

VALORACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
COMO ESTRATEGIA PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN
KUMON INSTITUTO DE EDUCACIÓN COLOMBIA LTDA.



JENNY CATHERINE RODRÍGUEZ ZÁRATE

CODIGO: 6501990

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESPECIALIZACIÓN ALTA GERENCIA

BOGOTA D.C. DICIEMBRE DE 2017

VALORACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
COMO ESTRATEGIA PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN
KUMON INSTITUTO DE EDUCACIÓN COLOMBIA LTDA.



JENNY CATHERINE RODRÍGUEZ ZÁRATE

CODIGO: 6501990

Trabajo presentado como requisito para optar al grado

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

Asesor metodológico

JESSÚS SALVADOR MONCADA CERÓN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESPECIALIZACIÓN ALTA GERENCIA

BOGOTA D.C. NOVIEMBRE DE 2017

Tabla de contenido

Valoración de las políticas de gestión del conocimiento como estrategia para la retención del talento humano en Kumon Instituto de Educación Colombia.....	4
Resumen	3
Summary	5
Introducción	6
Política de gestión del conocimiento	8-10
Estrategias de gestión del conocimiento	11-13
El conocimiento como valor agregado para las organizaciones	13-16
Objetivos de la gestión de conocimiento	16-17
Diferencia entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito	17-19
Etapas de la gestión del conocimiento	20-22
Herramientas que facilitan la gestión del conocimiento	22-23
Conclusiones	24
Referencias	25

Valoración de las políticas de gestión del conocimiento como estrategia para la retención del talento humano en Kumon Instituto de Educación Colombia.

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad compartir los hallazgos de una indagación de carácter descriptivo y documental; en la cual se revisaron documentos de diversas fuentes directas e indirectas, con la intención de comprender las características que tiene una organización que gestiona el conocimiento de sus colaboradores; acorde a las actividades y a las prácticas de aprendizaje organizacional. La intención final es lograr su aplicación en el Instituto de Educación no formal Kumon Ltda. de Bogotá.

En el análisis documental se identifica que una organización que gestiona el conocimiento facilita la interrelación de individuos para compartir, transferir y almacenar, experiencias, vivencias y habilidades, que crean valor y así incrementar la competitividad, además de alcanzar niveles de desempeño que permiten a su vez enfrentar y adaptarse a los cambios en el entorno; ya que tanto el conocimiento, como las prácticas de aprendizaje contribuyen al desempeño eficiente y el desarrollo de capacidades en las personas y cada una de sus funciones.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, competitividad, aprendizaje, organización, retención.

Summary

The purpose of this research is to share the findings of a descriptive and documentary inquiry; in which documents from different direct and indirect sources were reviewed, with the intention of understanding the characteristics of an organization that manages the knowledge of its collaborators; according to the activities and organizational learning practices. The final intention is to achieve its application in the Kumon Ltd. Institute of Non-Formal Education in Bogotá.

The documentary analysis identifies that an organization that manages knowledge facilitates the interrelation of individuals to share, transfer and store, experiences, experiences and skills, which create value and thus increase competitiveness, in addition to achieving performance levels that allow their time to face and adapt to changes in the environment; since both knowledge and learning practices contribute to the efficient performance and development of capabilities in people and each of their functions.

Keywords: Knowledge management, competitiveness, learning, organization, retention.

Introducción

Ponderar las políticas sobre la gestión del conocimiento es una disciplina que implica comprender los nuevos paradigmas de los sistemas económicos a nivel global, la comprensión internacional y nacional de la economía basada en el conocimiento, hace ver los cambios y las nuevas características en la forma de administrar las organizaciones, principalmente los bienes intangibles, el de mayor vitalidad, el conocimiento. El papel de la nueva administración es la gestión del aprendizaje organizacional y del conocimiento acumulado de la empresa.

