

## Actividad |3| Base de conocimiento (KB).

### Ingeniería del Conocimiento.

Ingeniería en Desarrollo de Software.



TUTOR: Aaron Ivan Salazar Macias.

ALUMNO: Ramón Ernesto Valdez Felix.

FECHA: 28/03/2025.

<b>Introducción.</b>	<b>2</b>
<b>Descripción.</b>	<b>3</b>
<b>Justificación.</b>	<b>3</b>
<b>Desarrollo:</b>	<b>4</b>
<b>Inteligencia Colectiva - Adquisición de conocimientos.</b>	<b>5</b>
<b>Diseño KB.</b>	<b>12</b>
<b>Procesos de Almacenamiento y Distribución.</b>	<b>16</b>
<b>Conclusion.</b>	<b>27</b>
<b>Referencias.</b>	<b>28</b>

## **Introducción.**

En esta actividad final de la materia de Ingeniería del Conocimiento, en el dinámico sector financiero, la gestión eficiente del conocimiento se levanta como un pilar fundamental para el éxito y la seguridad. Continuando con la labor iniciada en la actividad previa, este documento se enfoca en el diseño estratégico de los procesos de gestión del conocimiento dentro de una institución financiera. Se abordará la crucial tarea de definir los mecanismos tanto para el almacenamiento eficiente del conocimiento, prestando especial atención a la identificación y creación de valiosos activos intangibles, como la experiencia y el saber hacer institucional. Asimismo, se detallarán los procesos de distribución, explorando cómo localizar y visualizar estos activos intangibles para facilitar su acceso y aplicación. Finalmente, se identificarán las herramientas y espacios colaborativos óptimos para la explotación efectiva del conocimiento, buscando asegurar que la base de conocimiento resultante sea un recurso asertivo y de alto valor para la toma de decisiones y el desarrollo estratégico de la institución financiera.

## **Descripción.**

En este punto de la actividad y con el contexto de la materia de ingeniería del conocimiento, en esta etapa, se profundiza en la creación de una base de conocimiento robusta para la institución financiera, diseñando meticulosamente los procesos de almacenamiento y distribución. El enfoque se centra en la identificación y desarrollo de activos intangibles cruciales, como la experiencia y el conocimiento tácito, definiendo cómo serán capturados, estructurados y preservados. Paralelamente, se establecerán los mecanismos para la distribución efectiva de este conocimiento, explorando métodos para localizar y presentar estos activos intangibles de manera intuitiva y accesible para los usuarios. La selección de herramientas y espacios colaborativos será fundamental para garantizar la correcta explotación del conocimiento, facilitando la interacción, el intercambio y la aplicación del saber institucional en la toma de decisiones y la mejora continua de la organización.

## Justificación.

En esta actividad trabajaremos con la documentación donde la justificación de la gestión eficaz de la creación de una base de conocimiento (KB) robusta y segura es fundamental para una institución financiera. Para el diseño detallado de los procesos de almacenamiento y distribución de conocimiento radica en la necesidad imperante de capitalizar el conocimiento institucional para optimizar la toma de decisiones y fomentar la innovación dentro de la institución financiera. Identificar y crear activos intangibles, como la experiencia y el saber tácito, asegura la preservación de conocimientos críticos que de otra forma podrían perderse. Establecer mecanismos claros para la búsqueda y visualización de estos activos intangibles garantiza que la información relevante esté accesible para quienes la necesitan, impulsando la eficiencia y reduciendo la redundancia. Finalmente, la selección estratégica de herramientas colaborativas facilitará el intercambio y la aplicación del conocimiento, transformando la base de conocimiento en un recurso dinámico y esencial para el éxito estratégico de la institución.

La materia de ingeniería del conocimiento toma en cuenta para el llenado de la documentación de esta actividad que son los siguientes:

- PDF de está actividad en el portafolio GitHub.
- Anexa link de GitHub en documento.
- Actividades de inteligencia colectiva para propuestas del diseño y definición de procesos para la base de conocimiento de una institución financiera mediante el uso de una herramienta colectiva : Slack.
- Aplicar cualquier herramienta que posea las funcionalidades requeridas para cumplir el objetivo de esta actividad.
- Esta actividad y la anterior se realizó en conjunto con Carlos Nicolini como se indicó en el inicio del curso de realizar las actividades en equipo.

## Desarrollo:

En este punto realizaremos la documentación de la investigación de la materia de ingeniería del conocimiento, en la cual trabajaremos con la investigación de inteligencia colectiva y adquisición de conocimiento de una institución financiera donde realizaremos reuniones, un escenario de colaboración donde se estará en constante comunicación con el equipo de la organización de la institución financiera. Con la información obtenida realizaremos la construcción del prototipo de la base de conocimiento.

A continuación anexamos los requerimientos proporcionados por la documentación de la actividad.

