

## Actividad | 2 | Inteligencia colectiva - Adquisición de Conocimientos.

### Ingeniería del conocimiento.

---

Ingeniería en Desarrollo de  
Software.



academiaglobal

TUTOR: Aaron Ivan Salazar Macias.

---

ALUMNO: Carlos Ariel Nicolini

---

FECHA: 17/03/2025

---

## Índice

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Descripción .....</b>	<b>4</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>5</b>
<b>Desarrollo.....</b>	<b>6</b>
• <b>Reunión .....</b>	<b>6</b>
• <b>Escenarios de colaboración .....</b>	<b>8</b>
• <b>Diseño de la base de conocimiento y procesos de adquisición de conocimiento .....</b>	<b>11</b>
<b>Conclusión.....</b>	<b>14</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>15</b>

# Introducción

La inteligencia colectiva es la capacidad intelectual que se manifiesta producto de la colaboración de varios individuos o comunidad, para abordar un problema en común. Es decir, consiste en la suma de varias inteligencias individuales para generar una conclusión de utilidad para todos los implicados.

Desde una visión organizacional, este tipo de inteligencia se nutre de varios integrantes que buscan, en conjunto, resolver un determinado dilema de carácter empresarial.

## Características de la inteligencia colectiva

- Surge de la cooperación
- Persigue la solución de manera planificada o involuntaria.
- Puede efectuarse de manera planificada o involuntaria.

## Beneficios de la inteligencia colectiva

Desde una perspectiva empresarial, la inteligencia colectiva brinda las siguientes ventajas:

- Permite resolver problemas más rápidamente.
- Aúna las fortalezas de los participantes.
- Favorece la creación de espacios colaborativos, físicos o digitales.
- Fomenta la innovación.
- Mejora la lluvia de ideas o brainstorming.
- Aumenta la motivación.
- Mejora las tomas de decisiones de carácter grupal.

La inteligencia colectiva permite llegar a soluciones, razonamientos, decisiones e ideas que de forma individual no se lograrían, o serían más difíciles de lograr. La cooperación grupal facilita el acceso hacia caminos alternativos, favoreciendo la generación de soluciones más compactas, originales y óptimas.

# Descripción

## **Contextualización:**

Se presenta el nuevo KMO (Knowledge Management Officer) de una institución financiera. Como primer proyecto se requiere generar una base de conocimiento (KB) para el área. El principal reto para este proyecto es la seguridad. Para ello, es necesario utilizar una herramienta tecnológica que provea lo siguiente:

- Diseño de la base de conocimiento. Argumentar como este diseño fomenta la seguridad de la información.
- Definición de procesos de adquisición de conocimiento, interno y externo; tácito y explícito.

## **Actividad:**

- Crear actividades de inteligencia colectiva para propuestas del diseño u definición de procesos para la base de conocimiento de una institución financiera mediante el uso de una herramienta colectiva: Slack, Discord, Sparkup, Gather.
- Definir el diseño de la base de conocimiento y argumentar como este diseño fomenta la seguridad de la información.
- Definir los procesos de adquisición de conocimiento, interno y externo; tácito y explícito.

## Justificación

En esta actividad seguiremos ondeando en el trabajo solicitado, en este caso realizaremos un espacio de trabajo, en donde realizaremos reuniones y se utilizara una lluvia de ideas para desarrollar una base de conocimiento para la institución financiera, en la cual a través de reuniones se pondrán los puntos necesarios para realizar la definición de dicho trabajo. Realizaremos una actividad de inteligencia colectiva para realizar la actividad solicitada, en mi caso lo realice con Ramon Valdez, nos juntamos en el espacio creado y tuvimos meets de entendimiento, definiendo parámetros y puntos a tratar.

Como nos pasa en situaciones normales del día a día en el trabajo, se realizan meets de trabajo sobre definición de procesos, revisión de riesgos, monitoreo de herramientas, en todos esos casos se trabajan en meet donde se utiliza inteligencia colectiva, en donde hay un encargado de la reunión, se exponen los puntos necesarios a alcanzar, se comparten ideas, conocimiento, documentación y cada invitado se le propone un punto a revisar y documentarse, para poder llegar a un buen fin del proyecto, a veces de acuerdo a tu conocimiento, como en mi caso revisión de sistema operativo, logs, etc.

