

MAPAS DE CONOCIMIENTO

Ricardo Villafaña Figueroa

Contenido

2

- Caso LaRoche
- ¿Por qué la Administración del Conocimiento?
- ¿Qué es un mapa?
- Objetos y mapas de conocimiento
- Ejemplos de mapas de conocimiento
- Localización de los expertos
- Producción de un mapa de conocimiento
- Problemas con los mapas de conocimiento

3

Caso LaRoche

Caso LaRoche

4

- Hoffman LaRoche, la conocida compañía farmacéutica internacional, tiene sus oficinas centrales en Suiza, pero opera en más de 100 países y se especializa en productos médicos
- El proceso internacional para la licencia de nuevos medicamentos origina a la empresa problemas recurrentes y suele tener dificultades especiales con la FDA (Federal Drug Administration) en los Estados Unidos
- La empresa pierde utilidades estimadas en un millón de francos suizos al día por no cumplir los requisitos exigidos por la FDA

Caso LaRoche

5

- **Problemas más frecuentes encontrados en la solicitud de licencias para nuevos medicamentos**
 - ▣ Datos faltantes
 - ▣ Formas incompletas
 - ▣ Fechas límites que no se cumplen
 - ▣ Falta de realización de series de pruebas

Caso LaRoche

6

□ Solución propuesta

- Creación de grupos de estudio para hacer más expedito el proceso de autorización, planteándose inicialmente las siguientes preguntas:
 - ¿Quién en nuestra empresa tiene conocimientos prácticos acerca de los *requisitos del procedimiento de autorización*?
 - ¿Cuáles son las preguntas que los funcionarios de licencias nos formulan en repetidas ocasiones y por qué lo hacen?
 - ¿Cuáles son los puntos fundamentales en el proceso de autorización y que errores se han cometido en estos puntos en el pasado?

Caso LaRoche

7

□ **Proceso**

- ▣ Se definió a la FDA como cliente
- ▣ Se analizó el proceso de autorización desde la investigación básica hasta la aprobación final del medicamento
- ▣ Se prestó especial atención a las relaciones entre los científicos en diferentes departamentos (revisión de la coordinación entre ellos)
- ▣ El equipo de análisis documentó las actividades de los investigadores que participan en el proceso e identificó las áreas en las que la compartición del conocimiento era particularmente importante (la administración de estas interfaces eran cruciales en la agilización de todo el proceso)

Caso LaRoche

8

□ **Proceso**

- Se combinaron los resultados en un mapa del conocimiento que demostró las relaciones e interdependencias entre los departamentos de desarrollo y las personas dentro de la empresa
- Se estudiaron las relaciones esenciales con el FDA
- El mapa permitió a Hoffmann LaRoche acortar los tiempos de desarrollo y autorización

9

¿Por qué la Administración del Conocimiento?

¿Por qué la Administración del Conocimiento?

- ❑ El 80% de los encuestados respondió que el conocimiento de los procesos críticos de una organización solamente se encuentra disponible para una o dos personas de la organización
- ❑ El 57% de los encuestados reportó que se comenten errores muy costosos porque el conocimiento no se encuentra disponible en el tiempo y en lugar donde se necesita
- ❑ El 52% de los encuestados reportó que es muy difícil mantener el conocimiento en la organización cuando se reestructura un proceso o las personas son transferidas a otras áreas de la organización

¿Por qué la Administración del Conocimiento?

11

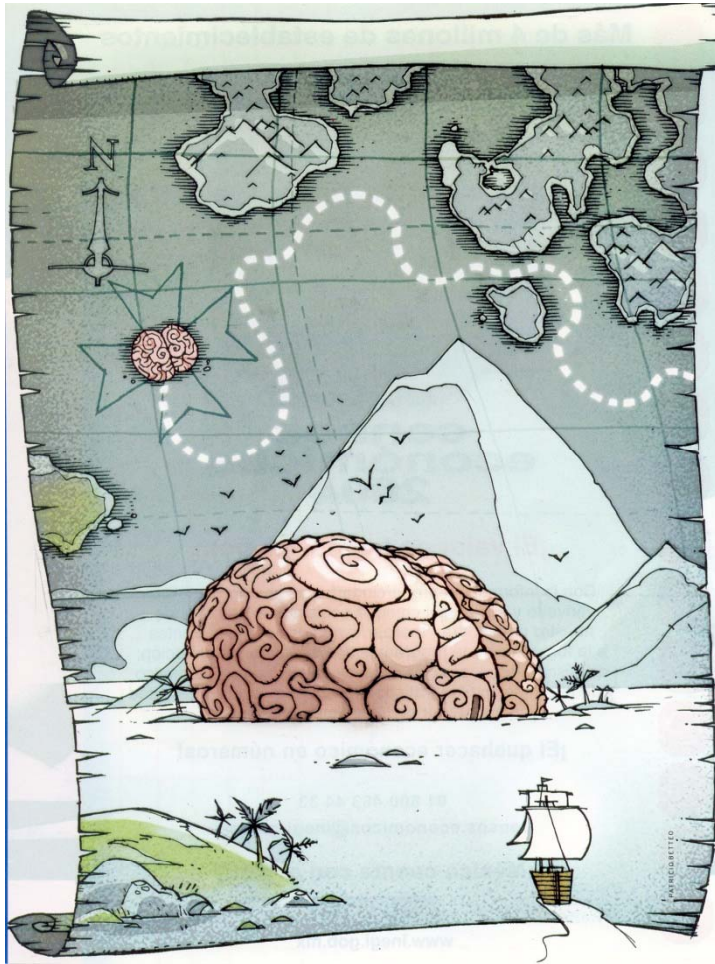
- ❑ Evitar duplicaciones de trabajo
- ❑ Apoyar el trabajo colaborativo
- ❑ Evitar la pérdida de conocimiento si alguna persona no se encuentra disponible
- ❑ Facilidad para entrenar a nuevos empleados
- ❑ Permitir que la gente aprenda de los éxitos de otras personas

12

¿Qué es un mapa?

