



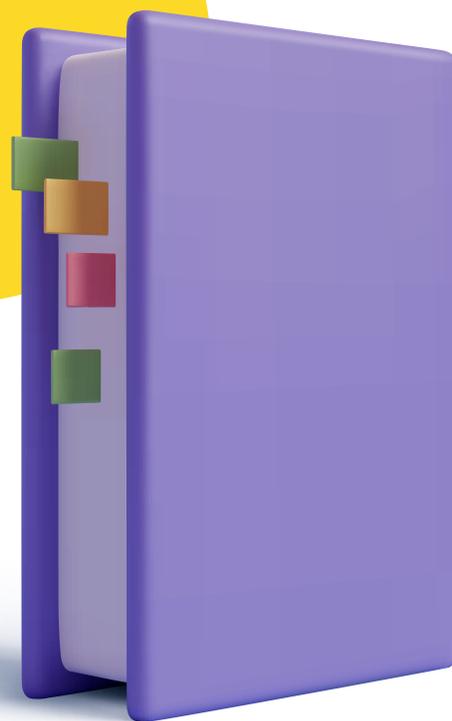
# DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CONOCIMIENTO



Cuando se habla de necesidad es porque algo falta, se han detectado oportunidades de mejora en un tema particular, en el desarrollo de una habilidad o potenciar el desarrollo de competencias de una persona o equipo. También, porque se requiere comunicar a las personas información relevante, asociada a una ruta de formación, a un aspecto particular, etc.

Diagnosticar necesidades de conocimiento implica indagar las necesidades de un grupo o grupos de una empresa en cuanto a: procedimientos, competencias, conocimientos y/o actitudes para movilizar acciones que permitan identificar, adquirir, fortalecer, capturar, ampliar o socializar conocimientos y aprendizajes que contribuyan con el desarrollo y mejoramiento del desempeño del colaborador en beneficio de su crecimiento profesional y de los objetivos de la empresa.

**La identificación de una necesidad se desarrolla a partir de preguntas orientadoras que permiten detectar la necesidad real para proponer una solución desde las herramientas existentes en la gestión del conocimiento y de los objetivos de la empresa.**



# EL ARTE DE PREGUNTAR: LAS RESPUESTAS SURGEN DE LAS PREGUNTAS

Para recolectar la información necesaria se debe establecer una conversación con personas seleccionadas del proceso o área que se va a acompañar para que nos permita obtener información de valor, las preguntas deben responder al ¿qué? ¿cómo? ¿cuándo? ¿dónde? ¿por qué? ¿quiénes?

De manera implícita la persona que está orientando la conversación debería considerar responder a:

- ¿A quién le estamos comunicando?
- ¿A quién estamos formando?
- ¿Cómo conocer mejor a nuestro público final?
- ¿Cómo mirar más allá del requerimiento?
- ¿Cómo resolver necesidades?
- ¿Cuál es el nivel de urgencia?

Contempla los siguientes tips:

1. Preguntas abiertas: Requiere respuesta completa (sentimientos, conocimientos, experiencias, situaciones que se provocan y requieren atención para acompañar).
2. Texto y subtexto: El lenguaje corporal, la elección de palabras, el contexto, también hacen parte de la respuesta.
3. No omitir lo que parece obvio: No asumir que ya se sabe algo, validar nuestras creencias y conocimientos.
4. Llegar al origen de la necesidad: Buscar situaciones que desencadenan otras y generan problemas en un grupo de la Compañía y necesitan desarrollarse acciones para mejorar o transformar.
5. Requerimiento vs. Necesidad: Lo que necesita o creemos que necesita el usuario final.



Conoce los pasos de la identificación de necesidades de formación y comunicación:

1. Identificar la necesidad define el tipo de objetivo:

- **Información:** implican una corta temporalidad, busca un cambio de percepción, articula los sentidos y no hay control si la persona aprendió o no.
- **Conocimiento:** implican desarrollo de contenidos de carácter técnico con una temporalidad a medio y largo plazo, articula información y se hace validación de conocimientos.
- **Habilidades:** apuntan al saber hacer, poner en práctica, implican acciones y estrategias de acompañamiento de más largo plazo.
- **Reflexión:** no tienen temporalidad definida, se pueden desarrollar acciones permanentes y lo que buscan son activar la sensibilidad, cambios de actitud y motivación.

