

## **INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA COMPETITIVIDAD HUMANA**

Estudiante(s)

**KAREN ARRIETA ESCOBAR  
MARVIN RAFAEL SANTIAGO BARRETO**

Tutor(es)

**ENOHEMIT OLIVERO VEGA**

### **RESUMEN**

Barranquilla se ha convertido en el epicentro de desarrollo y echando mano de este momento, se busca entender que factores impactan de grano forma el mercado laboral creciente. Se llega entonces a la conclusión de que el conocimiento y la gestión del mismo, cumplen un papel importante a la hora de determinar la efectividad de los procesos dentro de la organización, colocando bajo un nuevo lente procesos de capacitación y formación dentro de las organizaciones. Dado lo anterior, el propósito del presente documento es determinar la influencia de gestionar el conocimiento en la competitividad humana de los colaboradores de una organización privada en la ciudad de Barranquilla.

Este proyecto de investigación está enfocado en el capital humano, el cual está relacionado con el desarrollo de capacidades, el bienestar humano y su contribución a la dinámica organizacional, lo cual está relacionado con el desarrollo de capacidades, el bienestar humano y su contribución al clima laboral en general. Así, se ha requerido que se comprenda el presente documento en el marco de que, en la actualidad, las organizaciones se encuentran en una profunda y continua transformación. Con el surgimiento de nuevas economías que incrementan la competencia centrada en la competitividad, por lo que la gestión del conocimiento y su contribución a la competitividad de los individuos pertenecientes a la organización, se convierte en un nicho. Cabe aclarar que, este estudio se enfoca en la competitividad humana y la gestión del conocimiento, variables estudiadas en contextos locales, regionales, nacionales e internacionales.

Actualmente, uno de los intereses de este proceso investigativo es ver la Gestión del Conocimiento bajo una nueva luz, en la que tenga un carácter transformador para las organizaciones que aplican y replican conocimientos específicos, generando así una base sólida de competitividad. Hay, si bien, en la praxis de esta variable, factores tecnológicos y metodológicos, también hay beneficios que previenen información que no facilite el objetivo trazado de competitividad; lo que debe entenderse desde una visual; si bien no holística, como un proceso en el que

la resiliencia y, en otras palabras, la capacidad de adaptación, juegan un factor crucial a la hora de cumplir con una meta organizacional.

El presente proyecto de investigación está desarrollado bajo el enfoque cuantitativo; utilizando como herramienta de medición una encuesta diseñada bajo parámetros de medición de los aspectos que se tienen en cuenta para la variable independiente y dependiente, lo que llevo a encontrar aspectos del proceso de capacitación que impactan la competitividad y enmarcado en el promedio del 38% de las personas objetos de investigación inclinándose hacia las buenas prácticas de gestión del conocimiento por parte de la organización que participó activamente de este proceso investigativo, también se identifican aspectos como en nivel de consideración que se tiene hacia los colaboradores al realizar estrategias, políticas, etc... donde un 24.5% de la población encuestada tiene un concepto medio de esta, por lo que se hallan, junto a esto, oportunidades de mejora a la hora de proponer mejoras en el ambiente laboral, gestión del conocimiento, capacitaciones, entrenamiento entre otros aspectos que propenden por la competitividad de los colaboradores y por ende, de la organización.

**Antecedentes:** Las organizaciones actuales están inmersas en un cambio profundo y continuo, impulsado principalmente por la globalización, la intensificación de la competencia provocada por la aparición de una nueva economía centrada en la competitividad es por esto que con los años se han desarrollado diferentes investigaciones en torno a la gestión del conocimiento en pro de generar esa competitividad humana. El presente trabajo de investigación está centrado en la competitividad humana y la gestión del conocimiento, variables que han sido estudiadas en contextos locales, regionales, nacionales e internacionales.

En el contexto nacional, de acuerdo a Bernal-Torres (2016) en su investigación titulada "Gestión del Conocimiento y la Actividad empresarial en Colombia", se evidencia que en revisiones acerca de cómo se relacionan la gestión del conocimiento y la consecución de metas en la organización, llaman la atención sobre la limitación de las generalizaciones que afirman la existencia de una relación directa entre la Gestión del Conocimiento y los resultados de las actividades de la empresa donde como resultado, se evidencia que esta correlación varía en función de la organización y cómo sea el proceso de Gestión del Conocimiento de dicha organización y la disposición y calidad del recurso humano perteneciente a la empresa.

Como resultado de la investigación mencionada en el párrafo anterior, es complejo determinar una correlación y/o articulación necesariamente directa, más aún dado el contexto colombiano en el que hay más enfoque en las herramientas físicas de ejecución de trabajo, que en el discernimiento que tenga el trabajador de la complejidad del mismo y la praxis de conocimiento técnico. Lo anterior se debería, entonces, tomar como una invitación activa a movernos hacia una cultura donde el

entendimiento de la relación que se tiene entre el logro de metas organizacionales y la gestión del conocimiento sea visto como una inversión necesaria y no como un gasto (Bernal-Torres, 2016).

A nivel internacional es importante destacar que Cuba es un país que abandera las investigaciones realizadas sobre la gestión del conocimiento, tal es el caso de la investigación realizada por Medina (2021) titulada “Evaluación de la gestión del conocimiento en un centro logístico nacional”, en la cual se realizó la elaboración de una propuesta en un Centro Nacional Logístico para evaluar el desarrollo de los procesos de gestión del conocimiento, verificar el estado de las variables clave y sugerir mejoras.

El cuestionario contó con 47 preguntas totalmente cerradas (formuladas en una escala Likert de 4 niveles): ocho en el proceso uso, ocho en cultura, ocho en identificación, ocho en retención, siete en transferencia y ocho en fuentes. Logrando así concluir que el cuestionario es una herramienta útil para el desarrollo de estrategias de gestión del conocimiento.

Por otro lado, desde una perspectiva local, de acuerdo a Romero, Pertuz y Orozco (2020) en su trabajo investigativo titulado “Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria” donde se realiza una revisión sistemática exploratoria cuya finalidad es la identificación de la literatura existente, desde una vista científica, al respecto de la competitividad y sus factores. Estos factores son claramente definidos por Ibarra, González, y Demuner (2017) en su investigación titulada “Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California” en las que se listan el conocimiento, las relaciones laborales, los niveles de capacitación de la base operativa de la compañía y el acceso a recursos financieros.