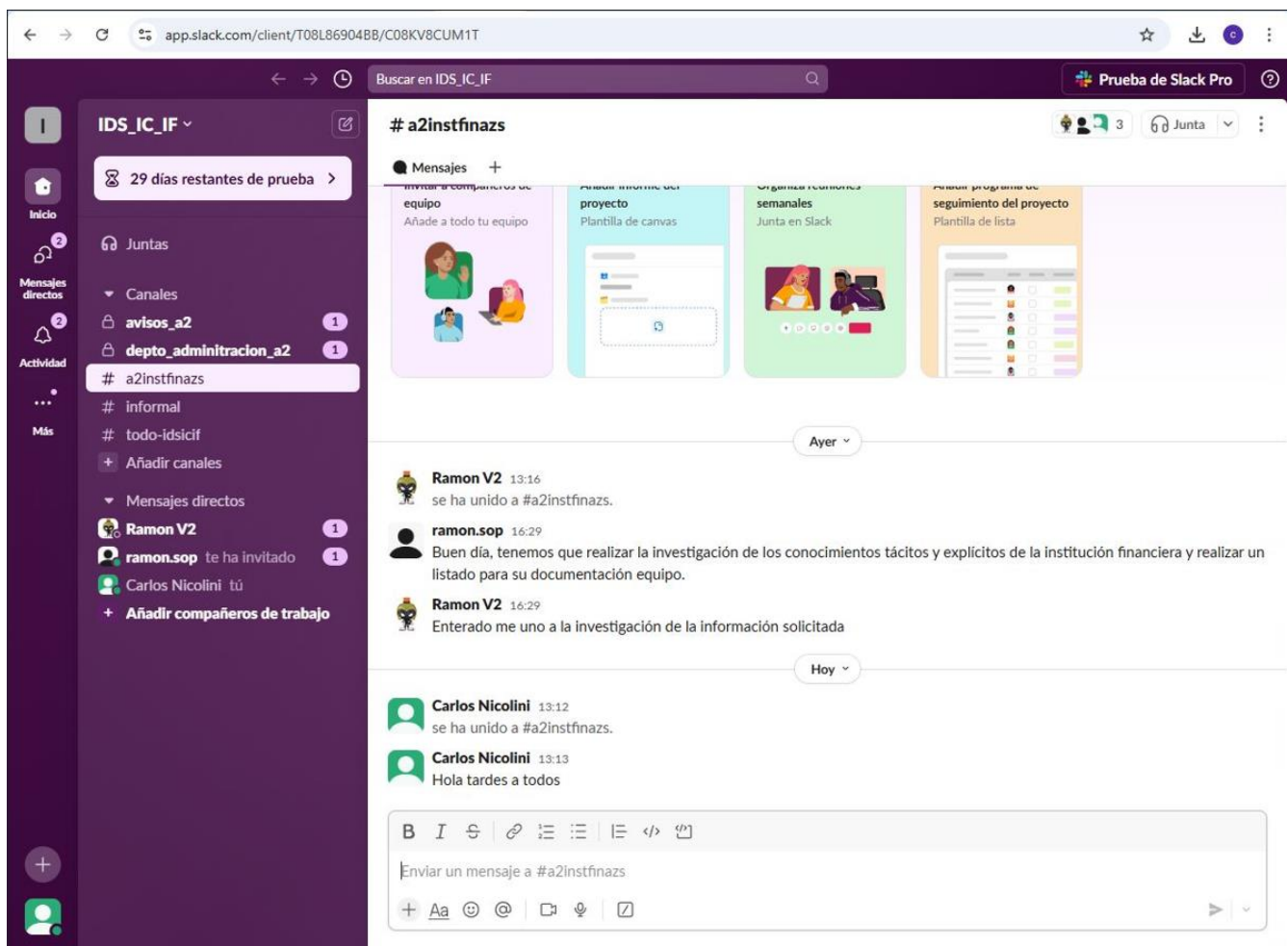
Este trabajo fue subido al siguiente enlace de GitHub