**Link: GitHub**

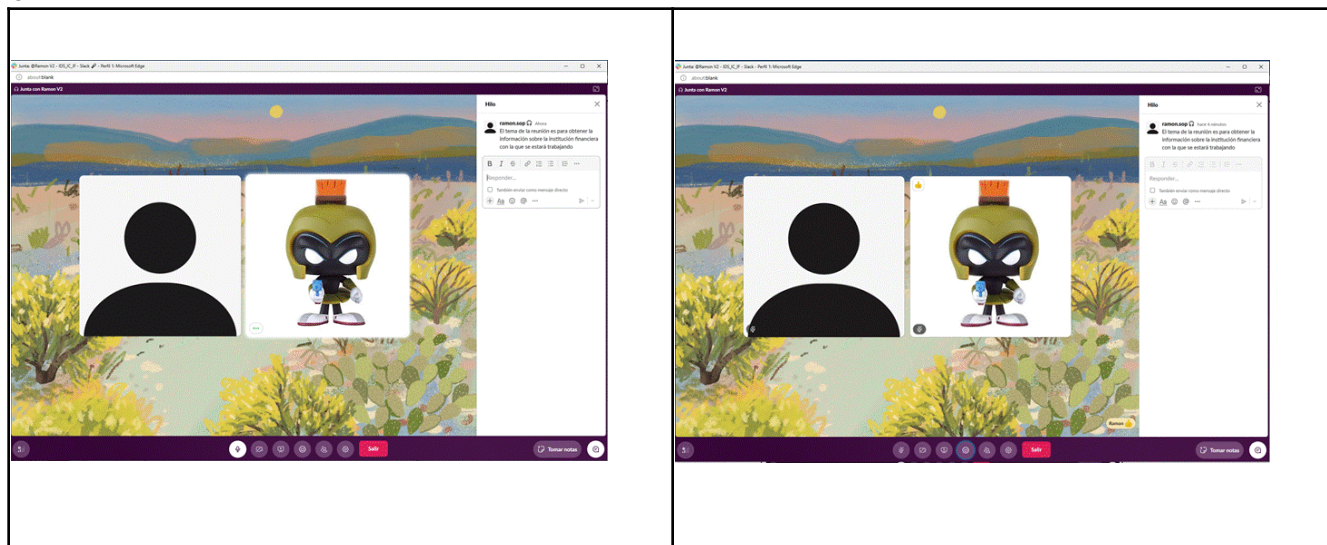
## Inteligencia Colectiva - Adquisición de conocimientos.

En este punto de la actividad se realizan las reuniones con el equipo de colaboración de las organización financiera con la herramienta colaborativa de slack anexando las snapshot de evidencias.

Reunión.

En este punto de la actividad se realizan las reuniones con el equipo de colaboración de las organización financiera con la herramienta colaborativa de slack anexando las snapshot de evidencias.

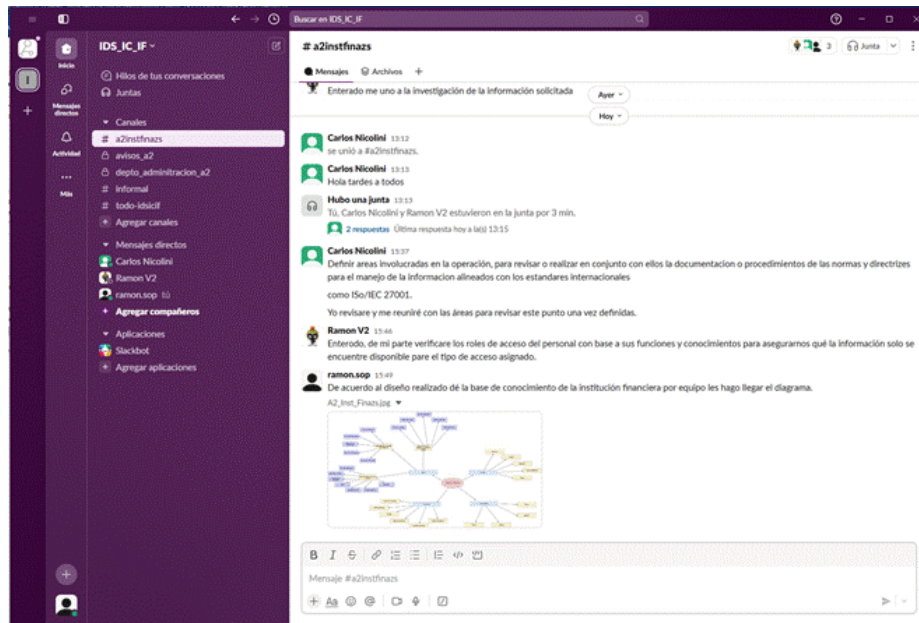
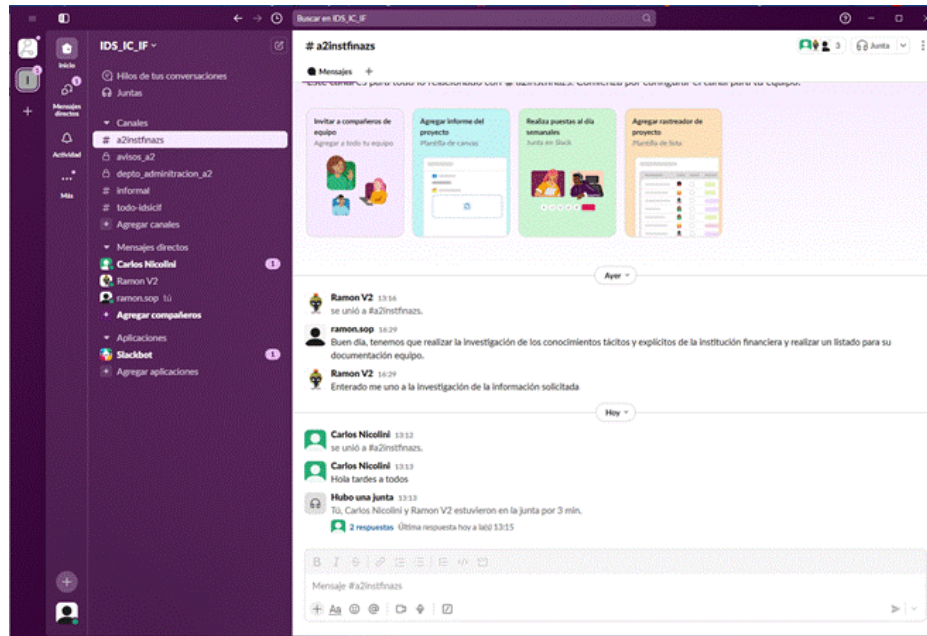
**Reuniones con equipo y videollamada.**