Las organizaciones a nivel mundial, cuentan con diversos programas de acción enfocados a desarrollar capacidades y liderazgo, a comunicar y compartir las mejores experiencias, conocimientos, compromisos, a integrar e involucrar la participación, el trabajo en equipo lo cual permite retener y desarrollar a cada uno de los integrantes premiando los valioso aportes, manteniendo un clima laboral de confianza, comunicación asertiva y un plan individual de desarrollo para cada integrante (de acuerdo a sus capacidades y habilidades).

La generación de conocimiento y el aprendizaje organizacional permiten el desarrollo de la capacidad de adaptación requerido para que las organizaciones afronten los cambios en los entornos a los cuales pertenecen.

Ante los cambios del entorno, las organizaciones necesitan modificar sus estrategias de dirección y orientarse al desarrollo interno de sus recursos (capital físico e intelectual) con los cuales podría lograr grandes resultados (Garzón, 2008) la gestión del conocimiento es necesaria para crear valor en una empresa

generando con éste innovación y eficiencia para el cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos.

Es necesario fomentar en las organizaciones una cultura de aprendizaje y así desarrollar la capacidad intelectual de cada uno de los individuos en la organización buscando que crezcan sus competencias y mejore el desempeño de sus actividades las cuales parten de una correcta gestión del conocimiento, nos encontramos en un entorno volátil, hay organizaciones que no tienen la capacidad de responder y tomar las medidas correctivas que puedan contrarrestar situaciones adversas lo cual podría generar un desequilibrio en su gestión humana (productividad y desempeño). (Ahumada, 2002)

Para evitar un escenario así, (Garzón, 2008) argumentan que diversos teóricos han establecido la necesidad de saber gestionar el conocimiento de una organización y dotar al personal de información que les facilite aprender y adaptarse al entorno, además de desarrollar habilidades y capacidades necesarias para responder a los cambios, y contribuir así a la competitividad (Nonaka Ikujiro, 1999)

Las características de las organizaciones y la gestión del conocimiento como clave para su desarrollo y sostenimiento en los mercados nos llevan a plantear la siguiente **pregunta científica de investigación**: ¿Cómo se puede hacer la valoración de las políticas de gestión del conocimiento como estrategia para la retención del talento humano en Kumon Instituto de Educación de Colombia?

Dicha pregunta científica pretende ser resulta a través del **objetivo general**: Presentar la valoración de las políticas de gestión del conocimiento como estrategia para la retención del talento humano en Kumon Instituto de Educación de Colombia. Se desglosan los siguientes objetivos específicos:

- Caracterizar las políticas de gestión del conocimiento y su incidencia en la retención del talento humano.
- Definir las estrategias de gestión de conocimiento como herramientas para consolidar la planta laboral y la promoción del talento humano.
- Fomentar destrezas en la gestión del conocimiento como valor agregado para motivar la permanencia en la planta laboral.

La pregunta científica de la investigación y sus objetivos permiten plantear el siguiente **Supuesto teórico**: Al hacer una adecuada valoración de las políticas de gestión del conocimiento se logrará la retención del talento humano en Kumon Instituto de Educación de Colombia.

1. Políticas de gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es parte prioritaria en todas las agendas mundiales y nacionales, puesto que implica a todos los sectores y actores de las diferentes actividades humanas. Conocimiento, ciencia, innovación y tecnología son una espiral en la que la investigación juega un papel decisivo en el desarrollo de las naciones; los países se tienen que confrontar con los nuevos patrones de gestión del conocimiento que les permitan la suficiente maleabilidad para

adaptarse a los ajustes del mercado. El Banco Mundial (Bank, 2007) hace énfasis en la necesidad de construir sociedades del conocimiento, en su documento Nuevos desafíos para la educación terciaria expresa:

- El progreso social y económico se logra primordialmente mediante el desarrollo, apropiación y aplicación del conocimiento;
- La educación terciaria es necesaria para crear, divulgar y aplicar el conocimiento de una manera eficaz, y para construir capacidad tanto técnica como profesional
- Los países en desarrollo y transición corren el riesgo de marginarse aún más de una economía mundial altamente competitiva debido a que sus sistemas de educación terciaria no están lo suficientemente preparados para capitalizar la creación y utilización del conocimiento; y, el estado tiene la responsabilidad de establecer un marco favorable que impulse a las instituciones de educación terciaria a ser más innovadoras y a responder mejor a las necesidades de una economía del conocimiento globalmente competitiva, así como a las nuevas exigencias del mercado laboral en términos de capital humano avanzado.