<https://github.com/CarlosNico/Ingenier-a-del-Conocimiento>

# Desarrollo

## Reunión

En esta parte del ejercicio realizamos un espacio para la creación de la base de conocimiento de la institución financiera. Se creó dicho espacio y se compartió al personal interesado para su realización. Se realizaron reuniones vía meet a través de la misma aplicación para primero definir los puntos a tratar y después generar esa base de conocimiento. A continuación se adjunta imágenes del espacio y de los meets que se realizaron.



app.slack.com/client/T08L86904BB/C08KV8CUM1T

Buscar en IDS\_IC\_IF

Prueba de Slack Pro

29 días restantes de prueba

Inicio

Mensajes directos

Actividad

Más

IDS\_IC\_IF

Hilos de conversaciones

Juntas

Canales

aviso\_a2

depto\_administracion\_a2

# a2instfinazs

# informal

# todo-idsicif

Añadir canales

Mensajes directos

Ramon V2

ramon.sop

Carlos Nicolini tú

Añadir compañeros de trabajo

En otra ventana

29 días restantes de la prueba del plan Pro. Más información

Junta: #a2instfinazs - IDS\_IC\_IF - Slack - Google Chrome

about:blank

Junta en a2instfinazs

Hilo de la conversación en #a2instfinazs

Carlos Nicolini hace 1 minuto

Buenas tardes

en esta junta revisaremos los lineamientos para generar la base de conocimiento de seguridad

Responder...

También enviar a #a2instfinazs

Salir

Enviar un mensaje a #a2instfinazs

## Escenarios de colaboración

En el espacio de slack se realizaron los escenarios de colaboración. Se tocaron los temas que se creían necesarios, se abordó los puntos a revisar y lo necesario para poder realizarlo. En dicho espacio se definió el diseño de la base de conocimiento y los puntos necesarios para llegar a dicho diseño.

The screenshot displays a Slack interface for a workspace named 'IDS\_IC\_IF'. The left sidebar shows navigation options: 'Inicio', 'Mensajes directos', 'Actividad', and 'Más'. The main chat area is for the channel '#a2instfinazs'. The chat history shows messages from Carlos Nicolini, Ramon V2, and ramon.sop. A diagram titled 'A2\_Inst\_Finaz.jpg' is shared, showing a complex flowchart of organizational structure and processes. The bottom of the screen shows the message input area with various formatting and sharing icons.

Para el diseño de nuestra base de conocimiento para la institución financiera se tomaron los siguientes puntos en consideración para proteger la información sensible y garantizar la confianza de los clientes.



- Establecer una página principal donde se realice un resumen de la importancia de la seguridad de la información en el sector financiero y explayar nuestros avances y compromisos para proteger y cumplir con los estándares de seguridad del sector.
- Establecer políticas y procedimiento con documentación que establezcan las normas y directrices para el manejo de la información, alineados con estándares internacionales como ISO/IEC 27001. Con documentación detallada de políticas internas de seguridad, procedimientos operativos estándar para el manejo de la información sensible, guías de respuesta ante incidentes específicos.
- Realizar matrices de evaluación de riesgos, informes de evaluaciones de riesgos anteriores, planes de mitigación y contingencia para identificar, evaluar y mitigar riesgos asociados a la seguridad de la información
- Revisar y definir procesos sobre controles de accesos, definir quién o quienes pueden acceder a la información dependiendo de su nivel de autorización, implementando modelos de control de accesos basado en roles (RBAC).
- Definir y documentar planes de respuesta a incidentes, detallar acciones a realizar antes y después de un posible incidente de seguridad, minimizando su impacto en las operaciones. Protocolos de comunicación interna y externa durante incidentes, formularios de reporte y seguimiento de incidentes, lecciones aprendidas y mejoras implementadas.
- Asegurarse que las prácticas de seguridad cumplan con las regulaciones y estándares del mercado, como PCI para el manejo de datos en pagos con tarjetas. Generar documentación que detalle las regulaciones aplicables, informes de auditorías de cumplimiento y procesos para mantener la conformidad continua.
- Implementación de auditorías regulares y sistemas de monitoreo para detectar actividades sospechosas y garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad. Generar informes de auditorías internas y externas periódicas, protocolo para la gestión de hallazgos y