¿Qué es un mapa?

13



- Representación a escala muy reducida, que se hace sobre un plano, de las características geográficas de un astro o de una parte de él

¿Qué es un mapa?

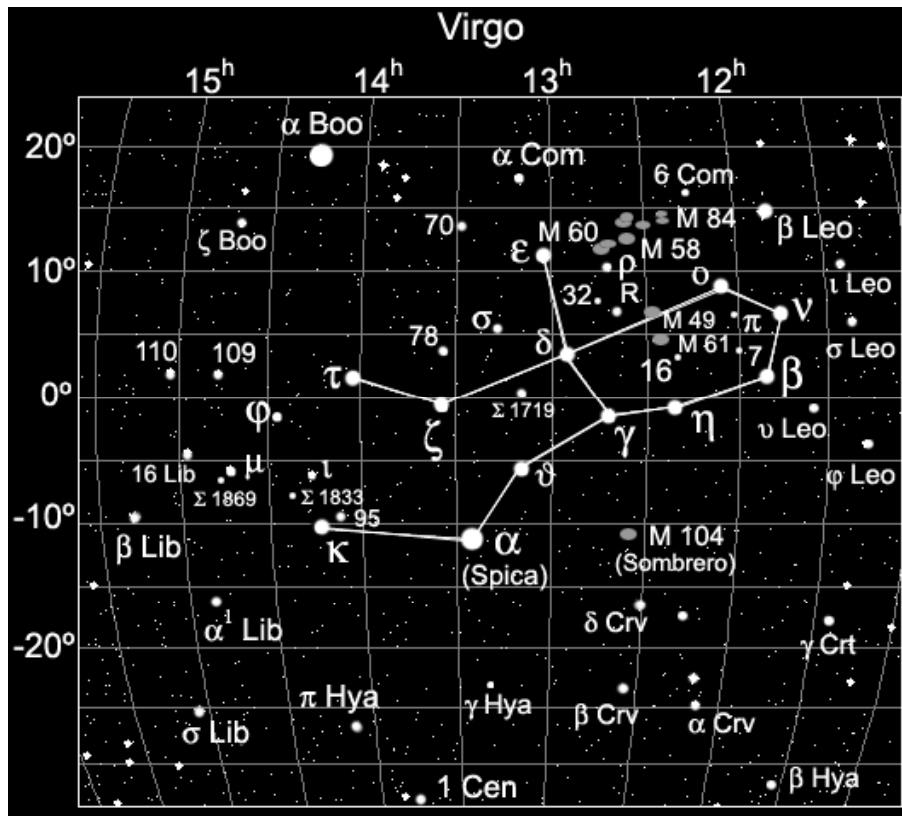
14



- Representación de ese tipo de una región de la Tierra en la que se destaca algún aspecto, como la división política, la orografía, los ríos y los lagos, ciertas características económicas o demográficas, etc.

¿Qué es un mapa?

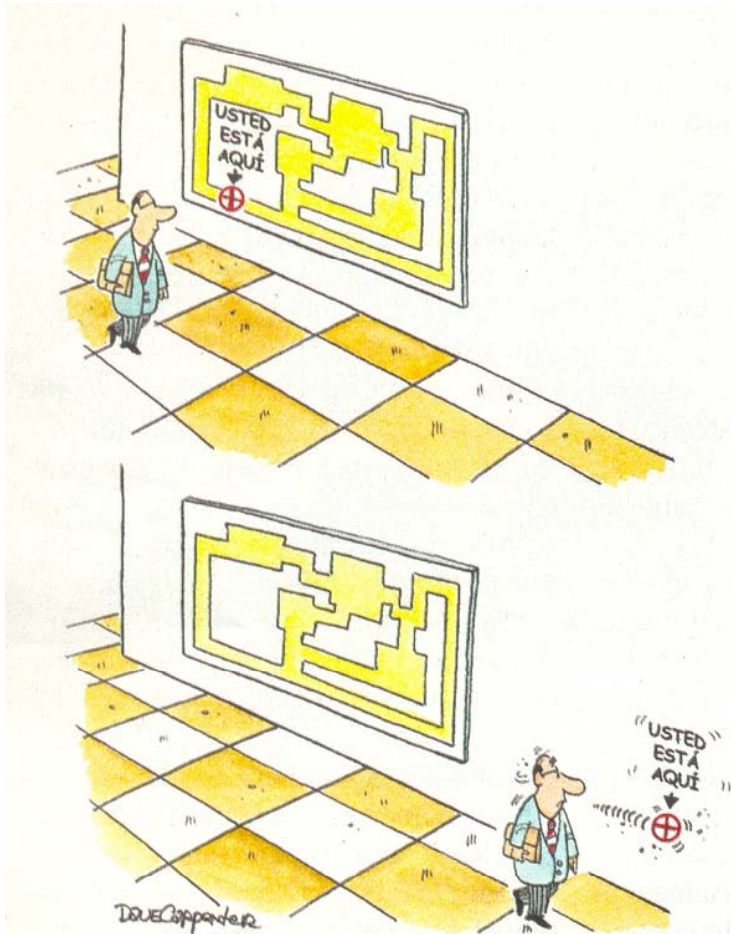
15



- *Mapa celeste* El que representa una parte del cielo, como una constelación o una galaxia

¿Qué es un mapa?