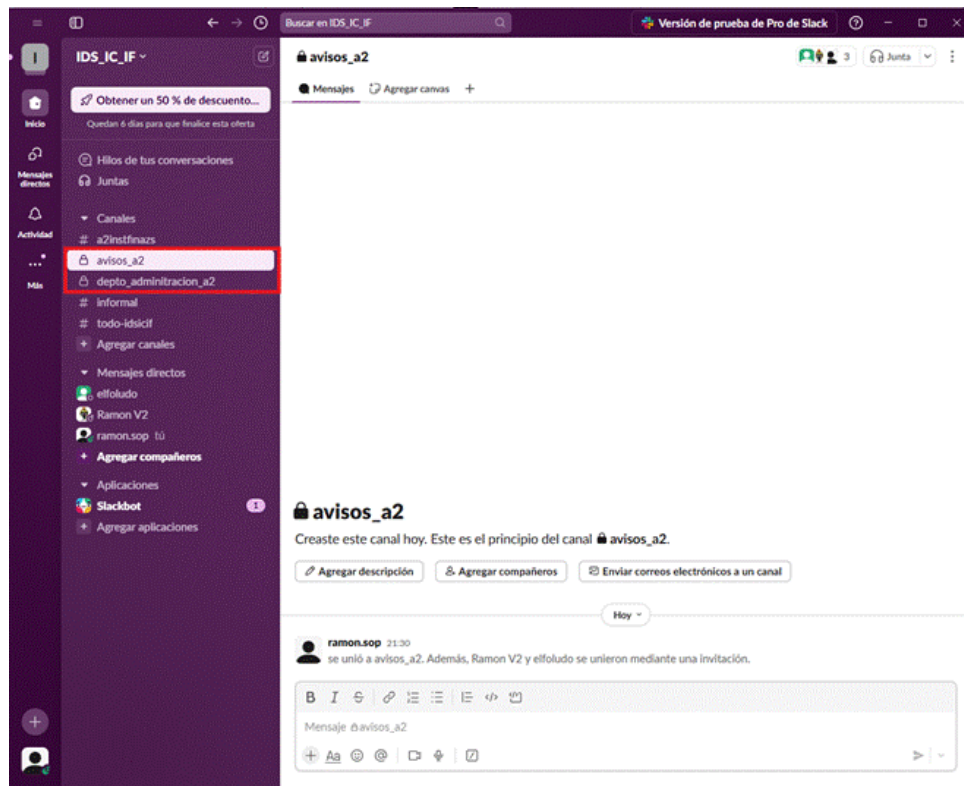


Escenarios de colaboración.

En este punto anexará la evidencia de la herramienta colaborativa con la que realizaremos la actividad del equipo de trabajo colaborativo, en donde anexamos las imágenes de creación del espacio trabajar para la institución financiera, con la obtención de los datos investigados del espacio colaboración con el equipo de trabajo y se llena la documentación de la actividad en curso esta información se realizó con seleccionada de herramienta colaborativa de nombre de Slack.

**Interacción del equipo de trabajo en el escenario de colaboración.**





Tantico.

Explicito.



<p>Habilidades de negociación: Los empleados que trabajan en áreas como préstamos o inversiones desarrollan habilidades para negociar términos y condiciones favorables para la institución.</p> <p>Conocimiento del cliente: Los empleados que interactúan directamente con los clientes adquieren un conocimiento profundo de sus necesidades, preferencias y comportamientos financieros.</p> <p>Intuición para la toma de decisiones: Los profesionales experimentados en finanzas a menudo desarrollan una intuición basada en su conocimiento del mercado y la industria, lo que les permite tomar decisiones rápidas y efectivas.</p> <p>Habilidades de resolución de problemas: Los empleados de la institución financiera se enfrentan a diario a diversos problemas y desafíos, y desarrollan habilidades para encontrar soluciones creativas y eficientes.</p> <p>Conocimiento cultural: La comprensión de la cultura organizacional y las dinámicas internas de la institución es esencial para el trabajo en</p>	<p>Manuales de Procedimientos: Describen paso a paso cómo realizar tareas específicas, desde la apertura de cuentas hasta la gestión de préstamos y la ejecución de transacciones.</p> <p>Informes Financieros: Balances, estados de resultados, flujos de efectivo y otros informes que detallan el desempeño financiero de la institución.</p> <p>Modelos Financieros: Hojas de cálculo y software que se utilizan para realizar proyecciones financieras, análisis de riesgos y valoraciones.</p> <p>Toma de Decisiones Informadas: Proporciona la base de datos y la información necesaria para tomar decisiones estratégicas y operativas.</p> <p>Gestión del Riesgo: Permite identificar, evaluar y mitigar los riesgos de manera más efectiva.</p> <p>Auditoría y Transparencia: Facilita la auditoría interna y externa, y promueve la transparencia en las operaciones.</p>
---	--