En complemento a lo anterior y en revisión a los resultados de la investigación realizada por Romero, Pertuz y Orozco (2020) en su trabajo investigativo titulado “Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria” donde el foco de evaluación del concepto de Competitividad es más relacionado con lo organizacional desde las compañías u organizaciones, se tienen hallazgos interesantes en tanto a la clara necesidad de interacción retroactiva entre entes organizacionales, de forma tal que se conjuguen temas de Mercadeo, Innovación, Tecnología y procesos de estrategia corporativa, se convierten en factores con gran nivel de frecuencia en tanto su tendencia a propender por la competitividad organizacional.

Incluso cuando se habla desde un punto de vista organizacional que se aleja del humano como recurso representativo para las empresas, factores como Innovación, Tecnología y procesos de estrategia corporativa, crean símil con características que se puede relacionar con el desarrollo, desempeño y mantenimiento de un buen

recurso humano dentro de las organizaciones. En otras palabras, se puede decir que un colaborador con las correctas herramientas tecnológicas para la realización de su labor, podría aportar desde la innovación a la automatización de los procesos en los que activamente, pues en la empresa hay lugar a una importante estrategia de capacitación en función de la realización efectiva de la labor de los colaboradores.

Por su parte, Futami, (2001) en su investigación titulada “Um modelo de Gestão do Conhecimento para a melhoria de qualidade do produto”, desde una perspectiva internacional, reconoce que las organizaciones; desde el interés de reducción de costos e incremento de los niveles de productividad, se ven explícita o implícitamente en la necesidad de aplicar formas innovadoras de mantener los niveles de servicio para clientes internos y externos debido a la comprensión y reconocimiento de la Competitividad como parte importante del mantenimiento de las mismas en el mercado.

En este contexto, no se puede dejar de lado lo propuesto por de Cuffa, Rojo, y Maccari (2015) en su trabajo investigativo “Knowledge management in a competitive scenario of an information technology company” donde indica que la competitividad; si bien dada en un marco de productividad y ejecución de conocimientos; también se convierte en una herramienta facilitadora del desarrollo de procesos y facilidad de buscar innovación y superación de trabas organizacionales y posiblemente técnicas.

Con lo anterior, se tiene que la Competitividad tiene como clara finalidad la mejora de la productividad de la gestión, si bien de las empresas, también aplicable para los colaboradores; también proponen una mejora en el contexto de la relación con la organización en términos de calidad y también, multiplicadores de prácticas propositivas que fácilmente aportaría de forma activa al plan de mejora continua de cualquier organización.

#### **Objetivos:**

Objetivo general: Determinar la influencia de gestionar el conocimiento en la competitividad humana de los colaboradores de una organización privada en la ciudad de Barranquilla.

Objetivos específicos:

- Conocer el proceso de ejecución de gestión del conocimiento en una organización privada.
- Identificar la correlación entre la gestión del conocimiento y la competitividad humana en una organización privada.

**Materiales y Métodos:** Los métodos contienen descripciones y fundamentos de las decisiones metodológicas tomadas de acuerdo con el tema de investigación. Una

estructura metodológica acorde con el enfoque es una condición que asegura la validez del estudio según Martínez (2014).

Como se mencionó anteriormente el proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, por lo cual, está desarrollado bajo el método deductivo. El razonamiento deductivo comienza con las generalizaciones, tratando de ver si estas generalizaciones se aplican a casos específicos según Hyde (2000), es decir, guiar la investigación de lo general a lo particular.

Para el presente proyecto de investigación se realizó una exhaustiva búsqueda de fuentes para la consolidación final de este proyecto, las fuentes de información están definidas como herramientas de conocimiento para acceder a la información. Según lo que se requiera buscar se encuentran diferentes fuentes (Maranto & González, 2015).

Existen dos tipos de fuentes, la primaria contiene información en bruto, es decir, son fuentes primarias y son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada o evaluada por otros (Maranto & González, 2015).

Por otro lado, las fuentes secundarias son aquellas que han procesado información de fuentes primarias. El proceso de esta información puede ser proporcionado por interpretación o análisis (Maranto & González, 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior, las fuentes primarias con las cuales fueron desarrolladas en este proyecto corresponden a base de datos institucionales Google académico, E - Libro, Redalyc, Dialnet, Scopus y Scielo. Por otro lado, se encontró material bibliográfico en el Repositorio de la Universidad Simón Bolívar.

Para el desarrollo de la presente de investigación se utilizó de instrumento de recolección de datos la encuesta, la cual es definida como un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados para recolectar y analizar un conjunto de datos de una muestra representativa de casos de una población o universo más amplio, a partir de los cuales estudiar, describir, predecir y/o explicar características técnicas (Anguita, 2003).

Los métodos de encuesta se utilizan ampliamente como métodos de investigación, ya que permiten una adquisición y procesamiento de datos rápidos y eficientes, estas presentan una clasificación de preguntas las cuales corresponden a preguntas cerradas, de elección múltiple y abiertas (Anguita, 2003).

**Resultados:** Para el desarrollo del proyecto investigativo se escogió como técnica de recolección de datos la encuesta, específicamente, tipo Likert. La encuesta se dividió en dos grandes categorías que representan las dos variables: gestión del conocimiento y competitividad humana. En primer lugar, la gestión del conocimiento está compuesta por 4 variables intermedias que corresponden a socialización

(pregunta 1, 2 y 3), exteriorización (pregunta 4 y 5), combinación (pregunta 6, 7 y 8) e interiorización (pregunta 9, 10 y 11) y por último la competitividad humana que se encuentra desarrollada en 4 variables intermedias que son dimensión intelectual (pregunta 12, 13 y 14), dimensión espiritual (pregunta 15, 16 y 17), dimensión emocional (pregunta 18, 19 y 20) y dimensión física (pregunta 21, 22 y 23).

