

Diseño de un plan de desarrollo humano que integre la gestión del conocimiento y fortalezca las competencias de los colaboradores en una empresa del sector administrativo comercial

Nombres y apellidos

Johanis Paola Buelvas Estrada
Estefania Paola Caballero Camacho
Aileen Stephanie Molina Parra

Código estudiantil:

2024216267375
20141951663
2024216269471

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Especialización en Desarrollo Humano y Organizacional

Tutor(es):

Enohemit Olivero Vega

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general evaluar el estado del desarrollo humano organizacional y la gestión del conocimiento en una empresa del sector administrativo–comercial, con el fin de generar insumos que permitieran sustentar posteriormente la formulación de un plan integrado de fortalecimiento orientado al mejoramiento de las competencias y los procesos internos; el problema identificado surgió de la necesidad de analizar de manera rigurosa cómo se encontraban las competencias del talento humano, las habilidades blandas y los componentes fundamentales de la gestión del conocimiento creación, transferencia y conservación, debido a que la organización, aunque operaba con eficiencia, no contaba con un diagnóstico previo que permitiera conocer con claridad en qué medida los colaboradores poseían las competencias requeridas y cómo funcionaban los mecanismos existentes para promover el aprendizaje organizacional y la circulación interna del conocimiento, lo cual hacía necesario un proceso investigativo que permitiera reconocer las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora con el fin de orientar decisiones estratégicas basadas en evidencia; el marco teórico se fundamentó principalmente en los aportes de Chiavenato, quien concibe el desarrollo humano organizacional como un proceso continuo que busca fortalecer las competencias y capacidades de los trabajadores para generar valor dentro de la empresa; en las contribuciones de Nonaka y Takeuchi, quienes explican la dinámica de creación del conocimiento mediante el modelo SECI, enfatizando la importancia de la socialización, externalización, combinación e internalización para transformar el conocimiento individual en conocimiento organizacional; en Senge, cuya propuesta de organizaciones inteligentes resalta la necesidad de fortalecer el aprendizaje colectivo como motor de mejora continua; y en Davenport y Prusak, quienes abordan el conocimiento como un recurso estratégico que debe gestionarse mediante prácticas sistemáticas de captura, almacenamiento y transferencia para generar ventajas competitivas sostenibles; la metodología adoptada correspondió a un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental y de tipo descriptivo, utilizando como técnica de recolección de datos una encuesta con escala tipo Likert aplicada a los

colaboradores, la cual midió dimensiones relacionadas con competencias técnicas, liderazgo, trabajo en equipo, habilidades blandas, comunicación y los procesos de creación, transferencia y conservación del conocimiento, permitiendo obtener una visión integral del estado actual del talento humano y de los procesos internos de la organización; los resultados mostraron que el desarrollo humano de la empresa presenta niveles sólidos, evidenciados en puntajes altos asociados a las competencias técnicas que poseen los colaboradores, quienes demostraron manejo adecuado de sus funciones y conocimientos propios del sector; también se evidenciaron altos niveles de liderazgo, comunicación asertiva y trabajo en equipo, lo cual refleja un ambiente laboral favorable que promueve la colaboración, la orientación al logro y relaciones interpersonales positivas; por otra parte, en cuanto a la gestión del conocimiento, aunque los promedios obtenidos en las dimensiones de creación, transferencia y conservación se ubicaron en niveles aceptables, estos fueron relativamente inferiores a los de las competencias y habilidades blandas, lo que señala la necesidad de fortalecer prácticas organizacionales que permitan documentar mejor la información, promover con mayor sistematicidad la socialización del conocimiento, generar espacios formales de intercambio y asegurar la continuidad del saber institucional ante posibles cambios de personal, identificándose así oportunidades de mejora orientadas a robustecer los procesos internos; en conclusión, el estudio permitió identificar que la empresa cuenta con un talento humano altamente competente y con capacidades interpersonales fortalecidas, aspectos que constituyen una base sólida para el desarrollo organizacional; sin embargo, se establece la necesidad de continuar fortaleciendo la gestión del conocimiento para consolidar un sistema más estructurado que permita potenciar la innovación, garantizar la continuidad operativa, fomentar el aprendizaje continuo y promover un entorno organizacional sostenido en prácticas de mejoramiento permanente, evidenciándose así la pertinencia de formular un plan integrado que articule el desarrollo humano con estrategias robustas de gestión del conocimiento para apoyar el desempeño, la productividad y la sostenibilidad organizacional en el mediano y largo plazo.

Palabras clave: Desarrollo humano, gestión del conocimiento, competencias, talento humano, innovación.

ABSTRACT

The study aimed to evaluate the state of organizational human development and knowledge management within a company in the administrative–commercial sector in order to provide the basis for formulating an integrated strengthening plan focused on improving employee competencies and enhancing internal processes; the problem identified stemmed from the need to rigorously analyze the existing level of technical and soft skills among employees, as well as the functioning of the main dimensions of knowledge management creation, transfer, and preservation since the organization, despite functioning efficiently, lacked prior diagnostic information to clearly determine the strengths and gaps in these areas, making it necessary to conduct research capable of generating evidence-based insights for strategic decision-making; the theoretical framework drew on Chiavenato’s perspective of human development as a continuous organizational process aimed at enhancing employees’ competencies; on Nonaka and Takeuchi’s SECI model, which explains how knowledge is generated through socialization, externalization, combination, and internalization; on Senge’s principles of learning organizations, which emphasize collective learning as a mechanism for continuous improvement; and on Davenport and Prusak’s contributions regarding knowledge as a strategic organizational resource that must be captured, stored, and shared through intentional and structured practices; the methodology followed a quantitative, non-experimental, descriptive design using a Likert-scale survey applied to the company’s employees, which measured technical competencies, leadership, teamwork, communication, soft skills, and the operationalization of knowledge management processes; the results showed strong performance in technical competencies, indicating that employees possess the knowledge and skills necessary to fulfill their responsibilities effectively, as well as high levels of leadership, communication, and teamwork, reflecting a positive work environment characterized by collaboration and constructive interaction; however, the dimensions of knowledge creation, transfer,