equipo y la colaboración efectiva.	
------------------------------------	--

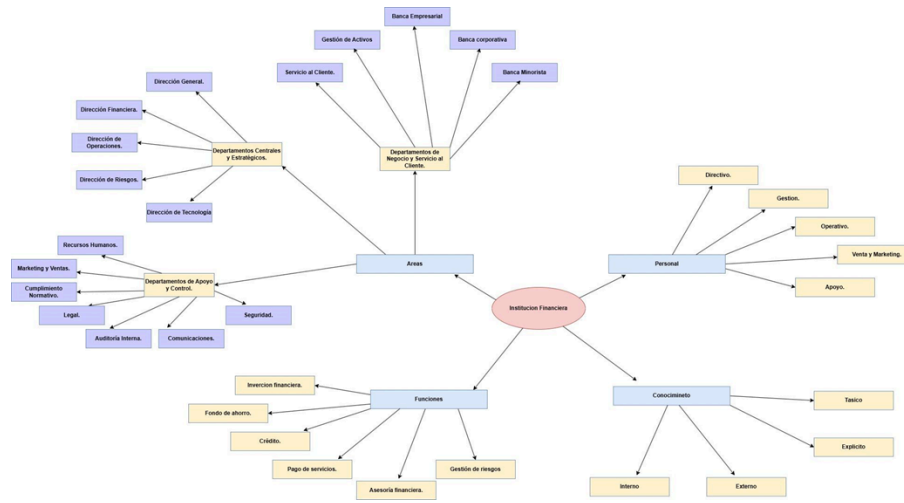
<b>Interno.</b>	<b>Externo.</b>
-----------------	-----------------

<p>Estructura Organizacional: Conocimiento de los departamentos, jerarquías, roles y responsabilidades de cada empleado.</p>	<p>Toma de decisiones estratégicas: Permiten a la institución tomar decisiones informadas sobre qué productos ofrecer, a qué mercados dirigirse y cómo posicionarse frente a la competencia.</p>
<p>Procesos Operativos Internos: Cómo se llevan a cabo las tareas diarias, desde la apertura de cuentas hasta la gestión de préstamos, la compensación de cheques, etc.</p>	<p>Gestión de riesgos: Ayudan a identificar y evaluar los riesgos externos que pueden afectar a la institución (riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo operativo, riesgo regulatorio, etc.).</p>
<p>Sistemas y Tecnologías Internas: Conocimiento del software, las plataformas y las herramientas tecnológicas utilizadas para las operaciones, la gestión de clientes, la contabilidad, etc.</p>	<p>Identificación de oportunidades: Permiten identificar nuevas oportunidades de negocio y nichos de mercado.</p>
<p>Políticas y Procedimientos Internos: Documentos que detallan las reglas, directrices y pasos a seguir para diversas actividades dentro de la institución.</p>	<p>Adaptación al cambio: Facilitan la adaptación de la institución a los cambios en el mercado, la regulación y la tecnología.</p>
<p>Informes Internos: Datos y análisis generados internamente sobre el rendimiento financiero, la gestión de riesgos, la eficiencia operativa, etc.</p>	<p>Cumplimiento normativo: Ayudan a la institución a comprender y cumplir con las regulaciones externas.</p>
<p>Bases de Datos Internas: Información almacenada sobre clientes, transacciones, productos, empleados y otros aspectos relevantes para la operación de la institución.</p>	<p>Relaciones con stakeholders: Permiten a la institución interactuar de manera efectiva con clientes, reguladores, inversores y otros stakeholders externos.</p>

## Planes Estratégicos y Objetivos Internos:

Documentos que definen la dirección futura de la institución y los objetivos a alcanzar.

### Diseño de la base de conocimiento:



## Diseño KB.

### Prototipo [link](#):

En este punto creamos el prototipo de la base de conocimiento de la institución financiera el cual nos llevara a la construcción del espacio de préstamo por parte de un usuario desarrollador con permisos de edición ante la base de conocimiento.



Nuestra Misión: "Proporcionar soluciones financieras integrales y personalizadas que contribuyan al crecimiento y éxito de nuestros clientes. A través de un enfoque innovador y responsable, ofrecemos productos y servicios de alta calidad que promuevan la inclusión financiera, el desarrollo económico y la estabilidad financiera, respaldados por un equipo profesional y comprometido con la excelencia."

Nuestra Visión: "Ser la institución financiera líder en soluciones innovadoras y accesibles, comprometida con el bienestar económico de nuestros clientes, ofreciendo servicios de alta calidad, confianza y sostenibilidad. Aspiramos a ser un referente en el mercado global, brindando un impacto positivo a nuestras comunidades y contribuyendo al desarrollo de un entorno económico estable y próspero."



