinámicas grupales para recoger experiencias.
- Registrar casos concretos, aprendizajes clave o consejos útiles.

Posibles obstáculos:

- Las personas pueden no percibir su conocimiento como valioso.
- No siempre hay tiempo asignado para compartir lo aprendido.

Estrategias para superarlos:

- Hacer preguntas concretas sobre situaciones reales.
- Integrar el mapeo en espacios ya existentes (reuniones, evaluaciones, talleres).

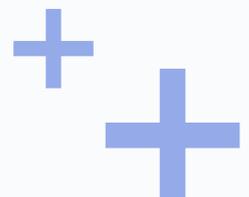
Preguntas orientadoras:

- ¿Qué problemas se resolvieron recientemente y cómo?
- ¿Qué tareas generan más consultas?
- ¿Qué prácticas fueron útiles y podrían replicarse?

Registro: Área o equipo:

Saberes detectados:

-
-
-



2 Agrupar por temáticas

Objetivo: clasificar los conocimientos recolectados en categorías que faciliten su consulta.

Recomendaciones:

- Usar términos sencillos, comprensibles para todas las personas.
- Permitir que un mismo contenido pertenezca a más de una categoría si corresponde.

Obstáculos comunes:

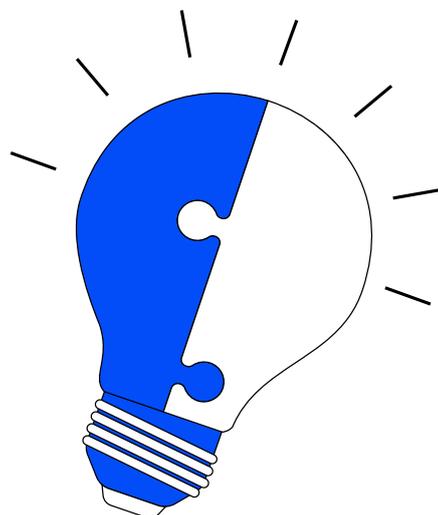
- Dificultad para establecer criterios de clasificación.
- Riesgo de generar muchas categorías poco prácticas.

Sugerencias:

- Validar las categorías con distintos equipos o referentes.
- Mantener un equilibrio entre especificidad y simplicidad.

Ejemplos de temáticas:

- Procedimientos internos
- Uso de herramientas
- Atención al público
- Cultura organizacional
- Resolución de errores frecuentes



3 Proteger en formatos simples

Objetivo: transformar el conocimiento en recursos que se puedan consultar y compartir fácilmente.

Recomendaciones:

- Elegir formatos que se adapten a las capacidades del equipo (texto, video, audio, presentaciones).
- Documentar con claridad, evitando tecnicismos innecesarios.

Dificultades frecuentes:

- Falta de tiempo o habilidades técnicas para producir contenidos.
- Temor a exponer errores o simplificar en exceso.

Formas de abordarlas:

- Brindar plantillas, ejemplos o apoyo básico en la edición.
- Priorizar la utilidad del contenido por encima de la perfección.

Formatos posibles:

- Video breve o grabación de pantalla explicativa
- Audio con recomendaciones prácticas
- Guía paso a paso o documento PDF
- Ingreso en base de preguntas frecuentes

Lista de producción:

- Tema documentado:
- Formato elegido:
- Responsable asignado:
- Fecha estimada de entrega:

4 Activar en espacios formativos

Objetivo: incorporar los contenidos generados en los flujos reales de trabajo y aprendizaje.

Recomendaciones:

- Identificar los momentos y canales adecuados para difundir los contenidos.
- Asegurar que el acceso sea sencillo y directo para quienes lo necesitan.

Obstáculos posibles:

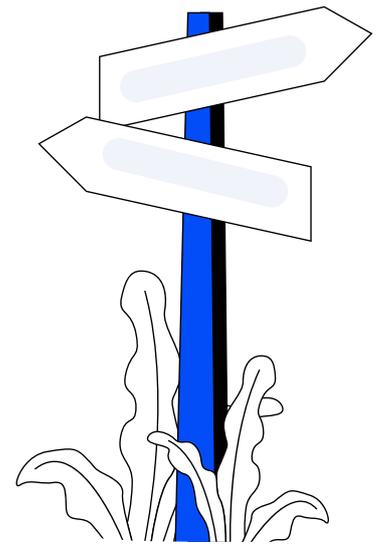
- Falta de integración con las rutinas de los equipos.
- Escasa visibilidad de los materiales disponibles.