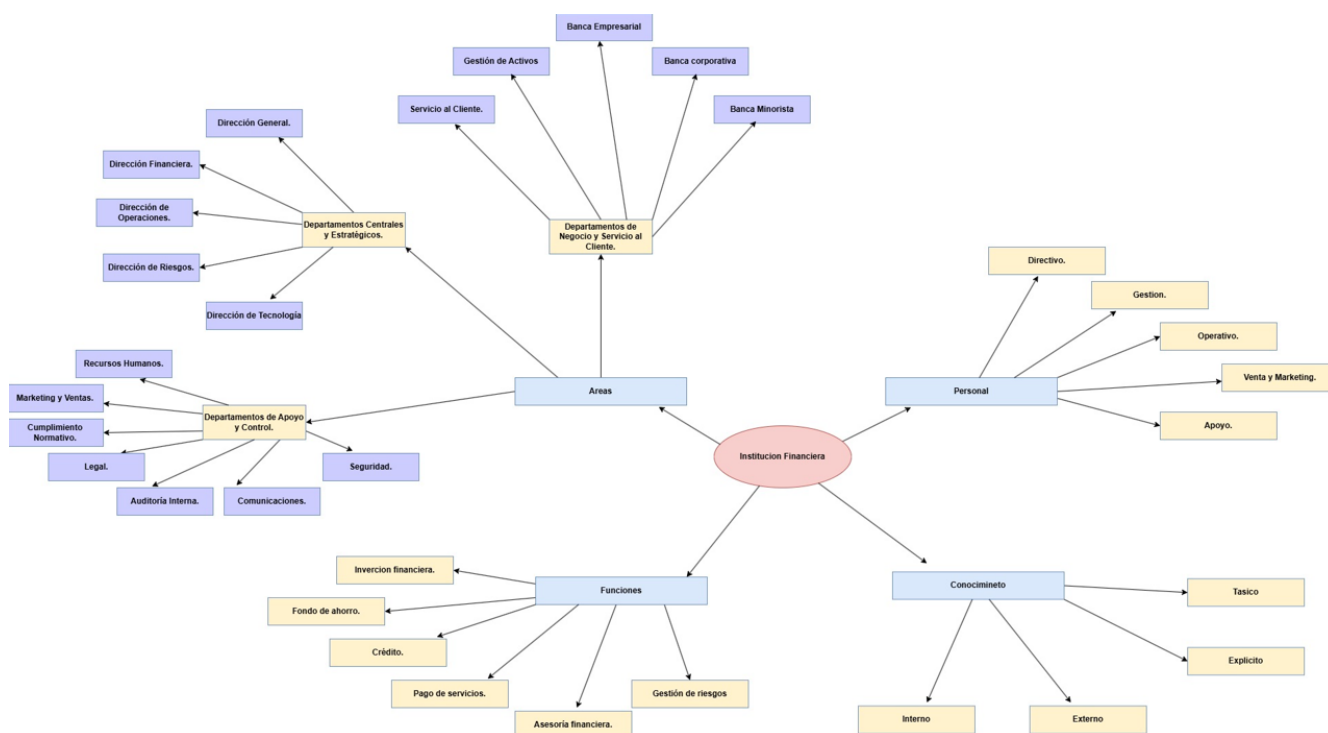
recomendaciones. Implementación de pruebas de penetración y auditorías regulares para identificar y corregir vulnerabilidades.

- Formación y concientización del personal a través de programas educativos sobre las mejores prácticas de seguridad, amenazas comunes, reconocimiento de intentos de técnicas de ingeniería social y el canal para su reporte. Implementar módulos de capacitación en línea, materiales educativos sobre amenazas actuales, además de calendario de sesiones de formación y evaluaciones.
- Método de recuperación de desastres implementado y probado por periodos de tiempo, para asegurarse que la seguridad de la información y la infraestructura no se verá afectada en un incidente.
- Implementación de pruebas de penetración y auditorías regulares para identificar y corregir vulnerabilidades.