## ¡Bienvenido a la Herramienta de Conocimiento Corporativo!

Nos complace ofrecerte acceso a un recurso integral diseñado para facilitar el intercambio de información y optimizar la toma de decisiones dentro de nuestra institución. Aquí podrás encontrar una amplia gama de recursos, desde procedimientos internos hasta información estratégica y herramientas clave que respaldan nuestra misión de ofrecer soluciones financieras de excelencia.

Formulario de inicio de sesión:

- Icono de usuario.
- Etiqueta: Usuario
- Caja de texto para el nombre de usuario.
- Etiqueta: Contraseña
- Caja de texto para la contraseña.
- Botón: Ingresar


### ¿Cómo utilizar esta herramienta?

- Explora: Navega por categorías y subcategorías para encontrar la información que necesitas.
- Busca: Utiliza la barra de búsqueda para encontrar documentos, guías o datos específicos.
- Contribuye: Comparte tu conocimiento y actualiza recursos para mantener nuestro repositorio actualizado.

Recuerda, toda la información contenida aquí está destinada a ayudarte a realizar tu trabajo de la manera más eficiente y efectiva posible.

Si tienes alguna pregunta o necesitas soporte, no dudes en contactar a nuestro equipo de administración de la herramienta.

¡Tu colaboración es clave para el éxito compartido!



Servicios ▾

Buscar 🔍

▼ Banca

▼ Cuentas corrientes y de ahorro

▼ Préstamos

▼ Tarjetas de crédito y débito

▼ Gestión de cheques

▼ Inversiones

▼ Gestión de carteras de inversión

▼ Fondos de inversión

▼ Seguros

▼ Gestión de pólizas

▼ Reclamaciones y siniestros

▼ Evaluación de riesgos

▼ Gestión de clientes

▼ Gestión de relaciones con clientes

▼ Análisis de comportamiento del cliente

▼ Cumplimiento normativo

▼ Prevención de lavado de dinero (PLD)

▼ Cumplimiento de normativas

▼ Contabilidad y Finanzas

▼ Contabilidad general

▼ Estados financieros

▼ Conciliaciones bancarias

▼ Tesorería

▼ Gestión de liquidez

▼ Inversiones de tesorería

▼ Riesgos

▼ Gestión de riesgos financieros

▼ Análisis de crédito

**Servicios** ▼ Buscar 🔍

**Banca**

- ▼ Cuentas corrientes y de ahorro
- ▼ Préstamos
  - Solicitud de Préstamo
  - Evaluación de Crédito y Riesgo
  - Aprobación y Contratación del Préstamo
  - Gestión de Pagos y Amortización
  - Gestión de Garantías
  - Monitoreo de Préstamos y Reportes
  - Gestión de Morosidad y Cobranza
  - Reestructuración de Préstamos
  - Cierre de Préstamo
  - Gestión de Tasas de Interés y Condiciones
- ▼ Tarjetas de crédito y débito
- ▼ Gestión de cheques

**Inversiones**

**Seguros**

**Gestión de clientes**

**Cumplimiento normativo**

**Contabilidad y Finanzas**

**Tesorería**

**Riesgos**

**Requisitos para una solicitud de préstamo:**

**1. Datos Personales del Solicitante**

- Descripción: Recopilación de la información básica del solicitante del préstamo.
- Elementos incluidos:
  - Nombre completo.
  - Tipo de documento de identidad (DNI, pasaporte, etc.).
  - Fecha de nacimiento.
  - Dirección de residencia (domicilio).
  - Número de teléfono y correo electrónico.
  - Estado civil.
  - Número de dependientes (si aplica).
  - Profesión u ocupación.

**2. Datos Financieros del Solicitante**

- Descripción: Información económica y financiera del solicitante para evaluar su capacidad de pago.
- Elementos incluidos:
  - Ingresos mensuales/netos (salario, beneficios, otros ingresos).
  - Fuentes de ingresos (empleo, negocio propio, otros).
  - Gastos mensuales (alquiler, alimentación, deudas, etc.).
  - Historia de crédito o calificación crediticia (si está disponible).
  - Deudas actuales o préstamos existentes.

**3. Tipo de Préstamo Solicitado**

- Descripción: El solicitante debe especificar el tipo de crédito que desea obtener.
- Elementos incluidos:
  - Monto solicitado: El monto de dinero que el solicitante quiere pedir prestado.
  - Finalidad del préstamo: Detallar si es para consumo personal, compra de bienes, educación, emergencia médica, compra de vivienda, etc.
  - Plazo solicitado: Tiempo en el que el prestatario desea devolver el préstamo (por ejemplo, 12 meses, 5 años, etc.).
  - Tipo de interés preferido: Si el solicitante prefiere una tasa fija o variable (si se permite elegir).

Página 1 🔍

## Procesos de Almacenamiento y Distribución.

En este punto de la actividad describiremos los procesos de almacenamiento y distribución de la base de conocimiento de la institución financiera y agregaremos algunas de las herramientas que se utilizaron en la práctica y adicional algunas de las cuales deben utilizarse por algunas empresas o instituciones..

### Procesos de almacenamiento de conocimiento.

#### Fase 1: Planificación y Estrategia:

##### 1. Definir los Objetivos del Almacenamiento de Conocimiento:

- ¿Qué conocimiento se busca almacenar?