Esto implica que las políticas deben proponer mejoras que impliquen un acercamiento para una eficaz gestión del conocimiento, en el que juegue un papel importante la transferencia del conocimiento.

Lograr una eficaz gestión del conocimiento permite responder eficientemente ante los problemas y desafíos globales, además de generar y

compartir el conocimiento tácito (Know – how) (Prusak, 2001) con el cual aumenta el valor o la ventaja competitiva de una organización y el conocimiento explícito que permite dar respuesta tanto a las necesidades individuales como a las organizacionales, entender y comprender su interrelación y generar nuevos espacios de conocimiento y aprendizaje; a groso modo en diversos documentos se plantean políticas que coadyuven a dicha gestión, resalta entre otras:

- a. Promover la autonomía en el desarrollo de las actividades de trabajo lo cual dará espacio a la innovación.
- b. Generación y fortalecimiento de conocimientos, habilidades y capacidades para estar preparados ante los cambios que se puedan llegar a presentar tanto a nivel individual, como a nivel organizacional.
- c. Diagnosticar, evaluar y fomentar la capacidad de aprender y adaptarse a los cambios del entorno con un seguimiento intencionado.
- d. Fomentar la comunicación asertiva y de confianza dentro de la organización.
- e. Motivar la estabilidad laboral en cada departamento buscando incentivar el crecimiento a nivel personal y profesional de cada miembro del equipo.
- f. Construcción de un ambiente cálido de trabajo armónico que permita compartir conocimientos, experiencias y aprendizajes que desarrollaran y potencializaran las habilidades de cada miembro de la organización.

- g. Interrelacionar los objetivos de cada colaborador con los de la organización con el fin de comprometer y permitir un crecimiento de las dos partes y así evitar migración del personal desarrollado.
- h. Fortalecer los vínculos que existen entre empresa y colaborador a través de una comunicación en entorno de confianza.
- i. Evaluar el rendimiento del personal, retroalimentar y generar un plan de mejora con base a las capacidades y habilidades de cada uno.

2. Estrategias de gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es una estrategia de desarrollo para el futuro de las organizaciones por la interrelación de la visión de los colaboradores en conjunto con la tecnología, ésta cuenta con dos perspectivas, la táctica y la operativa que van al nivel del detalle del capital intelectual buscando la forma más eficiente de conocerlo y administrarlo para potencializarlo (Bernal, 2010).

Al evidenciar la situación actual de Kumon Instituto de Educación filial Bogotá en el sistema de gestión de conocimiento, tecnología y procesos se determinan las prácticas como el uso de la intranet, capacidades y habilidades de cada individuo y las prácticas individuales.

Una de las competencias fundamentales para el desarrollo de las organizaciones es la capacidad de aprender, el conocimiento es importante ya que permite responder a las oportunidades y desafíos que ofrece el entorno,

tener una visión estratégica para solucionar lo que se pueda presentar de forma eficiente, el dinamismo desde lo individual que contribuye al enriquecimiento organizacional (Bernal, 2010).

Buscando generar el valor de la organización a través de la gestión del conocimiento como factor clave de la sociedad, para utilizarlo, transformarlo y consolidarlo se definieron las estrategias relacionadas a continuación:

- a. Identificación de las competencias de la organización y el individuo para establecer un plan de capacitación y desarrollo individualizado (cada persona cuenta con capacidades y habilidades diferentes).
- b. Desarrollar una conciencia en cada parte de la organización de reconocimiento de fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades del entorno que permitan adaptarse a los cambios que se requieran tanto a nivel organizacional como personal.
- c. Estructurar la pirámide organizacional que permita tomar acciones que repercutan en la toma de decisiones que se adapten a los cambios que se presenten de forma oportuna.
- d. Invertir en el aprendizaje de los empleados buscando fidelización y crecimiento por los aportes que se generen por la misma motivación.
- e. Realización y monitoreo de programas de entrenamiento que permitan desarrollar de manera eficiente su trabajo.