16



- Dibujo en el que se representa la ruta o el camino que se debe seguir para llegar a un lugar

17

¿Qué es un mapa de conocimientos?

Objetos de conocimiento

18

- Normas, metodologías
- Presentaciones, referencias
- Mejores prácticas
- Acuerdos, contratos
- Ofertas, propuestas, anteproyectos
- Estudios de mercado
- Seminarios, debates
- Prototipos, pilotos, plantillas
- Manuales, guías, listas de comprobación



Mapas de conocimiento

19

- Problemas planteados por los mapas:
 - ▣ Recopilación
 - ▣ Ubicación
 - ▣ Organización
 - ▣ Localización
 - ▣ Acceso

Mapas de conocimiento

20

□ Ubicación

- ▣ Repositorios
- ▣ Núcleos de innovación
- ▣ Comunidades



Mapas de conocimiento

21

□ Organización

- ▣ Ontológica
- ▣ Pragmática
- ▣ Editorial
- ▣ Jerárquica



Mapas de conocimiento

22

□ **Localización**

□ **Acceso**



Mapas de rutas

23

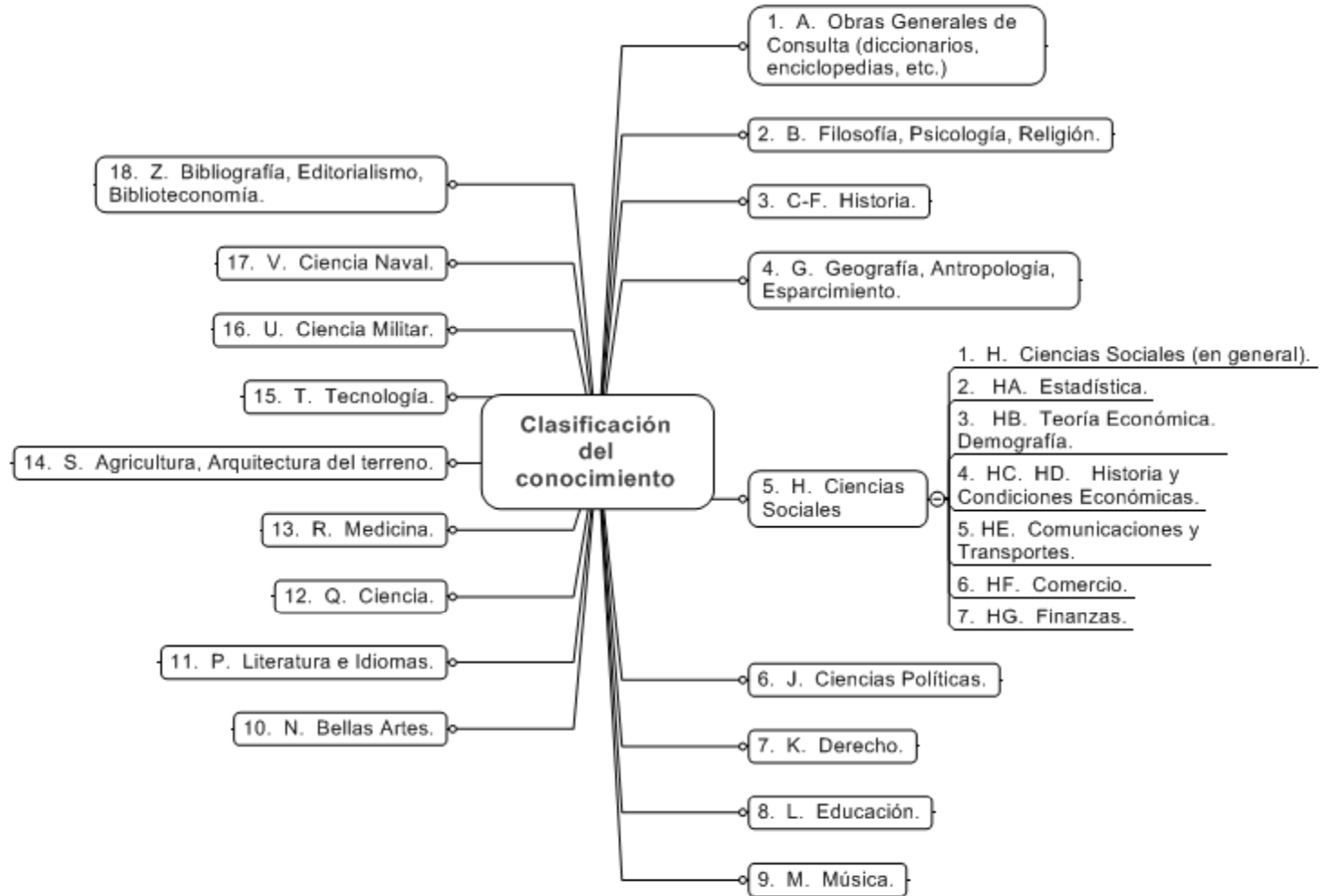
- Proporcionan al usuarios un conjunto de instrucciones dinámicas que le conducen al conocimiento buscado