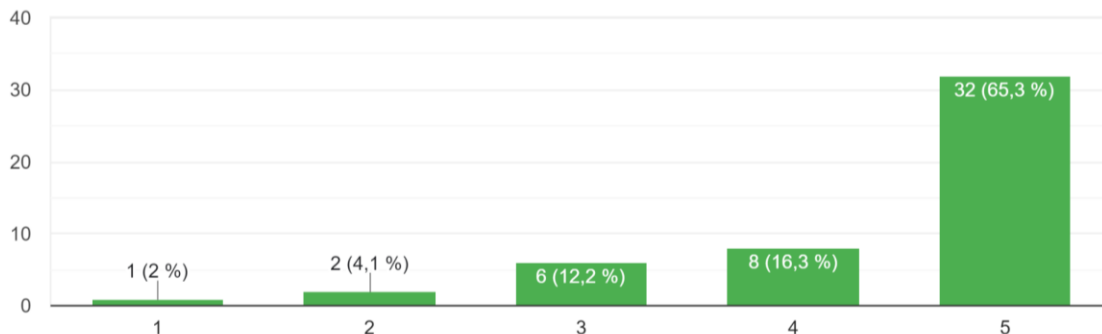
A continuación, se detalla los resultados cuantitativos representados en gráficas y sus respectivos análisis e interpretación.

#### 4.1. Gestión del conocimiento

En esta variable se realizaron las preguntas con el objetivo de determinar la influencia de gestionar el conocimiento en la competitividad humana de los 49 colaboradores encuestados de una organización privada de la ciudad de Barranquilla.

##### 4.1.1. Socialización

4.1.1.1. Pregunta 1: La organización realiza procesos de inducción a los nuevos colaboradores.

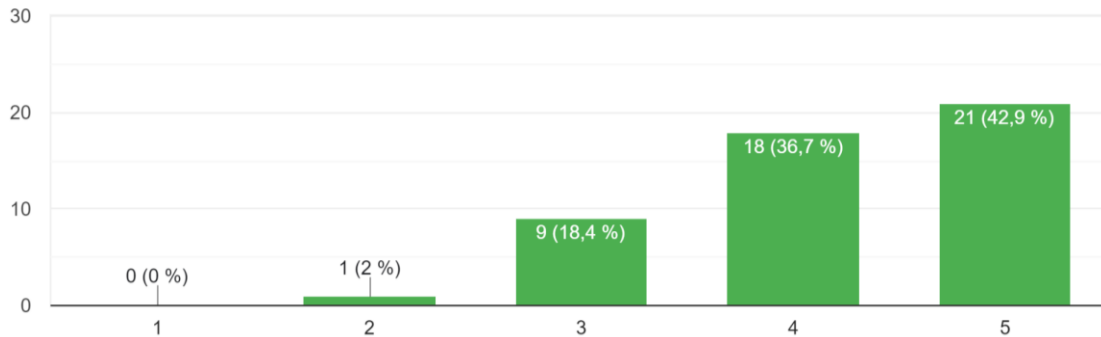


Gráfica 1. Pregunta 1

Al analizar los resultados obtenidos en la primera pregunta, se encuentra que el 65,3% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 16,3% están de acuerdo con que la organización realiza procesos de inducción.

Mientras que el 12,2% se mostró neutral con esta pregunta el 4,1% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo. Teniendo en cuenta lo mencionado por Nonaka y Takeuchi (1995) el intercambio de conocimientos a través de las interacciones sociales es vital y en esta organización se evidenció que si hay intercambio de información cuando realizan los procesos de inducción.

4.1.1.2. Pregunta 2: Los colaboradores de la organización reciben capacitaciones con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos y desarrollar sus habilidades.

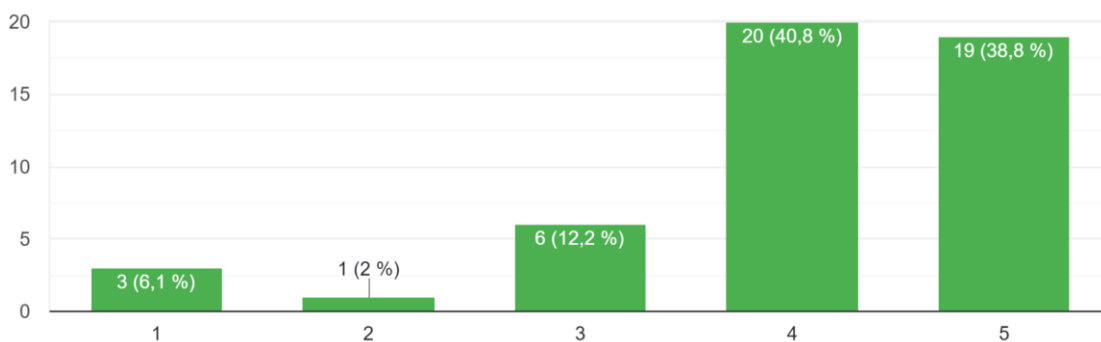


Gráfica 2. Pregunta 2

En la segunda pregunta, se encuentra que el 42,9% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 36,7% están de acuerdo con que los colaboradores de la organización reciben capacitaciones con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos y desarrollar sus habilidades.

Por otro lado, desfavorablemente se evidencia que el 18,4% se mostró neutral con esta pregunta el 2% contestó que se encuentran en desacuerdo y ningún colaborador respondió que se encuentra totalmente en desacuerdo. Según lo evidenciado y lo planteado por Nonaka y Takeuchi (1995) la socialización es un medio muy eficaz de creación de conocimiento en los resultados, por lo tanto, en la organización si se evidencia la socialización para la adquisición de nuevos conocimientos.

4.1.1.3. Pregunta 3: En la Organización se llevan a cabo reuniones que permitan la exposición y registro desde las ideas que coayuden a la mejora de los procesos.



Gráfica 3. Pregunta 3

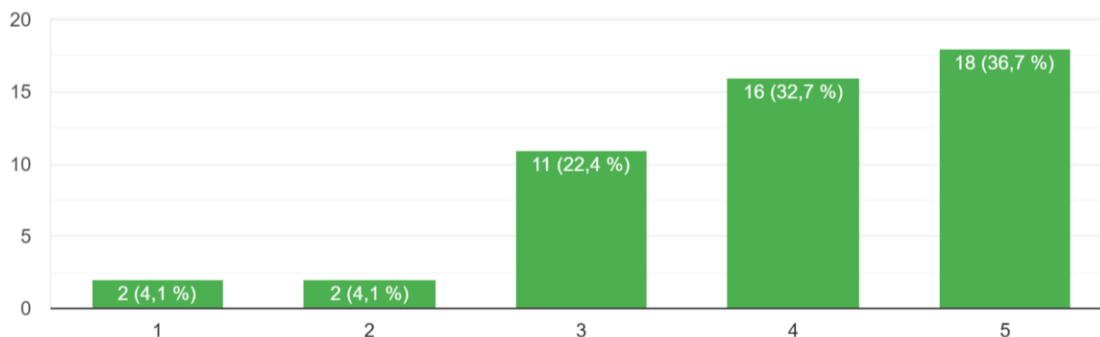
Con respecto a que si la organización lleva a cabo reuniones que permiten la exposición y registro desde las ideas que coadyuven a la mejora de procesos, se evidenció favorablemente que el 38,8% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 40,8% están de acuerdo.