- f. Mantener un ambiente de confianza que permita resolver inquietudes cuando se presenten además de compartir planes de mejora planteados desde la perspectiva de su experiencia en la empresa.
- g. Fomentar el involucramiento del personal para la toma de decisiones.
- h. Generar un intercambio de información y transferencia de conocimientos en todos los departamentos de la organización.
- i. Valorar las capacidades de cada empleado para desarrollar cada vez más conocimientos y habilidades que repercutan en el crecimiento de la organización.
- j. Mantener apertura de diálogo, comunicación y retroalimentación.
- k. Promover premios por generar ideas innovadoras en el trabajo.
- l. Fomentar los espacios abiertos al diálogo y discusiones productivas.
- m. Conocer los estilos de aprendizaje de cada uno.

3. El conocimiento como valor agregado para las organizaciones

Las organizaciones que tienen la conciencia de la importancia de la gestión del conocimiento como estrategia de crecimiento, perciben los beneficios en la competitividad dada la integración e involucramiento de los objetivos de los colaboradores con los organizacionales lo cual es un diferenciador por la construcción de una visión compartida y el enfoque de cumplimiento de los objetivos como equipo de trabajo (Serge, 1990).

Por otro lado, (Dasgputa, 2012) resalta que una organización que gestiona el conocimiento facilita el aprendizaje de todos sus miembros y la transformación continúa, permitiendo generar estímulos en los individuos que se formaran y potencializaran. El autor enfoca este concepto a una cultura de aprendizaje involucrando a clientes internos y externos (colaboradores, proveedores, socios) que contribuyen al desarrollo y transformación organizacional.

El manejo de datos e información de cada organización es particular (Rihoux, 2006), cada uno hará un análisis cuantitativo y cualitativo que permita determinar variables como innovación, competitividad a través de diferentes combinaciones que permitirán evaluar, desarrollar y optimizar procesos.

Teniendo el enfoque de esfuerzo y fortalecimiento de vínculos entre las partes que componen la organización se facilita la adquisición de nuevos conocimientos, desarrollo de habilidades, capacidades y actitudes que añaden valor por la identidad que se adquiere entre las partes.

Facilitar el aprendizaje de todos los miembros de una organización compromete a los individuos, el conocimiento se considera como un activo de la organización (Distefano, (2002)) que permite obtener resultados efectivos por concentrarse en el trabajo intelectual.

Desarrollando las competencias en cada integrante de la organización se contribuirá a su crecimiento personal y profesional a través de mecanismos que identifiquen qué, cómo y cuándo es necesario.

La gestión del conocimiento y el desarrollo del capital intelectual se transforma en valores duraderos para la organización por:

- a. El valor percibido para el empleado que genera un compromiso por el desarrollo de conocimientos que motivan su crecimiento a nivel personal y profesional.
- b. La organización se esfuerza por desarrollar su talento determinando a través de diferentes procesos de evaluación su potencial, así como las necesidades a desarrollar para llevar a cabo sus funciones.
- c. El fomento del liderazgo en cada miembro del equipo.
- d. Contar con medios tecnológicos que permitan transmitir buenas prácticas.
- e. Se elogia y recompensa la información compartida entre ellos.
- f. El clima organizacional es evidente para los clientes internos y externos.
- g. Existe diálogo y comunicación.

Una organización que se preocupa por los procesos de capacitación, entrenamiento y plan de carrera, que cuenta con un equipo que desarrolla las capacidades y habilidades de cada individuo a través de diferentes análisis con el fin de generar un plan individual de mejora entenderá que la gestión del conocimiento genera una ventaja competitiva en cualquier organización generando valores duraderos por su interrelación.