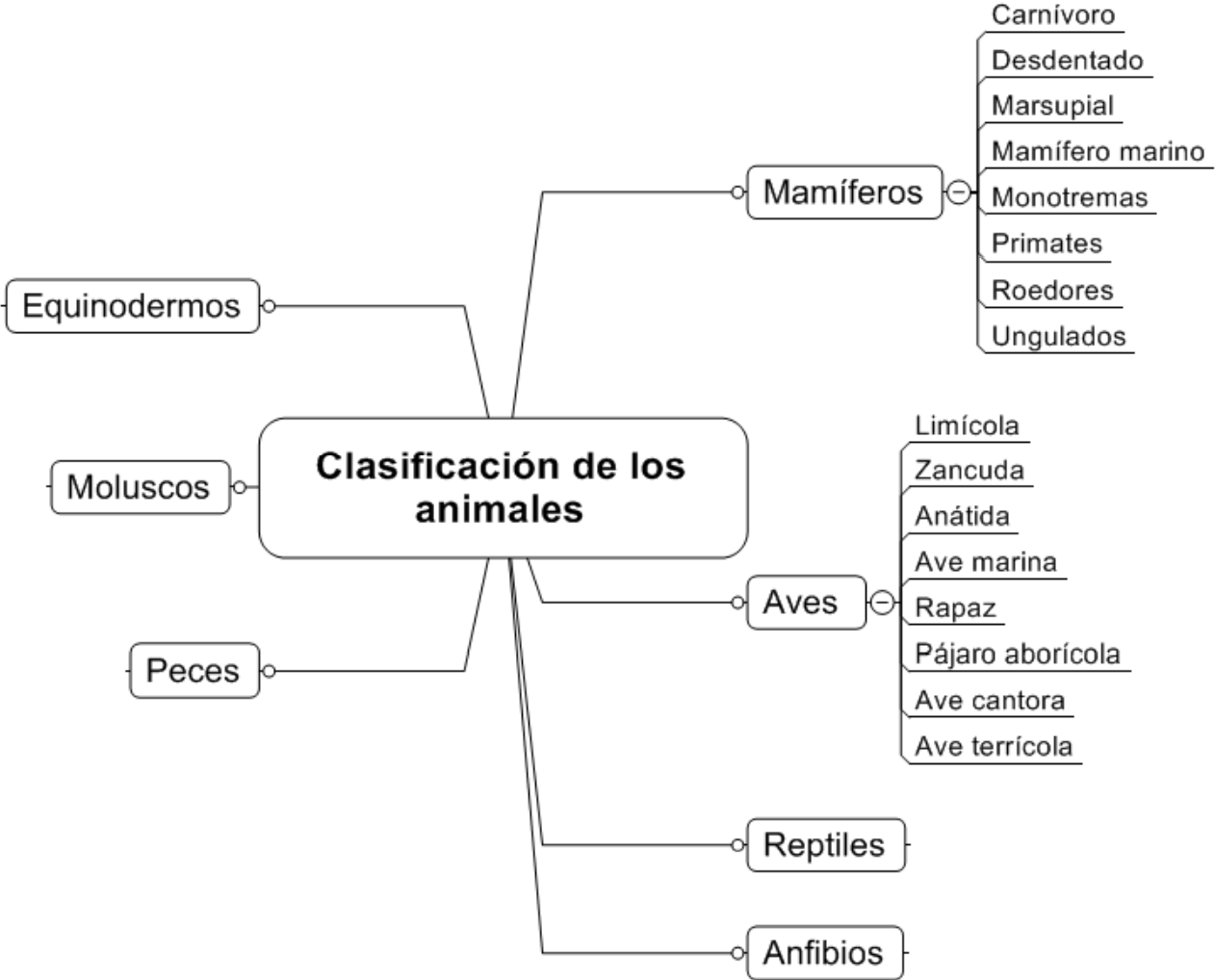
24

Ejemplos de mapas de conocimiento

Ejemplos de mapas de conocimiento

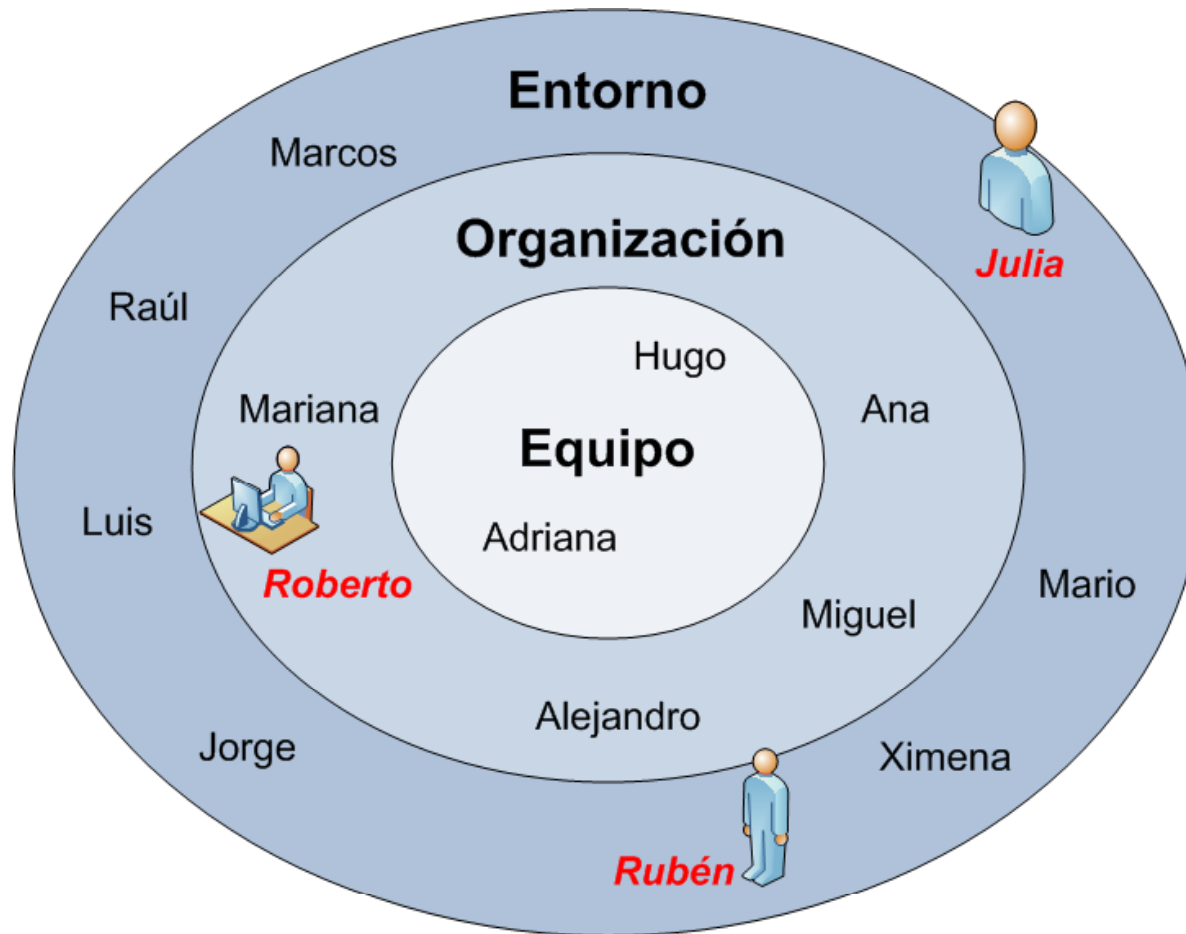


Ejemplos de mapas de conocimiento