Mientras que el 12,2% se mostró neutral con esta pregunta el 2% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 6.1% totalmente en desacuerdo.

Con lo anterior, Nonaka y Takeuchi (1995) plantean que las personas acumulan know-how, secretos y habilidades personales que nunca serán compartidos si no se hace hincapié en ello, con esto se evidencia que la empresa si realiza reuniones que permitan ese cambio de saberes necesarios.

#### 4.1.2. Exteriorización

4.1.2.1. Pregunta 4: La organización evalúa los conocimientos existentes de los colaboradores con el fin de generar nuevos.



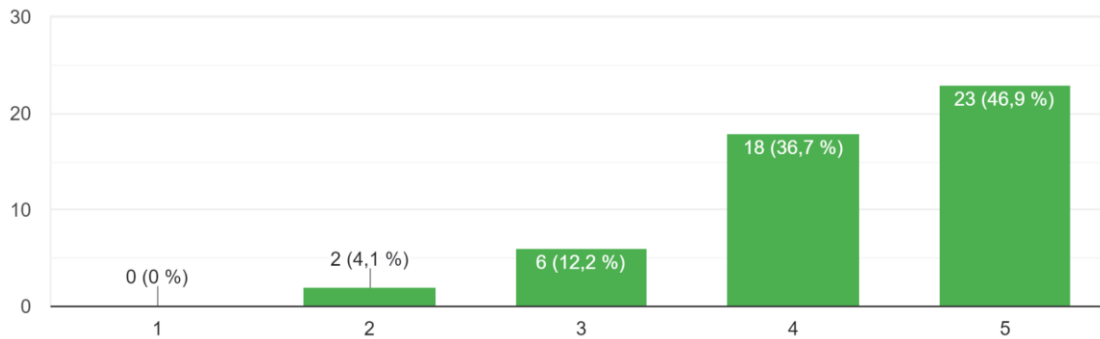
Gráfica 4. Pregunta 4

Al analizar los resultados obtenidos en la cuarta pregunta, se encuentra que el 36,7% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 32,7% están de acuerdo con que la organización evalúa los conocimientos existentes de los colaboradores con el fin de generar nuevos

Mientras que el 22,4% se mostró neutral con esta pregunta el 4,1% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 4,1% totalmente en desacuerdo. Así, este componente tiene el objetivo de promover el conocimiento Nonaka y Takeuchi (1995) y se evidencia que la organización evalúa los existentes para así crear nuevos.



4.1.2.2. Pregunta 5: La organización se interesa en proponer temas motivacionales, como desafíos para alcanzar objetivos.



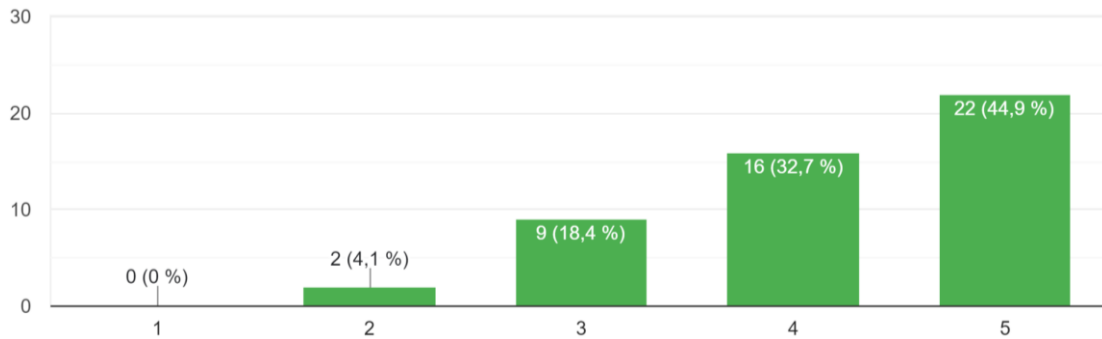
Gráfica 5. Pregunta 5

En la quinta pregunta, se encuentra que el 46,9% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 36,7% están de acuerdo con que la organización se interesa en proponer lemas motivaciones como desafíos para alcanzar objetivos

Por otro lado, desfavorablemente se evidencia que el 12,2% se mostró neutral con esta pregunta el 4,1% contestó que se encuentran en desacuerdo y ningún colaborador respondió que se encuentra totalmente en desacuerdo. En este componente se adopta la forma de metáforas, analogías, hipótesis y modelos, se crean conceptos a través de la deducción e inducción, integrándose en la cultura de la organización Nonaka y Takeuchi (1995), por lo anterior, se evidencia que la mayoría está muy de acuerdo con que la organización desarrollo positivamente este componente.

#### 4.1.3. Combinación

4.1.3.1. Pregunta 6: En la organización se genera y almacena documentación de conocimiento que sea de utilidad para la incorporación de personal nuevo.

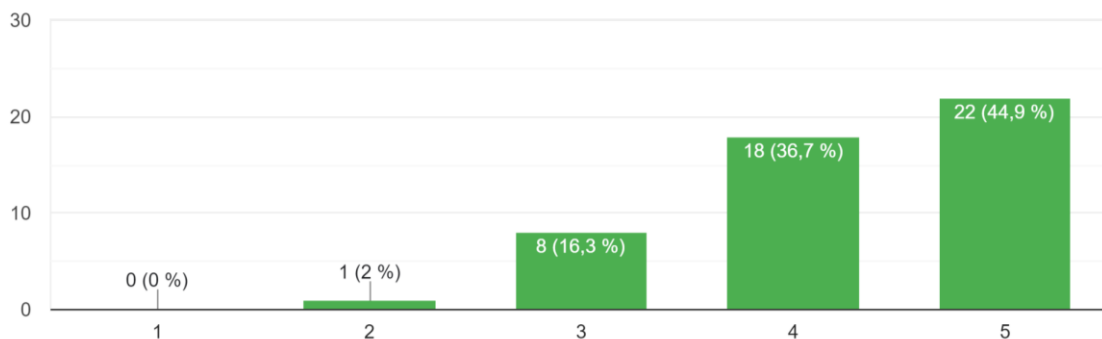


Gráfica 6. Pregunta 6

Ahora bien, en la organización se genera y almacena documentación de conocimiento que sea de utilidad para la incorporación de personal nuevo, se evidenció favorablemente que el 44,9% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 32,7% están de acuerdo.