Sugerencias:

- Incluir los recursos en plataformas o espacios ya utilizados por el personal.
- Asociar cada contenido a un proceso concreto (inducción, consulta operativa, capacitación técnica).

Ejemplos de uso:

- Programas de inducción o actualización.
- Reuniones de formación o mentorías internas.
- Material de consulta para resolver dudas frecuentes.
- Publicaciones periódicas en canales internos.



5 Biblioteca de saberes y preguntas frecuentes

Objetivo: incorporar los contenidos generados en los flujos reales de trabajo y aprendizaje.

Recomendaciones:

- Construir un índice temático con enlaces a cada contenido.
- Incluir una sección de preguntas frecuentes por área o proceso.

Dificultades comunes:

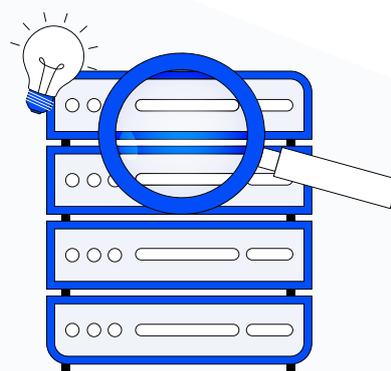
- Escasa actualización de los contenidos.
- Dificultad para ubicar lo necesario entre mucha información.

Sugerencias:

- Designar responsables de mantener actualizada la biblioteca.
- Utilizar etiquetas y criterios de búsqueda por tema, palabra clave o nivel de complejidad.

Estructura sugerida:

Pregunta o tema frecuente	Recurso vinculado / enlace



6 Integración con inteligencia artificial

Objetivo: mejorar la accesibilidad, búsqueda y aprovechamiento del conocimiento con ayuda de IA.

Recomendaciones:

- Utilizar herramientas que permitan buscar por lenguaje natural o categorizar automáticamente.
- Entrenar asistentes virtuales con las preguntas frecuentes recopiladas.

Aplicaciones posibles:

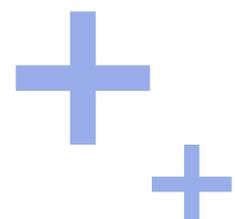
- Chatbots internos para responder dudas sobre procesos.
- Indexación automática de contenidos por palabras clave.
- Resumen de reuniones o documentos para generar cápsulas de aprendizaje.

Desafíos:

- Selección de herramientas adecuadas.
- Necesidad de preparar los contenidos para que sean comprensibles y útiles al integrarlos con IA.

Estrategias:

- Comenzar con proyectos piloto en áreas específicas.
- Medir la utilidad de las búsquedas y mejorar según la retroalimentación de los usuarios.



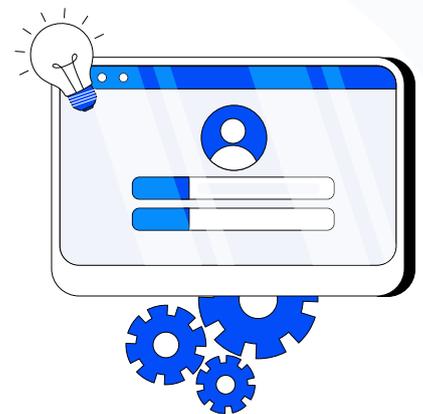
7 Cierre y próximos pasos

MAPA es una herramienta flexible, diseñada para adaptarse a las realidades y recursos de cada organización. No se trata solo de documentar: se trata de valorizar lo que ya se sabe, de multiplicar ese saber, y de facilitar que todas las personas puedan aprender del conocimiento colectivo.

Se sugiere iniciar con una experiencia acotada, elegir una temática prioritaria y, a partir de los resultados, escalar progresivamente.

El conocimiento que no se comparte se pierde.

Con **MAPA**, ese conocimiento se convierte en un recurso estratégico para **crecer juntos**.



¿Necesitas ayuda para que tu empresa active su conocimiento interno?

Contactanos