Ejemplos de mapas de conocimiento empresarial

27



Expertos en Tecnologías de Información

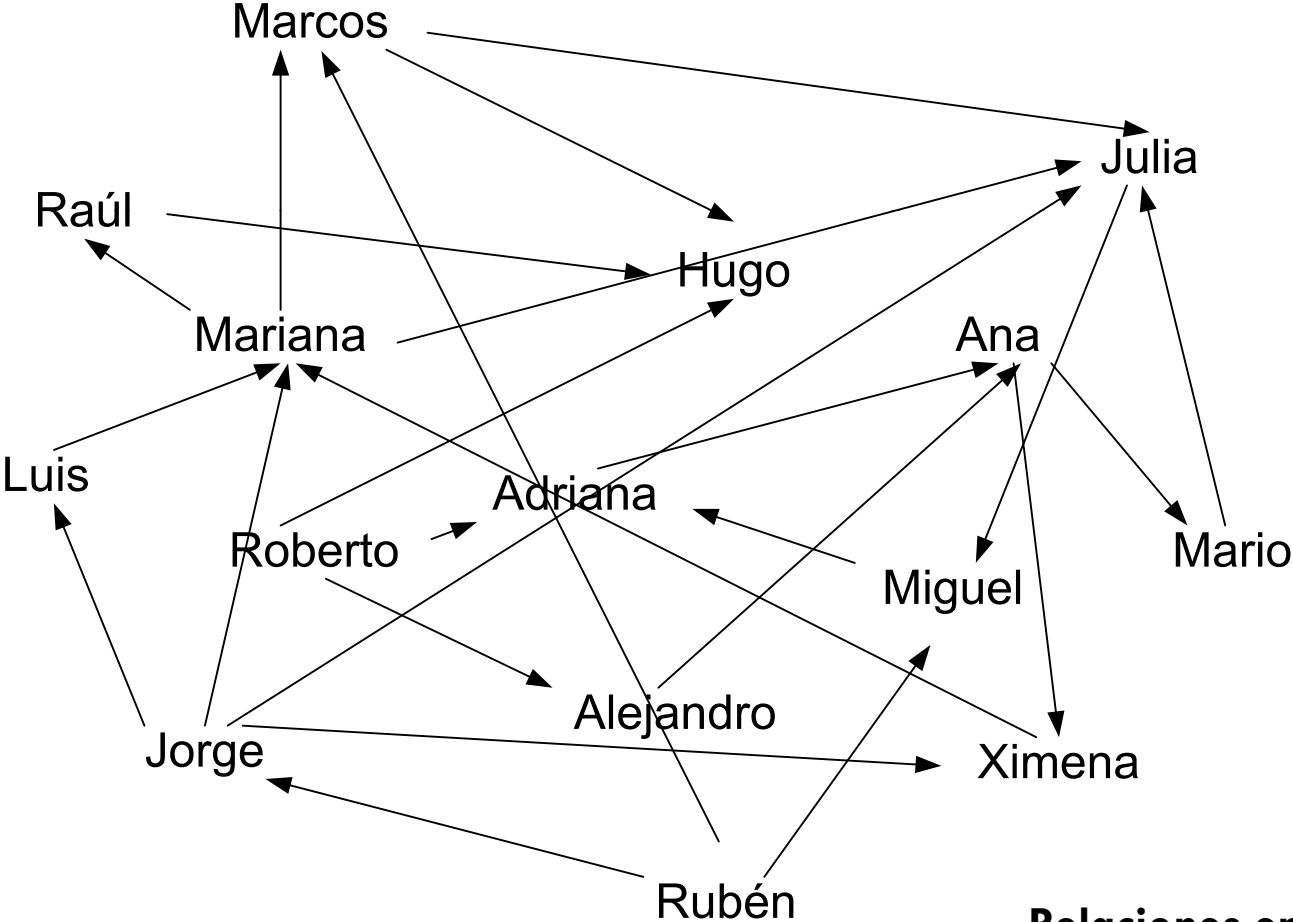
Ejemplos de mapas de conocimiento empresarial