Mientras que el 18,4% se mostró neutral con esta pregunta el 4,1% contestó que se encuentran en desacuerdo y ninguno contestó totalmente en desacuerdo. Tal y como es planteado por Nonaka y Takeuchi (1995) se realiza la combinación, como su nombre lo indica, de distintos cuerpos de conocimiento explícito: documentos, conversaciones, reuniones, etc. Siendo así según lo contestado por los colaboradores si se genera y almacena en la organización documentos que generan conocimientos a quien lo requiera

4.1.3.2. Pregunta 7: Como colaborador de la organización siente que se desarrolla una cultura organizacional que facilita la transferencia del conocimiento.

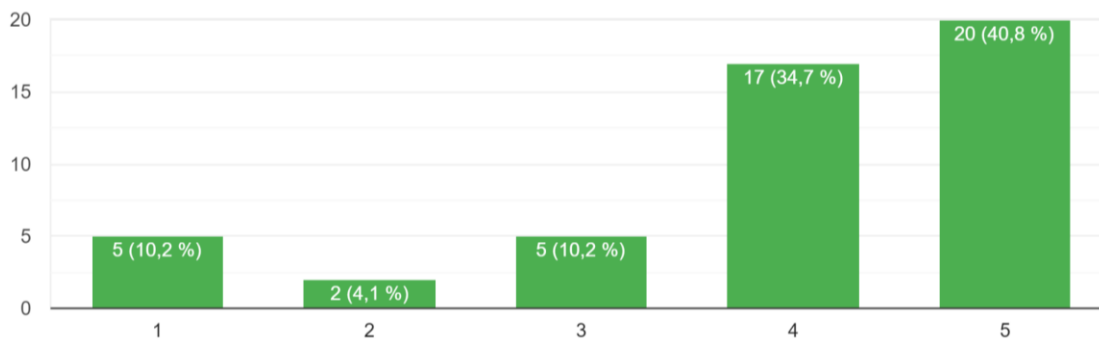


Gráfica 7. Pregunta 7

En la séptima pregunta, se encuentra que el 44,9% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 36,7% están de acuerdo con que la organización evalúa los conocimientos existentes de los colaboradores con el fin de generar nuevos

Mientras que el 16,3% se mostró neutral con esta pregunta el 2% contestó que se encuentran en desacuerdo y ningún colaborador totalmente en desacuerdo. Teniendo en cuenta que la mayoría de colaboradores contestaron a favor que la empresa si genera cultura de transferencia de conocimiento es trascendental afirmar que se trata más bien de mejorar lo reunido hasta el momento, para crear una síntesis, un análisis o una revisión y que esta pueda ser usado por todos los que lo requieran Nonaka y Takeuchi (1995).

4.1.3.3. Pregunta 8: Existe en la organización intercambio de información entre las diferentes áreas.



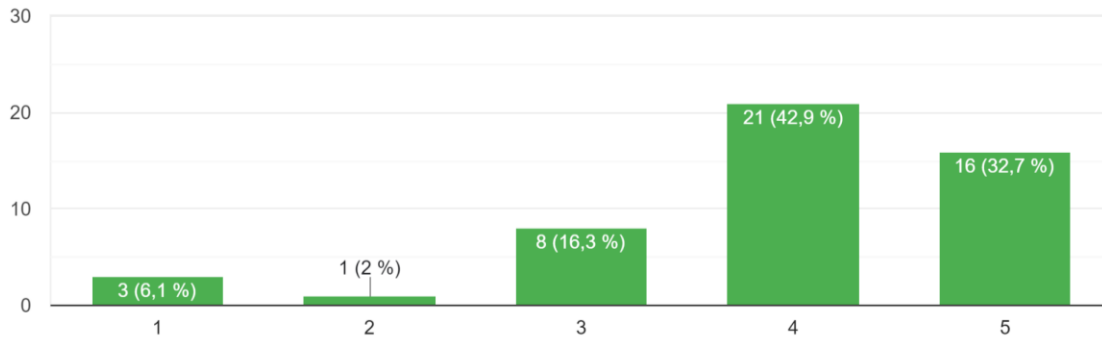
Gráfica 8. Pregunta 8

Con respecto a que sí existe en la organización intercambio de información entre las diferentes áreas, se evidenció favorablemente que el 40,8% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 34,7% están de acuerdo.

Mientras que el 10,2% se mostró neutral con esta pregunta el 4,1% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 10,2% totalmente en desacuerdo. Tal y como es mencionado por Nonaka y Takeuchi (1995) es el proceso de recombinación de piezas de conocimiento y para ello se requiere que todas las áreas puedan compartir sus conocimientos para obtener más sentido y consolidar el conocimiento.

#### 4.1.4. Interiorización

4.1.4.1. Pregunta 9: La organización le permite bajo su experiencia aportar ideas y sugerencias a sus superiores respecto a la ejecución de sus actividades.

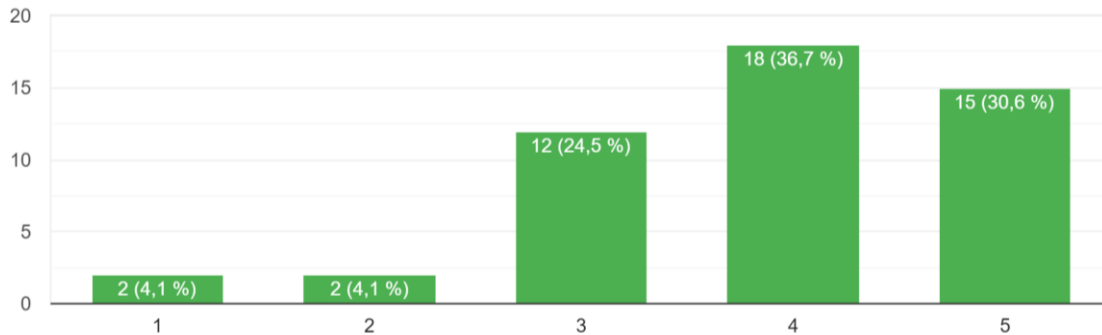


Gráfica 9. Pregunta 9

Detallando los resultados obtenidos en la novena pregunta, se encuentra que el 32,7% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 42,9% están de acuerdo con que la organización permite bajo su experiencia aportar ideas y sugerencias a sus superiores respecto a la ejecución de sus actividades.