La experiencia de un ser humano se transforma en conocimiento, a través de ésta estrategia se busca tener la capacidad de aprender y generar un más o

mejorar el existente, es necesario valorar el desempeño y el aporte de un empleado a la organización estimulando y creando ambientes de trabajo que permitan innovar en cada puesto de trabajo.

¿Cuáles son los objetivos de la gestión del conocimiento?

- Se cuenta con una herramienta como medio para alimentar la información y el conocimiento llamada Kids (intranet) que es una plataforma digital donde se almacena la información a nivel mundial de todas las Unidades (franquicias de Kumon) donde pueden acceder todos los departamentos y compartir la gestión realizada en tiempo real.
- Se tienen estrategias en común a corto, mediano y largo plazo con base al aprendizaje de la organización y el crecimiento que se espera tanto en términos cuantitativos como cualitativos.
- Conectividad con zonales: todos los colaboradores tienen accesos de todas las regionales lo que permite evaluar un comportamiento, establecer planes de acción y mejora de la productividad o evidenciar oportunidades de mejora a través de buenas prácticas.
- Desarrollar una cultura orientada al conocimiento como práctica que satisfaga las necesidades del individuo y la organización.
- Incrementar el capital intelectual por medio del aprendizaje, las competencias individuales y organizacionales.
- Tener un acceso rápido a la información almacenada para reutilizarla y/o mejorarla.

Diferencia entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito

El conocimiento tácito es aquel que cada persona tiene almacenado en su mente, por su cultura, experiencia y por lo tanto es difícil de explicar, éste puede estar compuesto por:

- a. Ideas, experiencias, fortalezas, habilidades, hábitos, valores, costumbres, creencias, historia, etc.,
- b. Destrezas, habilidades, capacidades (comprensión de lectura, cálculo mental, inteligencia emocional, motricidad, análisis).

Éstos conocimientos se convierten en competencias, al ser un conocimiento personal es difícil de transferir a otros.

El conocimiento explícito es expresado por palabras, números, fórmulas y es más fácil de transmitir que el tácito ya que se encuentra plasmado en medios tradicionales como el papel como en electrónicos con diversos archivos,

La generación del conocimiento se lleva a cabo mediante operaciones dentro de las cuales se encuentran:

- a. El comparativo de datos e información.
- b. La identificación de causas y consecuencias.
- c. La conectividad.
- d. La Opinión que dan las personas con base a la información y experiencia de la persona que la maneja.

Se evidencian características puntuales en las organizaciones que gestionan el conocimiento como, por ejemplo; el enfoque a resolver de manera eficiente la dinámica del entorno, la utilización de recursos tecnológicos para identificar posibles problemas y poder resolverlos utilizando como herramienta la información almacenada.

Buscando enfrentar con facilidad y de manera eficaz una situación particular, las organizaciones tienen la oportunidad de evidenciar si han gestionado el conocimiento de sus colaboradores, determinar oportunidades de mejora que permitan cumplir la imagen ideal; que todos tengan los conocimientos que les permiten enfrentar situaciones adversas, la capacidad de prever una situación, reconocer los posibles riesgos que se tienen si se realiza o no una actividad, así como generar ideas a través de la experiencia (conocimiento tácito) y poder mejorar situaciones en el menor tiempo y margen de error.

Una organización que aprende optimiza y aprovecha el capital intelectual, los conocimientos y la experiencia que se tienen a nivel individual y colectivo, a medida que se renuevan los conocimientos de una organización aumenta la innovación y las estrategias con objetivos puntuales y alcanzables, al contar con las herramientas necesarias se visualizarán con mayor facilidad los problemas y las alternativas para solucionarlas y se enfrentará más fácil a los cambios.

La clave del éxito de una organización no se trata de no cometer errores sino tener la capacidad de enfrentarlos en el menor tiempo posible (Serge, 1990), basados en el conocimiento recopilado en diferentes redes de información tanto

físicas como virtuales se tiene la capacidad de generar, discutir y utilizar a experiencia para llegar más lejos.

