

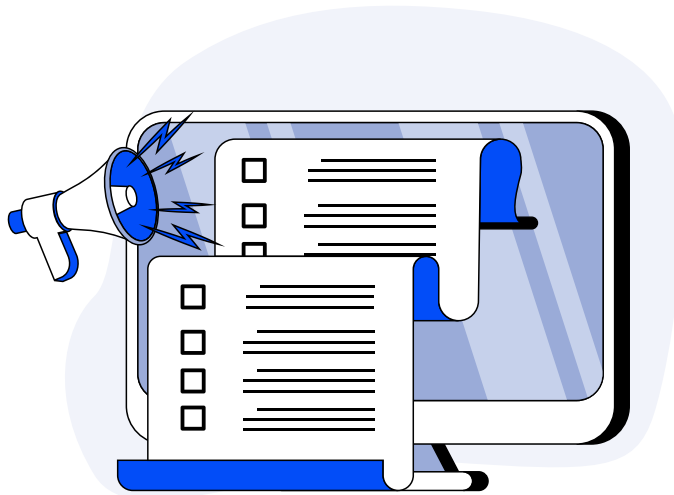


Plantilla MAPA:

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.

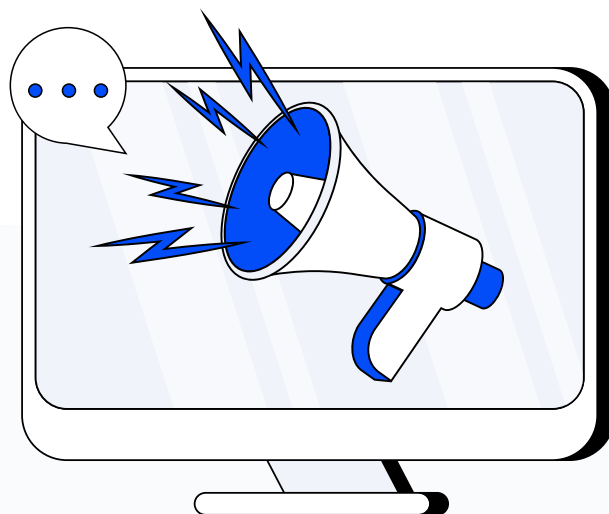
MAPA es una herramienta que permite registrar ese conocimiento para que esté disponible cuando se necesite. Además, contribuye a reducir errores, mejorar procesos, acelerar la formación y fortalecer la memoria colectiva.

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?

1

Mapear los
saberes

2

Agrupar por
temáticas

3

Proteger en
formatos simples

4

Activar en
espacios
formativos

5

Biblioteca de
saberes y
preguntas
frecuentes

6

Integración con
inteligencia
artificial

7

Cierre y próximos
pasos



¡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).

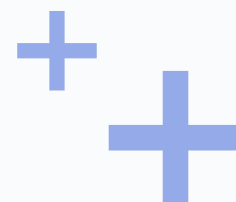
Preguntas orientadoras:

- ¿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:

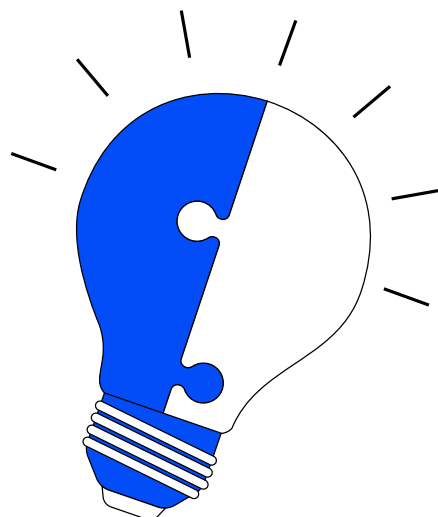
- Dificultad para establecer criterios de clasificación.
- Riesgo de generar muchas categorías poco prácticas.

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:

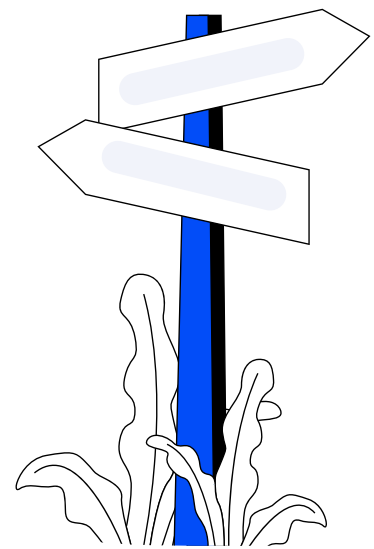
- Falta de integración con las rutinas de los equipos.
- Escasa visibilidad de los materiales disponibles.

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:

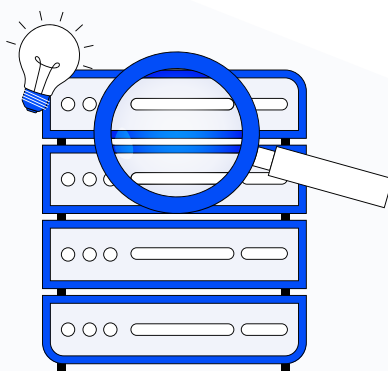
- Escasa actualización de los contenidos.
- Dificultad para ubicar lo necesario entre mucha información.

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:

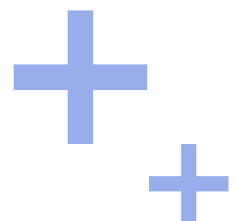
- Chatbots internos para responder dudas sobre procesos.
- Indexación automática de contenidos por palabras clave.
- Resumen de reuniones o documentos para generar cápsulas de aprendizaje.

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.



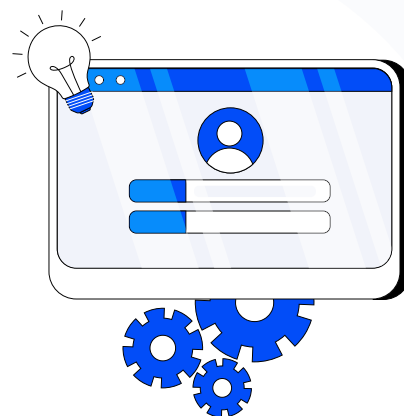
7 Cierre y próximos pasos

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