Mientras que el 16,3% se mostró neutral con esta pregunta el 2% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 6,1% totalmente en desacuerdo. El proceso de interiorización según Nonaka y Takeuchi (1995) siendo el último implica “learning by doing” (aprender haciendo) en la que los colaboradores de acuerdo a todo lo consolidado podrán aportar al macro conocimiento de la organización y teniendo en cuenta que el mayor porcentaje respondió de acuerdo, se podría concluir que la organización si permite estos aportes.

4.1.4.2. Pregunta 10: Considera que se tiene en cuenta a los colaboradores al realizar estrategias, políticas, etc.

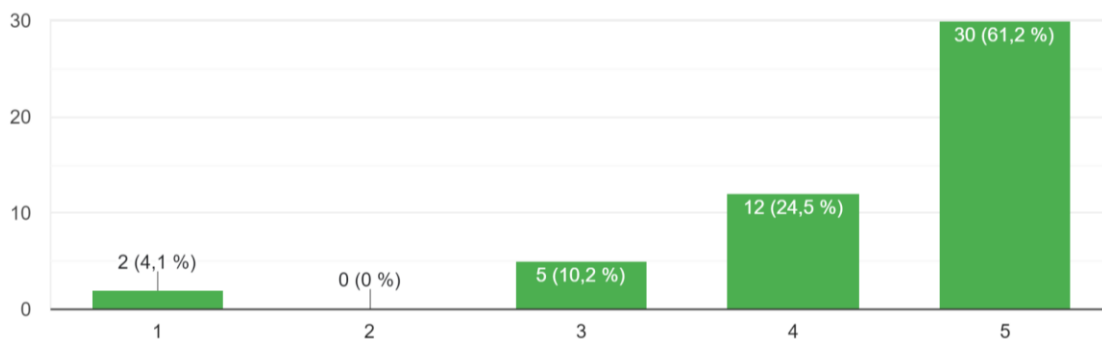


Gráfica 10. Pregunta 10

En la décima pregunta, se encuentra que el 30,9% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 36,7% están de acuerdo que la organización tiene en cuenta a los colaboradores al realizar estrategias, políticas, etc.

Mientras que el 24,5% se mostró neutral con esta pregunta el 4,1% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 4,1% se encuentran totalmente en desacuerdo. Que los colaboradores hagan parte de las estrategias de la organización para mejorar la productividad desencadena más compromiso por parte de estos, siendo esto evidente en este proceso en el que según Nonaka y Takeuchi (1995) las experiencias y conocimientos individuales se transforman o integran en modelos mentales individuales. Después de la internalización, el nuevo conocimiento es utilizado por los empleados que lo amplían, redirigen y transforman con su conocimiento tácito.

#### 4.1.4.3. Pregunta 11: En la organización se promueve el trabajo en equipo.



### Gráfica 11. Pregunta 11

Por último en esta variable, con respecto a la organización promueve el trabajo en equipo, se evidenció favorablemente que el 61,2% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 24,5% están de acuerdo.

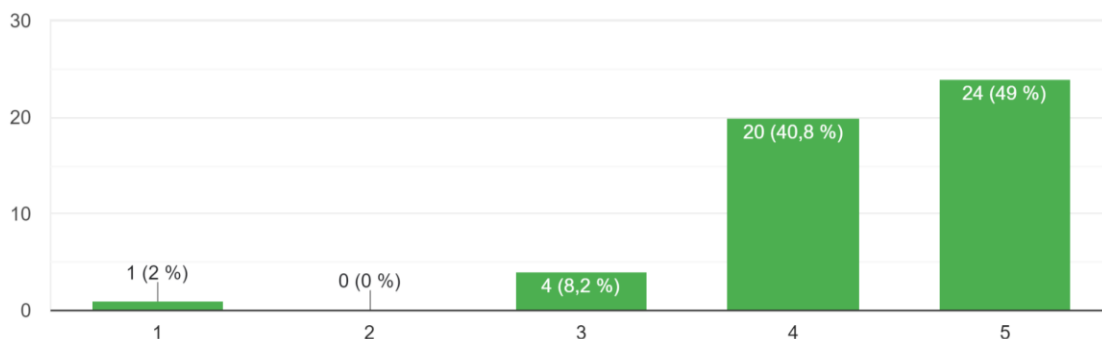
Mientras que el 10,2% se mostró neutral con esta pregunta y el 4,1% totalmente en desacuerdo. Para que se lleve a cabo una combinación de conocimientos y se adquieran nuevos es indispensable que exista colaboración por parte de los colaboradores Nonaka y Takeuchi (1995), se evidencia que la organización fomenta el trabajo colaborativo para que se efectúe una correcta transferencia de conocimientos.

#### 4.2. Competitividad humana

En esta variable se realizaron las preguntas con el objetivo de identificar la correlación entre la gestión del conocimiento y la competitividad humana en la empresa de tercerización, BPO y Call Center.

##### 4.2.1. Dimensión Intelectual

4.2.1.1. Pregunta 12: Como colaborador de la organización considera que tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios en los procesos.