and preservation, while acceptable, scored relatively lower, pointing to the need to strengthen organizational practices that promote more systematic documentation, socialization, and continuity of knowledge, and suggesting opportunities to reinforce internal processes to support organizational learning; in conclusion, the study demonstrated that the company has a strong foundation in human development but will benefit from reinforcing its knowledge management practices to foster innovation, ensure operational continuity, promote learning, and support long-term organizational sustainability, making the formulation of an integrated plan that links human development with knowledge management both relevant and necessary.

Keywords: Human development, knowledge management, competencies, human talent, innovation.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2016). *Gestión por competencias: El diccionario*. Granica.
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). The University of Chicago Press.
- Boyatzis, R. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- Bueno Campos, E. (2003). *El capital intangible en la empresa*. Pirámide.
- Cárdenas, J., & Gómez, R. (2020). Estrategias de desarrollo profesional en instituciones educativas latinoamericanas. *Revista Latinoamericana de Gestión Educativa*, 12(2), 45-60.
- Carrillo, F. J. (2006). *Gestión del conocimiento: En la sociedad y las organizaciones del siglo XXI*. Fundación Telefónica.
- Castañeda, J. A., & Rojas, F. M. (2020). *Planes de carrera y desarrollo del talento humano en empresas de servicios en Colombia*. *Revista Latinoamericana de Administración*, 13(2), 67-83. <https://doi.org/10.5294/ela.2020.13.2.5>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.
- Díaz, A., & Calderón, L. (2019). Retención de talento y desempeño laboral en empresas colombianas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(3), 89-103.
- Dweck, C. (2017). *Mindset: La actitud del éxito*. Editorial Paidós.

- Facione, P. (2015). *Critical thinking: What it is and why it counts*. Insight Assessment.
- Fernández, P., & Sánchez, M. (2019). Cultura organizacional y compromiso laboral en instituciones educativas de España. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 28(1), 13-25.
- García, H., & Ortega, C. (2021). Clima laboral y rotación en el Caribe colombiano. *Revista de Estudios Regionales del Caribe*, 9(1), 71-90.
- Garvin, D. A. (1993). Building a learning organization. *Harvard Business Review*, 71(4), 78-91.
- Goleman, D. (2013). *Focus: Desarrollar la atención para alcanzar la excelencia*. Editorial Kairós.
- Goleman, Daniel. *La inteligencia emocional*. Editorial Javier Vergara (edición de 1997 traducida).
- Jerez-Gómez, P., Cegarra-Navarro, J. G., & Sánchez-Polo, M. T. (2005). Organizational learning and innovation: The role of human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(8), 1463-1487.
- Jiménez, A., & Salas, D. (2020). Retos en la gestión del talento humano en instituciones del Atlántico. *Revista Caribeña de Administración*, 6(2), 101-115.
- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2012). *El desafío del liderazgo* (5.ª ed.). Editorial Granica.

Lippman, L., Ryberg, R., Carney, R., & Moore, K. (2015). Workforce connections:

Key soft skills that foster youth workforce success. *Child Trends*, 1-37.

Martínez, J., & López, M. (2020). Planes de carrera y satisfacción laboral en instituciones educativas colombianas. *Revista Iberoamericana de Recursos Humanos*, 15(3), 56-72.

Mendoza, F., & Rodríguez, L. (2021). Factores de rotación laboral en instituciones de educación superior de Barranquilla. *Revista de Gestión y Desarrollo*, 11(1), 33-47.

Morales, C. (2021). Liderazgo y motivación en universidades chilenas: un análisis comparativo. *Revista Chilena de Administración Pública*, 23(2), 99-120.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.

Northouse, P. (2018). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). SAGE Publications.

Pérez-Montoro, M. (2010). *Gestión del conocimiento en las organizaciones*. Trea.

Ramírez, P., & Pérez, J. (2021). Bienestar laboral y desempeño organizacional en Colombia. *Revista Colombiana de Estudios Organizacionales*, 8(2), 22-39.

Revista de Recursos Humanos. (2024). Estrategias para potenciar habilidades blandas en las organizaciones. *Revista de Recursos Humanos*, 18(1), 33-45.

Robbins, S., & Judge, T. (2020). *Comportamiento organizacional* (18.^a ed.).

Pearson Educación.

- Robles, M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465.
<https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art & practice of the learning organization*. Doubleday.
- Stewart, T. (2001). *Capital intelectual: El nuevo recurso de las organizaciones*. Granica.
- Torres, E., Hernández, G., & Villa, J. (2022). Estrategias de fidelización laboral en el Caribe colombiano. *Revista de Ciencias Administrativas del Caribe*, 14(2), 55-74.
- Vargas-Mendoza, J. E., & Martínez-Romero, E. J. (2021). *Gestión del conocimiento y continuidad operativa en empresas latinoamericanas: Un enfoque desde el modelo SECI*. *Revista Iberoamericana de Gestión del Conocimiento*, 5(1), 45-62. <https://doi.org/10.35622/j.rigc.2021.01.04>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson Education.