- Información de Productos y Servicios: Detalles sobre los productos y servicios financieros ofrecidos, sus características, beneficios, requisitos y cómo solicitarlos.
  - Políticas y Procedimientos: Normas y directrices para la toma de decisiones, la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y las operaciones diarias.
  - Conocimiento Regulatorio: Información sobre las leyes y regulaciones aplicables a la industria financiera, incluyendo cambios recientes y actualizaciones.
  - Soluciones a Problemas Comunes: Respuestas a preguntas frecuentes, guías de resolución de problemas y soluciones a problemas recurrentes.
  - Mejores Prácticas: Conocimiento acumulado sobre las mejores formas de realizar tareas, procesos y operaciones.
  - Información de Mercado: Análisis de mercado, tendencias, noticias y datos relevantes para la industria financiera.
  - Capacitación y Desarrollo: Materiales de capacitación, cursos en línea y recursos para el desarrollo de habilidades de los empleados.
  - Conocimiento Tácito: Documentación de la experiencia y el conocimiento de los empleados, a menudo a través de entrevistas, estudios de caso y lecciones aprendidas.
- ¿Para qué se utilizará este conocimiento? El conocimiento almacenado en la base de conocimiento de una institución financiera se utiliza para una variedad de propósitos cruciales que impactan en la eficiencia, la toma de decisiones, el servicio al cliente, el cumplimiento y la innovación. Anexa una lista del uso:
- Capacitación y Desarrollo de Empleados.
  - Mejora de la Toma de Decisiones.

- Resolución de Problemas y Soporte.
  - Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos.
  - Mejora de la Eficiencia Operativa.
  - Innovación y Desarrollo de Productos.
  - Comunicación Interna y Externa.
- ¿Quiénes serán los usuarios principales? Son diversos y abarcan diferentes roles y responsabilidades dentro y, en algunos casos, fuera de la organización. Identificar a estos usuarios es crucial para diseñar una base de conocimiento efectiva que satisfaga sus necesidades específicas. Anexa una lista de algunos de los usuarios:
- Usuario Internos:
    - Atención al Cliente y Cajeros.
    - Ejecutivos de Cuenta y Gestores de Relaciones.
    - Analistas de Crédito y Oficiales de Préstamo.
    - Cumplimiento y Legal.
  - Usuario externos:
    - Clientes.
    - Socios Comerciales.
- ¿Cuáles son los beneficios esperados? Presentó el listado de los principales beneficios esperados:
- Mejora en la Eficiencia Operativa.
  - Mejora en la Toma de Decisiones.
  - Mejora en el Servicio al Cliente.
  - Reducción de Costos.
  - Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos.
  - Fomento de la Colaboración y el Aprendizaje.

## 2. Identificar las Fuentes de Conocimiento:

- Conocimiento Explícito: Documentos formales (políticas, manuales), bases de datos, sistemas informáticos, informes, presentaciones.
- Conocimiento Tácito: Experiencia de empleados, lecciones aprendidas, relaciones con clientes, cultura organizacional.

## 3. Seleccionar la Tecnología y las Herramientas:

- Sistemas de Gestión Documental (DMS): Para documentos formales y estructurados.
- Bases de Datos de Conocimiento: Para información más estructurada y fácilmente consultable.
- Intranets y Portales Corporativos: Plataformas centralizadas para acceder a información y recursos.
- Plataformas de Colaboración: Para el conocimiento generado de forma colaborativa (wikis, foros).
- Herramientas de Captura de Conocimiento Tácito: Software de grabación de entrevistas, plataformas para comunidades de práctica.

## 4. Establecer Políticas y Procedimientos de Almacenamiento:

- Control de Acceso: Definir quién puede acceder, modificar y eliminar el conocimiento.
- Políticas de Retención y Eliminación: Establecer plazos para la retención y procesos para la eliminación segura.
- Estándares de Formato y Documentación: Definir cómo se debe crear y almacenar la información.
- Flujos de Trabajo de Aprobación: Establecer procesos para la revisión y aprobación del conocimiento antes de su almacenamiento.
- Políticas de Metadatos y Etiquetado: Definir cómo se describe y categorizar el

conocimiento.

## **Fase 2: Implementación**

### **1. Captura del Conocimiento:**

- Conocimiento Explícito:
  - Recopilar y organizar documentos existentes.
  - Digitalizar documentos físicos.
  - Extraer información relevante de bases de datos.
- Conocimiento Tácito:
  - Realizar entrevistas con expertos.
  - Facilitar sesiones de lluvia de ideas y captura de lecciones aprendidas.
  - Implementar programas de mentoría.
  - Crear comunidades de práctica.

### **2. Organización y Estructuración del Conocimiento:**

- Implementar la taxonomía y el esquema de clasificación definidos.
- Asignar metadatos a cada pieza de conocimiento.
- Establecer relaciones entre diferentes elementos de conocimiento.
- Configurar la funcionalidad de búsqueda en las plataformas seleccionadas.

### **3. Almacenamiento del Conocimiento:**

- Migrar el conocimiento capturado a las plataformas de almacenamiento designadas.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas de acceso y seguridad.
- Realizar copias de seguridad regulares de la base de conocimiento.