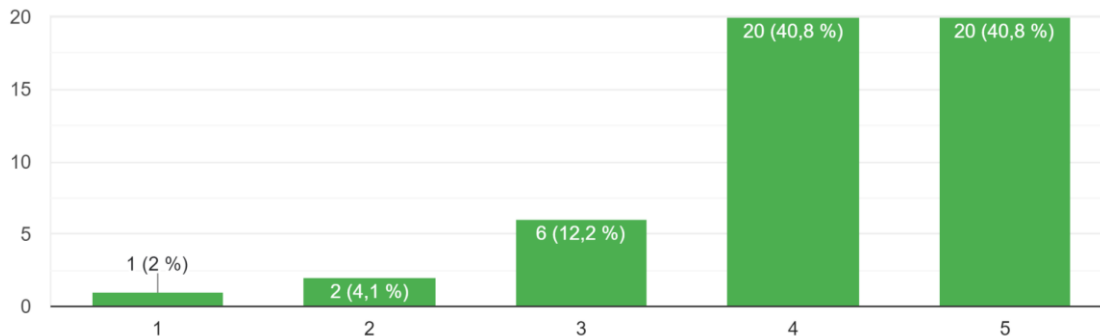
### Gráfica 12. Pregunta 12

En la décima segunda pregunta, se encuentra que el 49% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 40,8% están de acuerdo que la organización tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios en los procesos

Mientras que el 8,2% se mostró neutral con esta pregunta el ninguno contestó que se encuentran en desacuerdo y el 2% se encuentran totalmente en desacuerdo. Con lo anterior, se retoma que la Dimensión Intelectual, se trata de cómo se le da manejo a la información, pero también como se analiza la misma; entre otros

procesos (Giacometto & Rodríguez 2021). Así, se denota bien una gran capacidad de procesamiento de la información para adaptarse al cambio, sin embargo, el 8.4% de la población encuestada requiere estrategias innovadoras de facilitación del proceso de adaptación.

4.2.1.2. Pregunta 13: Se siente con la capacidad de manipular situaciones problemáticas que facilitan solucionar retos organizacionales.

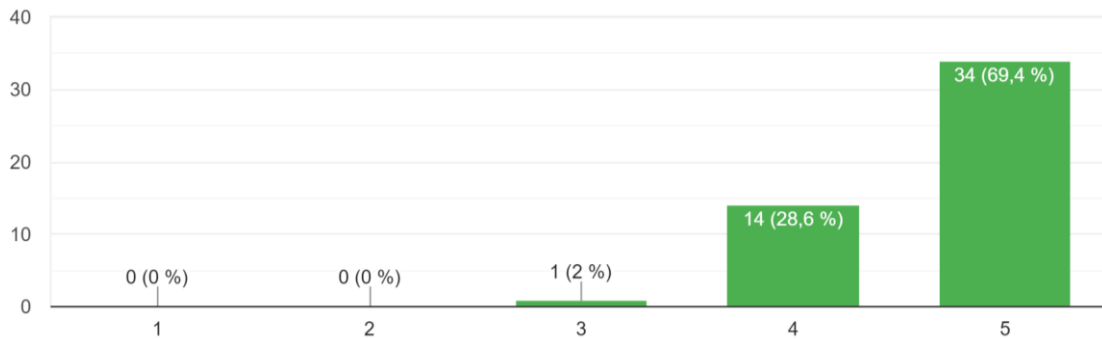


Gráfica 13. Pregunta 13

Detallando los resultados obtenidos en la décima tercera pregunta, se encuentra que el 40,8% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 40,8% están de acuerdo que se sienten con la capacidad de manipular situaciones problemáticas que facilitan solucionar retos organizacionales.

Mientras que el 12,2% se mostró neutral con esta pregunta el 4,1% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo. Dado entonces que, para poder dar frente a situaciones no vividas antes, las personas gestionan conocimientos, costumbres e incluso hábitos (Giacometto & Rodríguez 2021), se infiere que la población objeto de investigación posee en un 81,6% capacidades que le permiten manipular situaciones problemáticas que facilitan solucionar retos organizacionales, dando visibilidad a un 18,4% que se debería capacitar en función del desarrollo de estas capacidades.

4.2.1.3. Pregunta 14: Cuenta con los conocimientos necesarios para manipular eficientemente equipos electrónicos de uso diario como teléfonos móviles o teléfonos virtuales de manera sencilla y sin necesitar ver las instrucciones de uso.



Gráfica 14. Pregunta 14

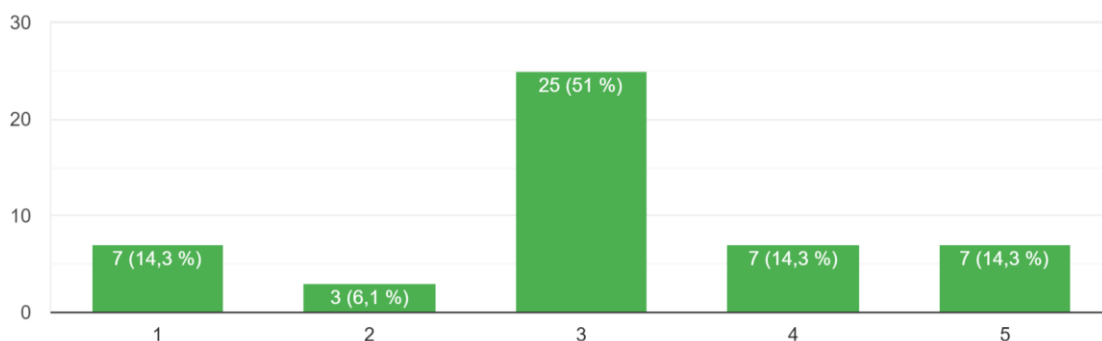
Con respecto a que sí cuenta con los conocimientos necesarios para manipular eficientemente equipos electrónicos de uso diario como teléfonos móviles o teléfonos sin necesitar ver las instrucciones de uso, se evidenció favorablemente que el 69,4% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 28,6% están de acuerdo.

Mientras que el 2% se mostró neutral. Considere entonces, la posibilidad de comprender esta dimensión desde una visión corporativa que lleva la congruencia de aspectos culturales de la organización, procesos de capacitación en la misma y el bienestar de los colaboradores (Giacometto & Rodríguez 2021).

Con lo anterior, se reconoce la fortaleza de la organización en tanto el apoyo en proceso de capacitación de herramientas tecnologías para con los colaboradores de la misma.

#### 4.2.2. Dimensión Espiritual

4.2.2.1. Pregunta 15: Percibe que en la organización las personas altamente espirituales tienen un mejor desempeño en su trabajo.