28



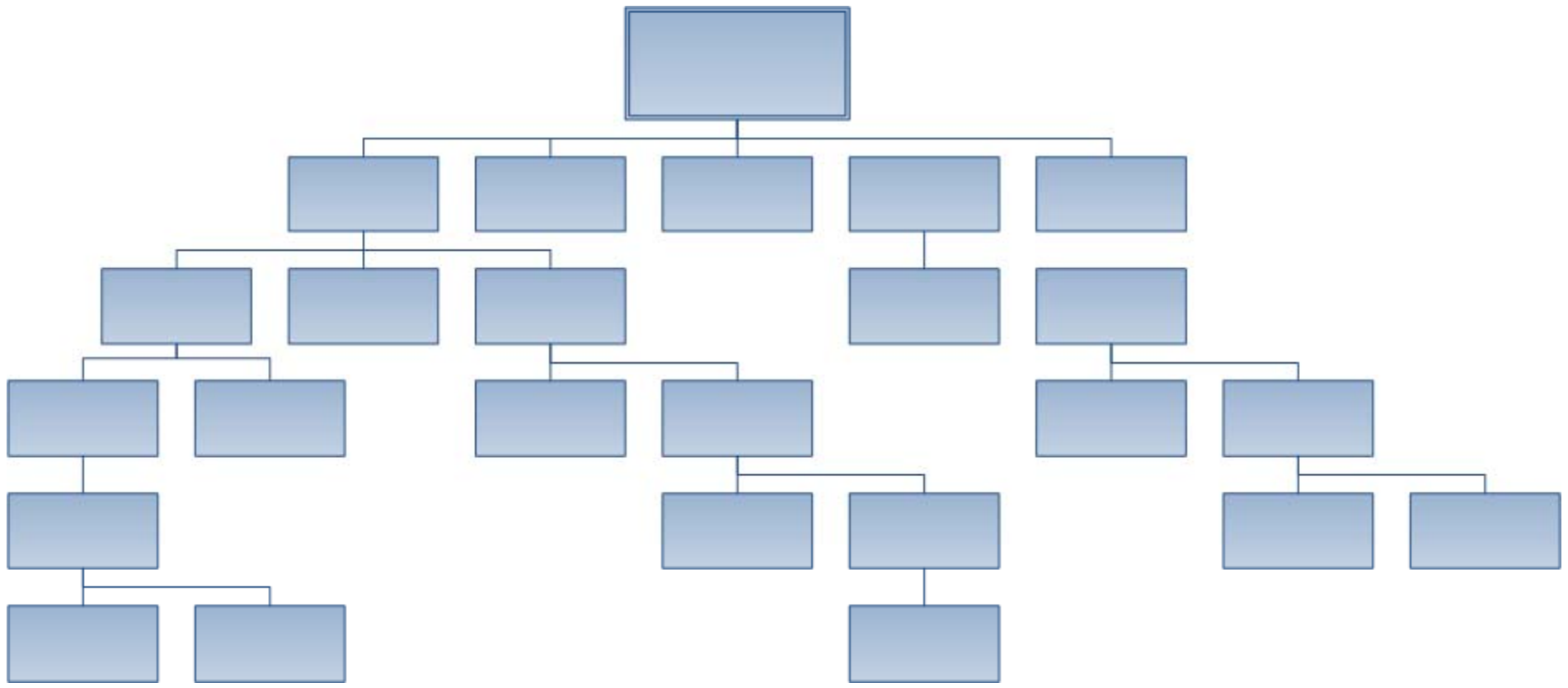
Expertos en Química Analítica

Ejemplos de mapas de conocimiento empresarial



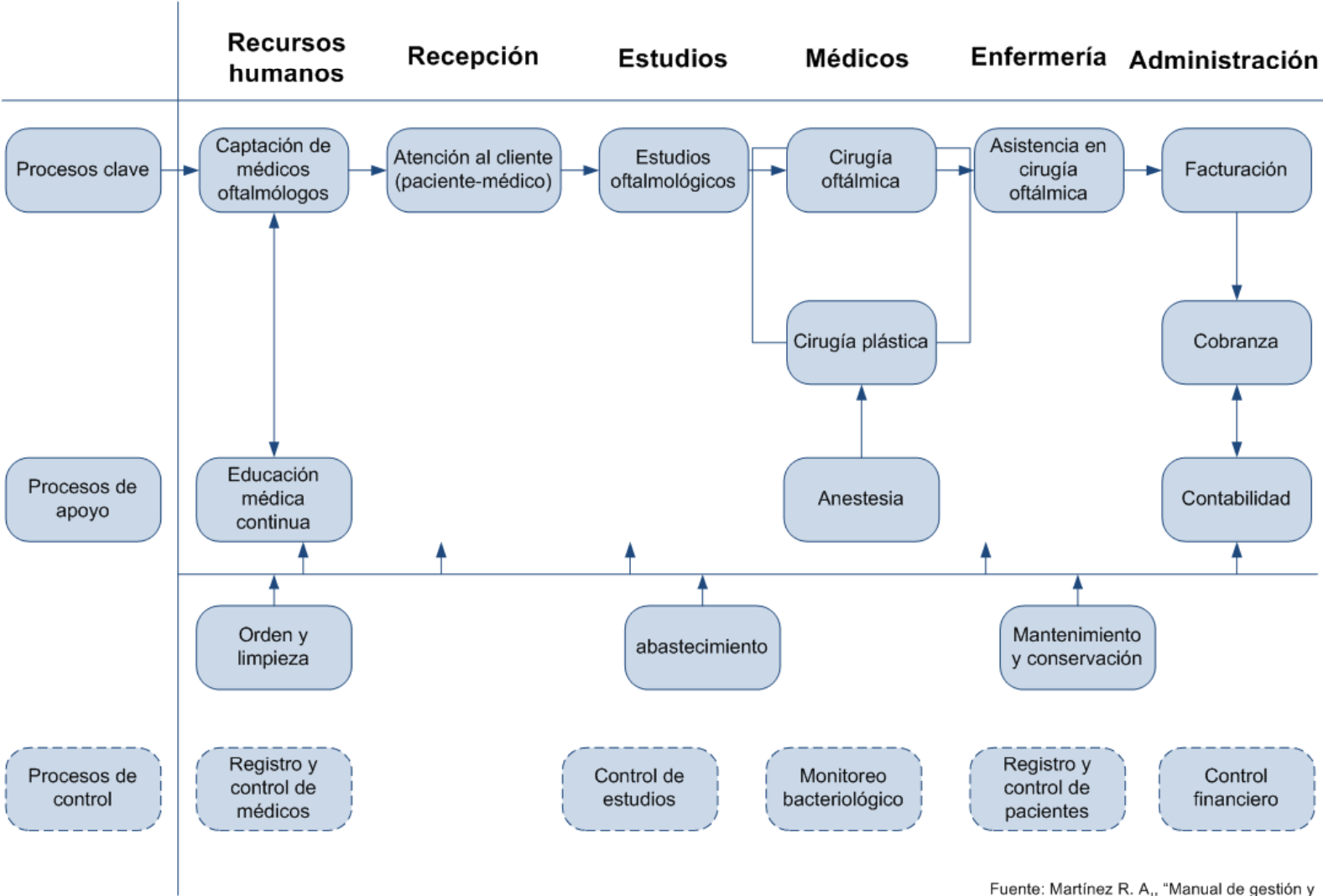
Relaciones entre expertos

Ejemplos de mapas de conocimiento empresarial



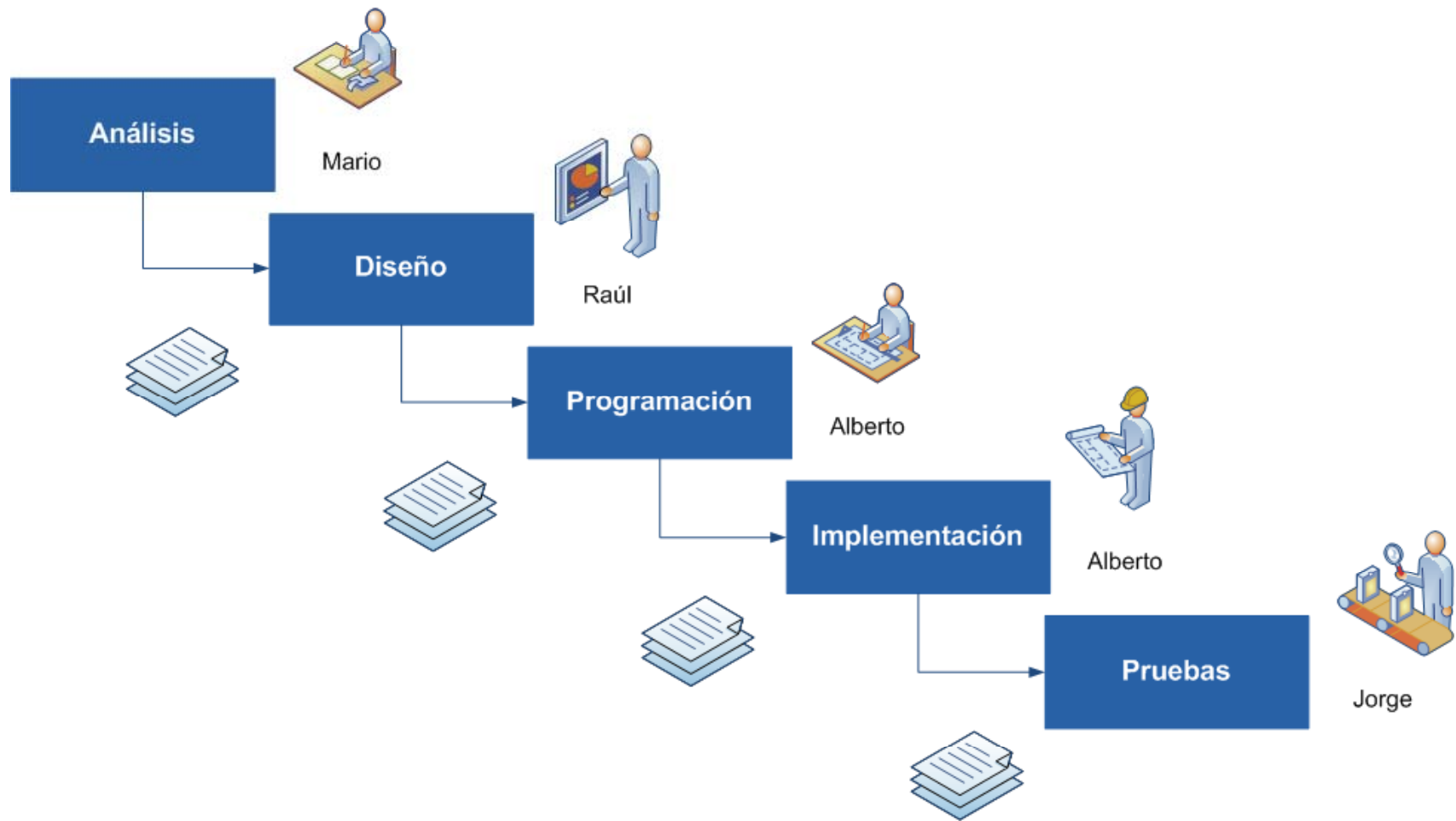
Estructura organizacional

Ejemplos de mapas de conocimiento empresarial



Fuente: Martínez R. A., "Manual de gestión y mejora de procesos en los servicios de salud"

Ejemplos de mapas de conocimiento empresarial



33

Localización de los expertos

Identificar al experto

presentación del resultado

Obtención de información

Ficha personal



- Datos personales
- Datos de contacto
- Posición en la organización
- Misión/ objetivo encomendada

Datos en la organización



- Actividades en el pasado
- Actividades en el presente
- Grado de accesibilidad
- Grado de credibilidad/ confiabilidad

Comportamiento/ disponibilidad



- Forma de contacto preferida
- Grado de participación
- Rapidez de reacción
- Disponibilidad actual

Uso cotidiano de información



