CONOCIMIENTO INTERNO ESENCIAL EN LA EMPRESA

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
01B07C02	Tristán Elósegui	15 h	Básico/Medio

Dirigido a

Profesionales, responsables de equipo y perfiles de operaciones, administración, recursos humanos o soporte que necesiten organizar y hacer accesible el conocimiento interno esencial de su organización.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a identificar, priorizar, capturar, organizar, actualizar y reutilizar el conocimiento interno necesario para el trabajo cotidiano. Se priorizarán el diagnóstico de la situación de partida, la detección del conocimiento crítico, su transferencia desde la experiencia de las personas y su conservación en estructuras fiables, localizables y accesibles para los equipos.

COMPETENCIAS

1. Diagnosticar la situación del conocimiento interno de una organización para identificar cómo se genera, almacena, localiza y utiliza, así como los principales problemas que afectan a su disponibilidad y uso.
2. Identificar y priorizar el conocimiento interno crítico relacionándolo con procesos, personas, fuentes y usos para concentrar los esfuerzos de gestión en aquello que aporta mayor valor o cuyo fallo genera mayor riesgo.
3. Aplicar técnicas sencillas de captura y transferencia para convertir conocimiento basado en la experiencia de las personas en recursos comprensibles, verificables y reutilizables por otros profesionales.
4. Aplicar criterios de organización, clasificación y localización que faciliten encontrar conocimiento interno fiable mediante estructuras documentales, nomenclaturas, metadatos y herramientas de búsqueda.
5. Aplicar criterios básicos de revisión, control de versiones, responsabilidad y retirada para mantener el conocimiento interno fiable, vigente y coherente.
6. Facilitar el acceso, la consulta y la reutilización del conocimiento interno mediante formatos y puntos de acceso adaptados a las necesidades reales de los equipos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Reconocer diferentes situaciones de madurez en la gestión del conocimiento interno considerando grado de centralización, estructura, accesibilidad y dependencia de persona. Identificar problemas que afectan al uso del conocimiento interno, como dispersión, duplicidades, dificultad de localización, falta de contexto, obsolescencia o dependencia de conocimiento no documentado.
2. Diferenciar conocimiento crítico, operativo y accesorio según su impacto en la continuidad, la calidad del trabajo y la capacidad de respuesta. Localizar fuentes y responsables del conocimiento relevante y detecta dependencias, vacíos y duplicidades. Priorizar el conocimiento que conviene gestionar aplicando criterios de riesgo, frecuencia de uso, valor operativo y dificultad de sustitución.
3. Identificar conocimiento tácito relevante observando decisiones, excepciones, tareas críticas y consultas recurrentes. Seleccionar técnicas de captura adecuadas según la complejidad del conocimiento, disponibilidad de la persona experta y uso posterior previsto. Estructurar la

información capturada para convertirla en un recurso transferible y útil. Validar el conocimiento documentado con las personas implicadas antes de su publicación o reutilización.

4. Seleccionar una estructura de organización adecuada al tamaño, complejidad y herramientas existentes en la organización. Aplicar criterios consistentes de clasificación, nomenclatura y metadatos para mejorar la identificación y recuperación de contenidos. Utilizar la búsqueda como complemento de la organización documental distinguiendo qué problemas resuelve y cuáles requieren estructura, contexto o mantenimiento adicional. Definir criterios básicos de acceso y permisos que faciliten el uso sin comprometer la seguridad o generar barreras innecesarias.
5. Reconocer riesgos asociados a información duplicada, contradictoria o desactualizada. Definir responsables y momentos de revisión en función del tipo de contenido y su impacto operativo. Aplicar pautas básicas para identificar la versión válida, retirar contenidos obsoletos y conservar trazabilidad cuando sea necesario.
6. Seleccionar formatos de consulta adecuados según tipo de necesidad, frecuencia de uso y perfil del usuario. Organizar procedimientos, preguntas frecuentes, plantillas y criterios en puntos de acceso que faciliten su consulta cotidiana. Identificar oportunidades de reutilización del conocimiento para reducir consultas repetidas, acelerar incorporaciones y aumentar la autonomía de los equipos.