2. Analizar bien el público objetivo:

- **Quiénes son:** condiciones demográficas, sociales, estilo de vida.
- **Cuántos son:** posibles soluciones.
- Condiciones del día a día: roles, capacidades, límites de tiempo.
- **Nivel de conocimiento:** prerequisites, básicos y avanzados.
- **Contexto:** actitud frente al tema, historia.
- **Estilos de aprendizaje:** cómo aprenden las personas y cómo se deben desarrollar contenidos y actividades que estimulen los diferentes canales: auditivo, visual y kinestésico.

3. Definir entregable:

- **Tipo de objetivo:** no todos los formatos sirven para todo.
- **Vida útil:** qué tan rápido se desactualiza la información o el conocimiento.
- **Complejidad:** "no matemos una mosca con un cañón"
- **Cotidianidad:** revisar limitantes y oportunidades.

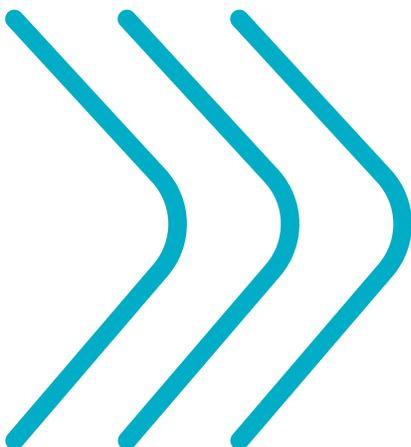


#### 4. Tiempos para estrategias de comunicación:

- Momento de contacto con la audiencia
- **Cantidad:** saturación vs recordación
- **Duración:** siempre buscar engagement
- **Medio:** cada medio exige un tiempo y modo de contacto distinto
- A veces *"menos es más"*

#### 5. Tiempos para estrategias de formación:

- Según objetivos de aprendizaje
- De acuerdo con la cantidad de contenidos
- Dependiendo del cargo o rol
- Presencialidad vs virtualidad



#### 6. Siempre tener en cuenta:

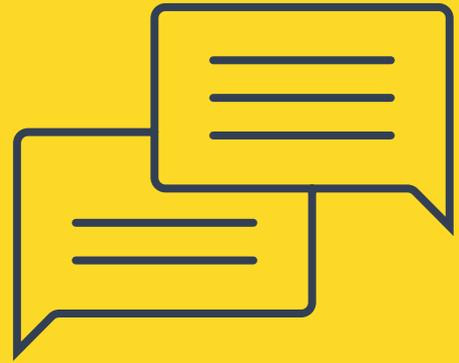
- Posibles imprevistos
- Tener siempre plan de contingencia
- Regiones
- Cargos y roles
- Recursos
- Acuerdos y responsabilidades: *"es de todos y de nadie"*

#### 7. Monitorear es clave: planes de acompañamiento y seguimiento:

- Planear - antes
- Ejecutar - durante
- Evaluar - después

Evaluación de la formación	Evaluación de la formación
Del formador de aprendizaje	De tráfico
De impacto	De impacto
Del formador o facilitador	Encuesta de satisfacción
Encuesta de satisfacción	

# ESTRUCTURA PARA DESCRIBIR LA NECESIDAD:



- Gerencia o área.
- Solicitante.
- Público objetivo.
- Cantidad de personas.

1. Escriba la necesidad: Se cuenta qué situación o problema está generando una necesidad que debe intervenir para mejorar.
2. ¿Qué prioridad tiene esta necesidad?

	Nivel de desempeño actual		
	Nulo	Mínimo	Intermedio
Indispensable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deseable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Objetivo: Se expresa en verbo infinitivo. Este punto es el más importante para definir bien la necesidad: público objetivo, cantidad de personas y rol en la Compañía...
4. ¿Qué contenidos o qué aprendizajes deben garantizarse en los participantes para generar los comportamientos esperados?
5. ¿Cuál es la mejor manera de gestionar esos contenidos o aprendizajes para que puedan ser aplicados? (Metodología)

sura 

[segurossura.com.co/empresasura](https://segurossura.com.co/empresasura)