- Información buscada
- Información encontrada
- Valoración de la información
- Entrenamiento de agentes

Creación automática del perfil



- Documentos creados
- Documentos modificados
- Tiempo dedicado
- Comentarios, recomendaciones

35

Producción de un mapa de conocimiento

Producción de un mapa de conocimiento

36

1. Identificar un proceso que requiere un uso intensivo del conocimiento
2. Ubicar activos del conocimiento y poseedores del conocimiento importante
3. Hacer una lista de activos y poseedores
4. Integrar los activos listados en un sistema de navegación que esté vinculado con el proceso
5. Habilitar mecanismos descentralizados de actualización

37

Problemas con los mapas de conocimiento

Problemas con los mapas de conocimiento

38

- ❑ Distorsionan las relaciones internas de poder al popularizar el conocimiento en vista de que éste se traslada hacia los niveles inferiores de la jerarquía
- ❑ No debe permitirse que permanezcan estáticos, ni que degeneren en rutinas o instrucciones
- ❑ Debe respetar la vida privada de las personas
- ❑ Deben ser visto como documentos vivos, que nunca están completos y sufren un proceso de cambio constante

Problemas con los mapas de conocimiento

39

- ❑ Las personas se rehúsan a hacer explícito su conocimiento por temor a volverse menos necesarios y perder su puesto
- ❑ Deben estar soportado por un lenguaje común que abarque los diferentes campos del conocimiento
- ❑ Sólo serán plenamente eficaces si la organización valora el conocimiento como recurso

40

Herramientas para la administración del conocimiento

Herramientas para la administración del conocimiento

Grabaciones

Acceso por internet

Grupos de noticias

Videoconferencias

Flujos de trabajo

Foros de opinión

Teléfonos móviles

Páginas Web

Chat

PDA

e - mail

Mensajería instantánea

Audio conferencia

Gestión de documentos

Noticias

Bibliografía

- Probst G., Raub S., Romhardt K., 2001, “Administre el conocimiento”, Editorial Prentice Hall, México.
- Ochoa J., Sotillos L., “101 claves de tecnologías de la información para directivos”, Editorial Pearson, Prentice Hall, México.