# La tarea termina. El conocimiento debería permanecer.

Todos los días, millones de colaboradores llegan a sus organizaciones con un objetivo muy concreto: **resolver las tareas para las que fueron contratados**.

Un analista realiza un análisis.
Un científico de datos construye un modelo.
Un equipo de BI desarrolla un reporte.
Un colaborador resuelve un problema operativo.
Un gerente toma una decisión.

Al finalizar, tenemos un resultado.

Pero hay algo más que también se produjo durante ese proceso y que muchas veces olvidamos:

**experiencia.**

Mientras resolvemos una tarea aprendemos qué funcionó y qué no. Descubrimos excepciones. Identificamos problemas. Probamos alternativas. Creamos controles. Corregimos errores. Tomamos decisiones y, probablemente, encontramos una mejor manera de hacer las cosas.

Todo eso tiene valor.

**Todo eso también es conocimiento de la organización.**

El problema es que muchas veces entregamos el resultado, pero dejamos el aprendizaje en la mente de la persona que realizó el trabajo.

Y cuando esa experiencia no se captura, no se estructura y no se comparte, la organización corre el riesgo de tener que **volver a aprender lo que alguien ya aprendió anteriormente**.

# Aquí es donde la gestión del conocimiento cobra un nuevo significado

Gestionar conocimiento no debería significar simplemente acumular documentos.

Tampoco debería significar convocar más reuniones de rendición de cuentas, llenar formatos por obligación o documentar únicamente para demostrar que una actividad fue realizada.

**Deberíamos documentar para aprender.**

Documentar para que otra persona comprenda qué hicimos y por qué.

Documentar para saber qué funcionó y qué no.

Documentar para reutilizar conocimiento.

Documentar para identificar oportunidades de automatización.

Y, sobre todo:

**documentar para mejorar.**

El conocimiento organizacional no debería depender únicamente de lo que recuerda una persona, un experto o un gerente.

Debe convertirse progresivamente en un activo que pueda ser consultado, cuestionado, reutilizado y enriquecido por la organización.

## En los proyectos de datos esto es todavía más evidente

Un científico de datos, un analista o cualquier profesional que trabaje con datos no debería limitarse únicamente a entregar un modelo, un dashboard o un dataset.

También existe valor en dejar trazabilidad de **cómo llegó hasta ese resultado**.

¿Qué problema de negocio intentábamos resolver?

¿Qué hipótesis planteamos?

¿Qué datos encontramos?

¿Qué aprendimos al explorarlos?

¿Qué problemas de calidad identificamos?

¿Qué transformaciones realizamos?

¿Qué decisiones tomamos?

¿Qué funcionó?

¿Qué no funcionó?

¿Y qué deberíamos hacer diferente la próxima vez?

Ahí es donde encuentro otro gran valor en una metodología como **CRISP-DM**.

No solamente nos ofrece una estructura para desarrollar un proyecto analítico.

También puede ayudarnos a **organizar el aprendizaje que vamos generando durante el proyecto**.

**Business Understanding** nos ayuda a documentar qué problema estamos tratando de resolver y por qué es importante.

**Data Understanding** nos permite registrar qué descubrimos sobre nuestros datos y su calidad.

**Data Preparation** deja trazabilidad de cómo limpiamos, transformamos, normalizamos y preparamos esos datos.

**Modeling** registra las alternativas que evaluamos.

**Evaluation** nos obliga a cuestionar si el resultado realmente responde al objetivo que originalmente planteamos.

Y el proceso continúa.

Visto de esta manera, la metodología no es solamente una guía para ejecutar un proyecto.

**También puede convertirse en parte de la memoria del proyecto.**

# ¿Y dónde entra la Inteligencia Artificial?

Aquí encuentro una conexión que me parece especialmente interesante.

Hoy hablamos mucho de utilizar IA para automatizar tareas.

Pero quizás antes de preguntarnos:

**“¿Qué podemos automatizar con IA?”**

deberíamos preguntarnos:

**“¿Qué sabemos sobre este proceso y dónde está documentado ese conocimiento?”**

Porque automatizar una tarea que todavía no comprendemos suficientemente puede hacernos ejecutar más rápido algo que quizá todavía deberíamos cuestionar.

La experiencia humana nos ayuda a comprender cómo hacemos una tarea.

Si capturamos esa experiencia, comenzamos a convertirla en **conocimiento**.

Si estructuramos ese conocimiento, podemos identificar patrones, reglas, excepciones y oportunidades de **estandarización**.

Cuando comprendemos y estandarizamos mejor un proceso, podemos evaluar qué partes tiene sentido **automatizar**.

Y cuando automatizamos tareas repetitivas, podemos dedicar nuevamente nuestro tiempo y nuestro criterio a una pregunta superior:

**¿Cómo podemos mejorar el proceso?** Por eso, hoy veo este ciclo:

### Experiencia → Documentación → Conocimiento → Estandarización → Automatización → Mejora continua → Nueva experiencia

Y la nueva experiencia vuelve a alimentar el conocimiento.

No es una línea de llegada.

**Es un ciclo de aprendizaje.**

# Aquí encuentro una de las grandes oportunidades de la IA

Quizás el verdadero potencial de herramientas como Copilot y otras soluciones de Inteligencia Artificial no esté únicamente en permitirnos hacer las mismas tareas más rápido.

Puede estar también en ayudarnos a **aprovechar mejor el conocimiento que las personas y las organizaciones han construido durante años**.

Pero para aprovechar ese conocimiento, primero debemos reconocerlo, documentarlo, organizarlo, validarlo y mantenerlo vivo.

La IA puede ayudarnos a consultar conocimiento.

Puede ayudarnos a analizarlo. Puede ayudarnos a reutilizarlo.

Puede ayudarnos a encontrar conexiones.

Y puede ayudarnos a identificar oportunidades de automatización y mejora.

Pero **el criterio humano continúa siendo fundamental para validar ese conocimiento, proporcionar contexto y decidir cómo aplicarlo**.

Por eso, quizá antes de convertirnos en organizaciones impulsadas por Inteligencia Artificial, debemos convertirnos en organizaciones capaces de **aprender sistemáticamente de nuestra propia experiencia**.

Y esta reflexión me lleva a una fórmula que resume lo que he venido aprendiendo:

### La metodología pone orden.

### La documentación preserva.

### La gestión del conocimiento permite reutilizar.

### La IA ayuda a potenciar.

### Y el criterio humano cuestiona, valida y mejora.

La tarea puede terminar hoy.

**El conocimiento que produjo esa tarea no debería terminar con ella.**