## **Fase 3: Mantenimiento y Mejora Continua**

### **1. Mantenimiento y Actualización:**

- Establecer un cronograma para la revisión periódica del contenido.
- Designar responsables para la actualización y el mantenimiento de diferentes áreas de

la base de conocimiento.

- Implementar un proceso para que los usuarios reporten errores o sugieran actualizaciones.
- Gestionar las versiones de los documentos y el contenido.

## 2. Promoción y Comunicación:

- Informar a los empleados sobre la existencia y el uso de la base de conocimiento.
- Proporcionar capacitación sobre cómo acceder y utilizar la base de conocimiento.
- Promover la contribución de conocimiento por parte de los empleados.

## 3. Medición y Evaluación:

- Monitorear el uso de la base de conocimiento (ej. número de búsquedas, artículos más vistos).
- Recopilar retroalimentación de los usuarios sobre la utilidad y facilidad de uso.
- Evaluar el impacto de la base de conocimiento en los objetivos definidos (ej. reducción del tiempo de búsqueda de información, mejora en la resolución de problemas).

## 4. Mejora Continua:

- Utilizar la retroalimentación y los datos de uso para identificar áreas de mejora.
- Adaptar los procesos y la estructura de la base de conocimiento según sea necesario.
- Explorar nuevas tecnologías y enfoques para el almacenamiento y la gestión del conocimiento.

### **Procesos de Distribución de conocimiento.**

#### **Fase 1: Planificación y Estrategia**

### 1. Definir los Objetivos de la Distribución de Conocimiento:

- ¿Qué conocimiento se necesita distribuir y a quién? El conocimiento es distribuido dependiendo de los roles de cada quien, aquí mostramos un ejemplo de el conocimiento que va dirigido a todos los empleados:
  - Políticas y Procedimientos Generales: Políticas de la empresa, código de conducta, procedimientos de seguridad (física y lógica), políticas de recursos humanos. Esto asegura que todos conozcan las normas básicas de la institución.
  - Información sobre la Institución: Misión, visión, valores, estructura organizativa, noticias y eventos relevantes. Esto fomenta el sentido de pertenencia y la alineación con los objetivos de la institución.
  - Información Básica sobre Productos y Servicios: Un conocimiento general de los productos y servicios principales de la institución, incluso si no están directamente involucrados en su venta o gestión. Esto ayuda a todos a entender el negocio en general.
  - Herramientas y Sistemas Internos: Guías básicas sobre el uso de herramientas de comunicación, sistemas de gestión de tiempo, plataformas de colaboración, etc.
- ¿Cuál es el propósito de la distribución? El propósito de la distribución de conocimiento en una institución financiera es multifacético y esencial para el buen funcionamiento y el éxito de la organización. En esencia, busca poner el conocimiento correcto a disposición de las personas adecuadas en el momento oportuno.
- ¿Cuáles son los canales de distribución más adecuados para cada tipo de conocimiento y audiencia? La elección de los canales de distribución adecuados es crucial para asegurar que el conocimiento llegue de manera efectiva a la audiencia

correcta en una institución financiera.

- Sistemas de Gestión del Aprendizaje.
  - Plataformas de Colaboración.
  - Herramientas de Comunicación Interna.
  - Plataformas de Automatización de Flujos de Trabajo.
- ¿Cómo se medirá la efectividad de la distribución? Se puede medir a través de una combinación de métricas cuantitativas y cualitativas que evalúan diferentes aspectos del proceso. Al utilizar una combinación de estas métricas, la institución financiera puede obtener una visión integral de la efectividad de sus procesos de distribución de conocimiento y realizar mejoras continuas para maximizar su valor.

## 2. Segmentar la Audiencia:

- Identificar los diferentes grupos de usuarios (ej. departamentos, roles, niveles jerárquicos) y sus necesidades específicas de conocimiento.
- Comprender sus preferencias de comunicación y acceso a la información.

## 3. Seleccionar los Canales y Métodos de Distribución:

- Canales Formales:
  - Correo Electrónico: Para comunicaciones dirigidas y específicas.
  - Intranet/Portal Corporativo: Como repositorio central para acceso bajo demanda.
  - Capacitaciones y Talleres: Para la transmisión estructurada de conocimiento.
  - Presentaciones y Reuniones: Para compartir información y fomentar la discusión.
  - Informes y Reportes: Para la distribución de análisis y datos clave.
- Canales Informales:
  - Comunidades de Práctica (CoPs): Para el intercambio de experiencias y la

resolución colaborativa de problemas.

- Redes Sociales Corporativas: Para la comunicación informal y el intercambio rápido de información.
- Mentoría y Programas de Transferencia de Conocimiento: Para la transmisión personalizada de conocimiento tácito.
- Tecnología y Herramientas:
  - Bases de Conocimiento: Para el acceso a información específica y soluciones a problemas comunes.
  - Sistemas de Gestión de Documentos (DMS): Para la búsqueda y acceso a documentos formales.
  - Plataformas de Colaboración (Wikis, Foros): Para la creación y el intercambio de conocimiento colaborativo.
  - Sistemas de Gestión del Aprendizaje (LMS): Para la distribución y seguimiento de materiales de formación.
  - Herramientas de Búsqueda Empresarial: Para facilitar la localización de información en diversas fuentes.
  - Inteligencia Artificial (IA) y Recomendaciones: Para sugerir contenido relevante a los usuarios.