CONTENIDOS

Unidad 1. Diagnóstico del conocimiento interno en la organización

1. El conocimiento interno como recurso organizativo
    1.1 Información, conocimiento y experiencia aplicada
    1.2 Conocimiento explícito y conocimiento tácito
2. Situaciones habituales de partida
    2.1 Información descentralizada
    2.2 Información centralizada pero poco estructurada
2.3 Conocimiento estructurado y reutilizable
3. Problemas asociados a una gestión insuficiente
    3.1 Pérdidas de tiempo y dificultad de localización
    3.2 Duplicidades, información obsoleta y falta de contexto
    3.3 Dependencia de personas clave
4. Diagnóstico inicial y selección de áreas prioritarias

Unidad 2. Identificación y priorización del conocimiento crítico

1. Qué conocimiento merece ser gestionado
    1.1 Conocimiento crítico, operativo y accesorio
2. Fuentes internas de conocimiento
    2.1 Personas, documentos, aplicaciones y canales de comunicación
    2.2 Fuentes formales e informales
3. Responsables, procesos y dependencias
    3.1 Dependencia de personas clave
    3.2 Vacíos y duplicidades
4. Criterios de priorización
    4.1 Riesgo e impacto
    4.2 Frecuencia de uso
    4.3 Valor operativo y dificultad de sustitución

Unidad 3. Captura y transferencia del conocimiento tácito

1. El conocimiento que reside en la experiencia
    1.1 Señales para detectar conocimiento tácito relevante
    1.2 Riesgos de dependencia y pérdida de conocimiento
2. Preparación de la captura
    2.1 Objetivo, alcance y destinatarios
    2.2 Selección de la persona experta y del método
3. Técnicas sencillas de captura
    3.1 Entrevistas estructuradas y semiestructuradas
    3.2 Observación de tareas y registro paso a paso
    3.3 Casos frecuentes, incidencias y decisiones habituales
    3.4 Preguntas frecuentes y lecciones aprendidas
4. Conversión del conocimiento en recursos reutilizables

4.1 Notas estructuradas, guías, listas de comprobación y preguntas frecuentes
4.2 Uso de herramientas digitales e IA como apoyo a la estructuración
5. Validación y transferencia
5.1 Revisión por la persona experta
5.2 Comprobación con usuarios internos
5.3 Actualización tras el uso

Unidad 5. Organización, clasificación y localización del conocimiento interno
1. Organizar para encontrar y utilizar
1.1 Objetivo de la organización del conocimiento
1.2 Estructura mínima necesaria frente a sobreorganización
2. Repositorios y espacios de trabajo
2.1 Carpetas, bibliotecas, espacios y bases internas
2.2 Centralización total, parcial o distribuida
2.3 Selección según tamaño y complejidad de la organización
3. Clasificación y nomenclatura
3.1 Criterios de clasificación
3.2 Convenciones de nombres
3.3 Etiquetas, metadatos y atributos útiles
4. Búsqueda y localización de información
4.1 Buscadores internos y búsqueda por contenido
4.2 Qué puede resolver un buen buscador
4.3 Límites de la búsqueda ante duplicados, versiones, falta de contexto y contenido obsoleto
5. Permisos y acceso
5.1 Acceso según necesidad y responsabilidad
5.2 Evitar restricciones y duplicaciones innecesarias
6. Reorganización progresiva
6.1 Empezar por áreas o contenidos prioritarios
6.2 Precauciones al mover, renombrar o consolidar información
6.3 Comprobación antes de eliminar o archivar

Unidad 6. Actualización, control de versiones y vigencia del conocimiento
1. Fiabilidad y vigencia del conocimiento
1.1 Consecuencias del contenido desactualizado o contradictorio
2. Control de versiones
2.1 Versión de trabajo y versión válida
2.2 Historial, trazabilidad y recuperación
3. Responsabilidad sobre los contenidos
3.1 Propietario o responsable del conocimiento
3.2 Frecuencia y desencadenantes de revisión
4. Archivo y retirada
4.1 Contenido obsoleto
4.2 Conservación, archivo o eliminación

Unidad 7. Acceso, consulta y reutilización del conocimiento interno
1. Del almacenamiento al uso cotidiano
1.1 Localizar, comprender y aplicar conocimiento
2. Formatos de acceso y consulta
2.1 Procedimientos, FAQs, guías, plantillas y recursos comunes
2.2 Bases internas de conocimiento y portales de consulta
3. Reutilización en situaciones recurrentes
3.1 Resolución de dudas frecuentes
3.2 Incorporación y formación de profesionales
3.3 Atención al cliente y soporte interno
4. Autonomía y reducción de dependencias
4.1 Cuándo reutilizar frente a volver a generar información
4.2 Detección de huecos a partir de consultas recurrentes