# Diseño de la base de conocimiento y procesos de adquisición de conocimiento

A continuación presentamos el diseño de la base de conocimiento para la institución financiera, el cual se trató en el espacio creado en slack para dicho propósito.

A. A continuación presentamos el diseño realizado en conjunto con Ramon Valdez.



B. A continuación explicamos porque este diseño fomenta la seguridad de la información.

Con este diseño se busca tener una estructura centralizada, categorizada en 4 puntos los cuales son: Áreas (que tienen injerencia en no solo la operación sino que deben tener seguridad), Personal, funciones y conocimiento. Con esto se intenta primero categorizar la información de acuerdo a su importancia, de acuerdo al personal y sus funciones proporcionar o negar el acceso a dicha información, revisar e implementar políticas, procedimientos, capacitación sobre amenazas. Planes de capacitación sobre amenazas al personal sino también a los departamentos de detección de riesgos o actividades anómalas, aplicación de auditorías y sistemas de monitoreo, además de planes de recuperación de desastres, respaldo de información en lugares seguros y cifrados en cumplimiento con las normativas del mercado.

C. Completamos la siguiente tabla sobre los conocimientos en la cual expongo 4 ejemplos de cada una.

Interno	Externo
<b><u>Cultura organizacional y valores:</u></b> La forma en que los empleados interactúan, colaboran y se alinean con la misión y visión de la institución. Una cultura sólida puede mejorar la eficiencia y la satisfacción laboral	<b><u>Información sobre clientes y competencia:</u></b> Recoger datos sobre las preferencias, comportamientos y necesidades de los clientes, así como monitorear las estrategias de la competencia, ayuda a diseñar ofertas atractivas y competitivas.
<b><u>Procedimientos operativos establecidos:</u></b> Manuales detallados que describen procesos y procedimientos a seguir en diversas operaciones. Con esto se asegura que las actividades se realicen de manera consistente y conforme a las políticas internas.	<b><u>Análisis del mercado financiero:</u></b> Entender las tendencias de los mercados, las tasas de intereses y las fluctuaciones económicas es necesario para una institución financiera para poder ajustar sus productos y servicios para tener competitividad y poder satisfacer las demandas de los clientes.
<b><u>Experiencia en cumplimiento regulatorio:</u></b> La familiaridad con las normativas y leyes que rigen el sector financiero local e internacional permite a la institución operar dentro del marco legal, evitando sanciones y teniendo una reputación sólida.	<b><u>Relaciones con proveedores y socios comerciales:</u></b> Saber gestionar eficazmente las relaciones con proveedores de servicios, tecnologías y socios comerciales es importante para mejorar la eficiencia operativa y ofrecer servicios de mayor calidad.
<b><u>Tecnologías y sistemas internos:</u></b> El dominar de las plataformas tecnológicas utilizadas para procesar transacciones, gestionar datos y ofrecer servicios digitales es esencial, ya que garantiza operaciones eficientes y seguras.	<b><u>Información económica y política global:</u></b> Estar enterado de los eventos económicos y políticos internacionales permite anticipar riesgos y detectar oportunidades que pueden afectar el entorno financiero.