#### **4. Establecer Políticas y Procedimientos de Distribución:**

- Responsabilidades: Definir quién es responsable de distribuir qué tipo de conocimiento.
- Flujos de Trabajo de Aprobación: Establecer procesos para la revisión y aprobación del conocimiento antes de su distribución.
- Control de versiones: Asegurar que se distribuya la información más actualizada.
- Seguridad y Confidencialidad: Definir los niveles de acceso y los métodos seguros



para distribuir información sensible.

- Seguimiento y Auditoría: Establecer mecanismos para rastrear quién ha accedido a qué información.

## **Fase 2: Implementación**

### **1. Preparación del Conocimiento para la Distribución:**

- Formato Adecuado: Adaptar el formato del conocimiento al canal de distribución y a la audiencia (ej. resumen ejecutivo para la alta gerencia, guías prácticas para el personal operativo).
- Claridad y Concisión: Presentar la información de manera clara, concisa y fácil de entender.
- Accesibilidad: Asegurar que el conocimiento sea accesible para todos los usuarios, considerando posibles barreras (idioma, discapacidad).

### **2. Distribución del Conocimiento:**

- Distribución Push: Enviar activamente el conocimiento a los usuarios a través de correo electrónico, notificaciones en la intranet, etc. (adecuado para información crítica y urgente).
- Distribución Pull: Poner el conocimiento a disposición para que los usuarios lo busquen y accedan cuando lo necesiten (adecuado para información de referencia y menos urgente).
- Combinación de Estrategias: Utilizar una combinación de métodos según el tipo de conocimiento y la audiencia.

### **3. Facilitación de la Interacción y la Colaboración:**

- Fomentar la discusión y el intercambio de ideas en foros, comunidades de práctica y reuniones.
- Proporcionar canales para que los usuarios hagan preguntas y obtengan aclaraciones.

- Promover la contribución de conocimiento por parte de los usuarios.

### **Fase 3: Mantenimiento y Mejora Continua**

#### **1. Seguimiento y Medición:**

- Monitorear el uso de la base de conocimiento y otros canales de distribución.
- Realizar encuestas para recopilar retroalimentación de los usuarios sobre la utilidad y accesibilidad del conocimiento.
- Analizar el impacto de la distribución del conocimiento en los indicadores clave de rendimiento (KPIs).

#### **2. Actualización y Mantenimiento:**

- Asegurar que el conocimiento distribuido se mantenga actualizado y relevante.
- Establecer procesos para la revisión y actualización periódica del contenido.
- Gestionar las versiones de los documentos y el contenido distribuido.

#### **3. Mejora Continua:**

- Utilizar la retroalimentación y los datos de uso para identificar áreas de mejora en los procesos de distribución.
- Adaptar los canales y métodos de distribución según las necesidades y preferencias de los usuarios.
- Explorar nuevas tecnologías y enfoques para la distribución del conocimiento.

<b>Nombre de la herramienta tecnológica.</b>	<b>Tipo de herramienta.</b>	<b>Propósito dentro del proyecto.</b>
Slack.	Colaborativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lluvia de ideas en</li> </ul>

		<p>escenario de colaboración por parte del equipo de trabajo para la toma de decisiones .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reuniones de trabajo por parte del equipo .</li> </ul>
Figma.	Diseño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear el prototipo de la base de conocimiento.</li> </ul>
Sql.	Base de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Almacenamiento de datos.</li> <li>● Consulta de información.</li> </ul>
Microsoft Azure	Plataforma nube.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrar los equipos que contengan la base de conocimiento.</li> </ul>

## Conclusion.

En conclusión: La creación y gestión de una base de conocimiento sólida se revela como un activo invaluable tanto en el ámbito profesional como en la vida cotidiana. En el trabajo, optimiza la toma de decisiones, agiliza la resolución de problemas y fomenta la colaboración eficiente al centralizar información crucial. En la vida diaria, nos empodera al brindar acceso rápido a información útil para la resolución de problemas prácticos, el aprendizaje continuo y la toma de decisiones informadas. En

esencia, una base de conocimiento bien estructurada se traduce en una mayor eficiencia, productividad y autonomía, permitiéndonos navegar con mayor confianza y eficacia en diversos aspectos de nuestra vida, adicional como alumno de la materia quedamos con el aprendizaje que una buena base de conocimiento es una herramienta primordial para las empresas ya que en ellas caen muchas actividades importantes como la toma de decisiones, capacitación a personal y algunas más.

## Referencias.

*Gemini - chat to supercharge your ideas.* (n.d.). Gemini. Retrieved January 9, 2025, from <https://gemini.google.com/>

*Ingeniería en desarrollo de software.* (n.d.). Edu.Mx. Retrieved January 9, 2025, from <https://umi.edu.mx/coppel/IDS/login/index.php>

*Flowchart maker & online diagram software.* (n.d.). Diagrams.net. Retrieved March 29, 2025, from <https://app.diagrams.net/>

Slack. (n.d.). *AI work management & productivity tools.* Slack. Retrieved March 29, 2025, from <https://app.slack.com/>

*Figma: The Collaborative Interface Design Tool.* (n.d.). Figma. Retrieved March 31, 2025, from <https://www.figma.com/>