Con el fin de responder a los cambios de manera oportuna y desarrollar proyectos con mayor veracidad, velocidad y dinamismo se debe tener clara cuál es la visión de la organización y cada departamento dentro de ésta, Peter Ser (Serge, 1990)ge, fundador del Centro para el Aprendizaje Organizacional, sustenta que el “modelo sistémico” es el principio fundamental del management. El “sistema corporativo integral” que fue presentado por (Serge, 1990) les dio a los valores humanos un papel fundamental esencial para que la organización desarrolle todo su potencial.

Además de Peter (Serge, 1990), diferentes autores han migrado de la teoría conductista a la teoría constructivista, ésta busca enriquecer y aumentar los diversos ambientes existentes dentro de la organización, con la visión de un sistema que está compuesto por diferentes partes que aprenden y construyen entre sí, por lo cual cada quien juega un papel en el proceso de aprendizaje.

Con el fin de poder transmitir de forma eficiente las habilidades e información necesaria a los empleados es necesario contar con políticas, procesos y diferentes procedimientos. Cada acción que se lleva a cabo en la organización es el resultado de la experiencia y/o aplicación de conocimientos adquiridos a través de medios digitales o verbales, al contar con dicha información la empresa puede:

- Planear el futuro contando con los conocimientos más acertados.
- Facilitar el acceso a esta información y así aportar experiencia a nivel interno y externo.
- Proteger y disponer del conocimiento cuando se es necesario.
- Llevar a cabo las diferentes actividades con eficiencia (Caballo, 2007).

Etapas de la gestión del conocimiento

Dentro de la gestión del conocimiento se evidencian tres partes importantes, la primera el descubrimiento, la segunda la captura, clasificación y almacenamiento y por último el compartir el conocimiento.

Descubrimiento

En esta etapa se identifican las fuentes de información que pueden ser internas o externas y contener conocimiento tácito o explícito.

Captura

El contar con el conocimiento no es suficiente, es importante tenerlo disponible para utilizarlo en el momento que se requiera, por ejemplo, análisis de cifras, de observación, entre otros.

Clasificación y almacenamiento

En esta etapa se deben contar con plataformas que permitan almacenar la información clasificada.

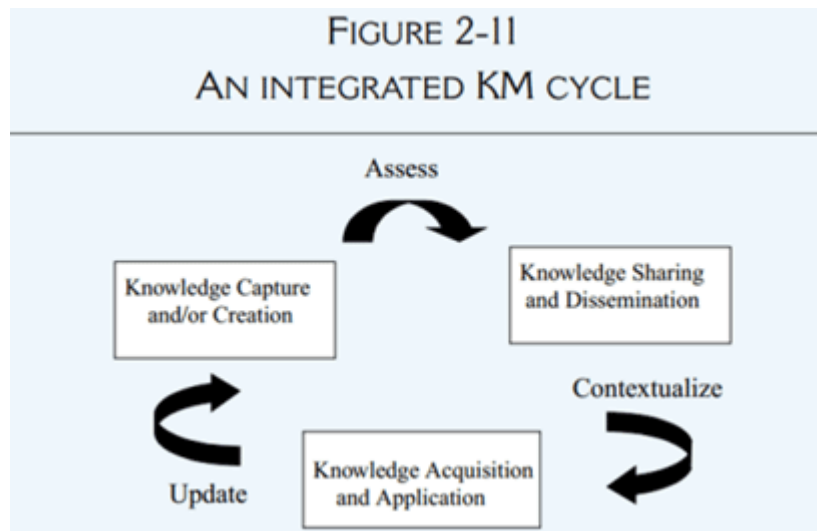
Distribución

Tener a disposición el conocimiento para los colaboradores es fundamental en esta etapa de gestión de conocimiento como oportunidad de crecimiento.

Compartir y colaborar

Compartir hace referencia a la reproducción del contenido almacenado y la colaboración a el aporte o mejora a uno ya existente.

La utilización de diversas herramientas garantizará un proceso exitoso, con el objetivo de tener el alcance de información en la parte interna y externa:



Fuente: Knowledge Management in theory and practice by Kimiz Dalkir

Los puntos de almacenamiento de información hacen parte de la memoria de la organización, en la figura se evidencian tres acciones de vital importancia:

- ✓ Acceso: Evaluación del conocimiento que requiero para posteriormente difundir tanto dentro como fuera de la organización.