Tacito	Explicito
<b><u>Toma de decisiones Intuitivas:</u></b> Los gerentes y líderes experimentados toman decisiones rápidas en situaciones complejas basado en años de experiencia	<b><u>Políticas internas y códigos de conducta:</u></b> Establecen normas y valores que guían el comportamiento de los empleados, asegurando que las operaciones se realicen de manera ética y conforme a las regulaciones aplicables.
<b><u>Habilidades de negociación:</u></b> Capacidad que ejecutivos o personal basado en gran medida con la experiencia, pueden negociar con proveedores, clientes o socios comerciales de facilitar una negociación exitosa.	<b><u>Base de datos de clientes y transacciones:</u></b> Contienen información detallada sobre clientes y sus actividades financieras, facilitando el análisis de datos para ofrecer servicios personalizados y detectar actividades sospechosas.
<b><u>Gestión de relaciones con clientes:</u></b> Habilidad para construir y mantener relaciones sólidas con los clientes a través de experiencias previas y empatía, lo cual mejora la satisfacción y fidelidad del cliente	<b><u>Informes de auditorías y cumplimiento:</u></b> Documentos que registran las evoluciones realizadas para asegurar que las operaciones financieras cumplen con las leyes y regulaciones, identificando áreas de mejora y mitigación de riesgos.
<b><u>Evaluación de riesgos:</u></b> Capacidad de evaluar y mitigar riesgos financieros a través de la experiencia práctica, por lo que pueden identificar señales observados en casos anteriores que pueden ayudar a prevenir posibles problemas financieros.	<b><u>Materiales de capacitación y desarrollo personal:</u></b> Cursos, seminarios y recursos educativos que mantienen al personal actualizado sobre productos financieros, herramientas tecnológicas y cambios regulatorios. Además de mejorar el sentimiento de pertenencia del empleado al sentirse valorado en su desarrollo personal.

# Conclusión

En el mundo la utilización de la inteligencia colectiva es algo muy común, cuando se presenta un problema por ejemplo en una casa, la pareja busca compartir diferentes puntos de vista sobre la posible solución y se realiza lo que se cree que es la mejor solución. En el ámbito empresarial la utilización de la inteligencia colectiva es de suma importancia, ya que esto permite buscar soluciones a problemas complejos, donde esto permite abordar los problemas de manera más rápida y eficaz, genera innovación en ideas más creativas y originales de las que podrían salir de un solo individuo.

Este método es muy compatible con muchos otros, a mi parecer como con el método de pensar de los 6 sombreros, además ya que todos los individuos pueden intercambiar ideas y estas son escuchadas, fomenta la comunicación en el equipo y la confianza entre los miembros del grupo.

En el trabajo este método es muy común aunque no estaba muy acostumbrado ya que anteriormente lo que decía el gerente era lo que se hacía, pero en estos grupos de trabajo de ahora, se presenta la situación la cual puede ser un problema o revisar un detalle con anticipación para evitar una afectación, donde se plantea ese detalle y se solicitan ideas de cómo abordar dichos temas, de los cuales salen muchas ideas, algunas de las cuales uno nunca las había tenido en consideración pero que permiten a uno crecer y ver los detalles de otras maneras, lo que le permite a uno crecer en lo laboral y crecer.

Este trabajo fue subido al siguiente enlace de GitHub

<https://github.com/CarlosNico/Ingenier-a-del-Conocimiento>

## Referencias

- Convertir el conocimiento tácito en explícito a través de la Inteligencia Competitiva*. (2019, October 9). Innguma. <https://www.innguma.com/conocimiento-tacito-y-explicito-en-inteligencia-competitiva/>
- de CEUPE, B. (n.d.). *Inteligencia colectiva: Qué es, características y beneficios*. Ceupe. Retrieved March 31, 2025, from <https://www.ceupe.com/blog/inteligencia-colectiva.html>
- Flowchart maker & online diagram software*. (n.d.). Diagrams.net. Retrieved March 31, 2025, from <https://app.diagrams.net/>
- Runa, H. R. (2017, December 15). *Runa HR*. Runa; Runa HR. <https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/conocimiento-externo-vs-conocimiento-interno/>
- Slack. (n.d.). *Herramientas de administración del trabajo y de productividad con IA*. Slack. Retrieved March 31, 2025, from <https://slack.com/intl/es-mx>
- Wikipedia contributors. (n.d.). *Inteligencia colectiva*. Wikipedia, The Free Encyclopedia. [https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Inteligencia\\_colectiva&oldid=163536647](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Inteligencia_colectiva&oldid=163536647)
- (N.d.). Redalyc.org. Retrieved March 30, 2025, from <https://www.redalyc.org/journal/4988/498868283005/html/>