- ✓ Contextualización: Compartir a las personas que así lo requieran dentro de la organización.
- ✓ Actualización: El ciclo continúa y el conocimiento se puede mejorar dentro del proceso (Archanco, 2015).

Herramientas que facilitan la gestión del conocimiento

Para que la gestión del conocimiento se encuentre organizada de manera estratégica y ordenada existen herramientas como las presentadas a continuación:

- ✓ **El clima laboral:** En las organizaciones debe existir la cultura de recibir y transmitir información que permita el desarrollo profesional con el involucramiento de cada parte de ella reconociendo que es una ventaja competitiva para enfrentarse a los diferentes retos que se puedan presentar, pienso que debe existir un ambiente de confianza con fácil interrelación que logre aportar a lo ya construido o innovar con ideas que nazcan a partir de la experiencia de cada individuo (Dalkir, 2005).
- ✓ **Herramientas:** Para almacenar la información Kumon cuenta con una plataforma en la intranet, de fácil acceso, alimentación y seguimiento para todos los colaboradores, esto permite aprender del trabajo de los demás ser consecuentes con los procesos realizados y generar más ideas que permitan el crecimiento de la empresa a través de captación y retención. (Wiik, 1997)

- ✓ **Digitalización de la información y el conocimiento:** La plataforma debe contar con un proceso que permita conservar la información (espacio y seguridad) así como facilitar la interacción de los colaboradores.

Para llevar a cabo una correcta gestión del conocimiento es necesario generar, motivar e incrementar la cultura de almacenamiento de información, contar con herramientas prácticas y fáciles de manejar.

Conclusiones

El principal objetivo de este trabajo fue valorar las políticas de gestión del conocimiento como estrategia para la retención del talento humano en Kumon Instituto de educación de Colombia Ltda., se evidencia que cuando la gestión del conocimiento dentro de la organización se lleva a cabo la información fluye eficientemente y cada individuo almacena, alimenta y consulta o realiza seguimiento por lo cual el conocimiento no se va con una persona, sino que queda accesible para quienes lo necesitan.

Las organizaciones que desarrollan el conocimiento tienen la capacidad de adaptarse con mayor facilidad a los cambios que demande el entorno ya que por el ciclo de interacción entre clientes internos y externos se enriquece la comunicación entre las partes y se generan valores empresariales.

Compartir información a través de la Intranet permite que ésta este segura y de fácil visualización para las personas que requieran acceder a ella.

Flujo de Información, la facilidad de almacenamiento y utilización de esta herramienta favorece

Para que todo engrane correctamente cada parte de la organización debe entender el por qué y el para que de lo que se requiere hacer creando conciencia en todos los colaboradores de la importancia de compartir la información que poseen.

Fuentes de consulta

Ahumada, L. (2002). *El aprendizaje organizacional desde una perspectiva evolutiva y constructivista de la Organización*,. Revista de Psicología de la Universidad de Chile.

Archanco, R. (2015). *Papeles de Inteligencia.com/la importancia-de-la-gestión-del-conocimiento*.

Bank, W. (2007). *World development report, Agriculture report, Agriculture for development*. Washington, D.C.

Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management*. McGill University.

Distefabi, E. (2002). *La gestión de conocimiento en la empresa*. Las tesinas de Belgrano.

Distefano, E. ((2002)). *La gestión del conocimiento en la empresa*. Belgrano: Universidad Belgrano.

Garzón, M. &. (2008). *Modelo teórico de aprendizaje organizacional*. *Pensamiento & Gestión*. (24), 195-224.

Nonaka Ikujiro, T. H. (1999). *La organización creadora de conocimiento*. México: Oxford.

Senge, P. (1990). *La Quinta Disciplina*. Nueva York: Juan Granica s.a.

Wiik, K. (1997). *Integrating Intellectual Capital and Knowledge Management*. Long Range Planning.