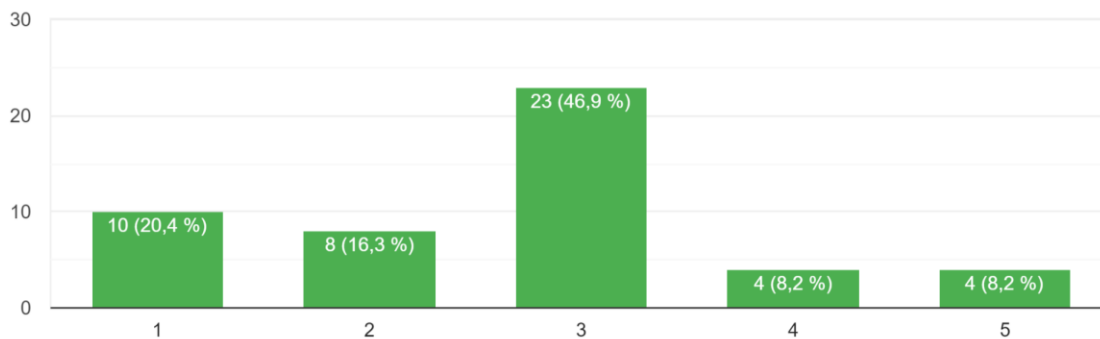


#### Gráfica 15. Pregunta 15

Al analizar los resultados obtenidos en la décima quinta pregunta, se encuentra que el 14,3% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 14,3% están de acuerdo con que perciben que en la organización las personas altamente espirituales tienen un mejor desempeño en su trabajo.

Mientras que el 51% se mostró neutral con esta pregunta el 6,1% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 14,3% totalmente en desacuerdo. Así, se puede observar un total de 71.4% del personal que participó en el proceso investigativo, como indicativo de que hay oportunidades de mejora en función de de divulgación de las preferencias espirituales por lo que se requeriría de un estudio cualitativo para definir qué prácticas entran a impactar el desempeño de las personas y en complemento, las habilidades que le permiten a los colaboradores establecer una mejor relación no solo consigo mismo, sino también con su ambiente dando así una valoración y significación que aporte a un mejor contexto,; en este caso, laboral (Giacometto & Rodríguez 2021).

4.2.2.2. Pregunta 16: Siente que las políticas de la organización fomentan el desarrollo de la espiritualidad.



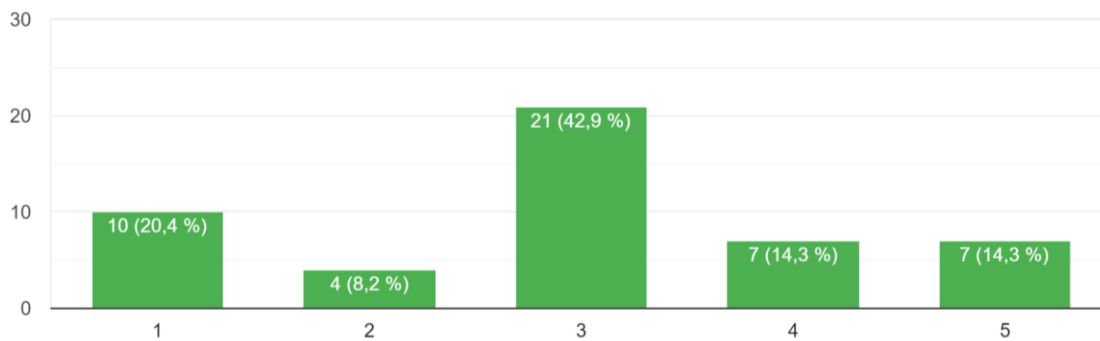
#### Gráfica 16. Pregunta 16

Detallando los resultados obtenidos en la décima sexta pregunta, se encuentra que el 8,2% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 8,2% están de acuerdo con que sienten que las políticas de las organización fomentan el desarrollo espiritual.

Mientras que el 46,9% se mostró neutral con esta pregunta el 16,3% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 20,4% totalmente en desacuerdo. Se conoce que nuestra autoestima y cercanía a la relación, tienen impacto en la adaptación de las personas al entorno al igual que es también en sentido espiritual de quienes somos, posee una gran importancia a la hora de que nos acomodemos a nuestro ambiente

(Giacometto & Rodríguez 2021). Por lo anterior, un aspecto al que se le presta atención es al 83.6% de personas cuya consideración en función de lo que la organización hace para el desarrollo de la espiritualidad es débil o nula.

4.2.2.3. Pregunta 17: Considera adecuado el tiempo de los empleados para realizar actividades que le permitan el desarrollo de su espiritualidad en su trabajo (ej. meditar, orar, reflexionar)



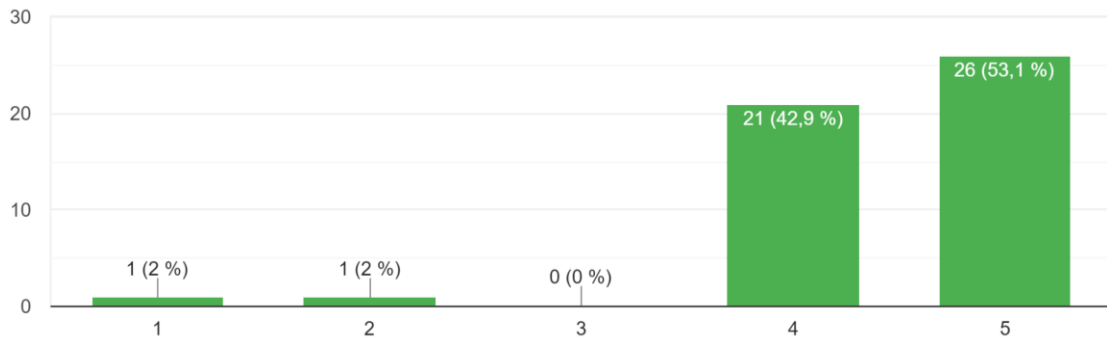
Gráfica 17. Pregunta 17

Ahora bien, si consideran adecuado el tiempo de los empleados para realizar actividades que le permitan el desarrollo de su espiritualidad en su trabajo (ej. meditar, orar, reflexionar) los colaboradores contestaron que se encuentran muy de acuerdo 14,3% e igualmente un 14,3% contestaron de acuerdo.

Por otro lado, se evidencia que el 42,9% se mostraron neutrales, un 8,2% en desacuerdo y un 20,4% totalmente en desacuerdo. Así, se observa que el 71.5% consideran que la compañía podría dar espacios de forma más activa para el desarrollo de la espiritualidad; dado que la misma, es categorizada como un recurso esencial de motivación en los ambientes organizacionales (Giacometto & Rodríguez 2021).

#### 4.2.3. Dimensión Emocional

4.2.3.1. Pregunta 18: Emocionalmente se siente apto y seguro para participar en las capacitaciones realizadas por la organización.

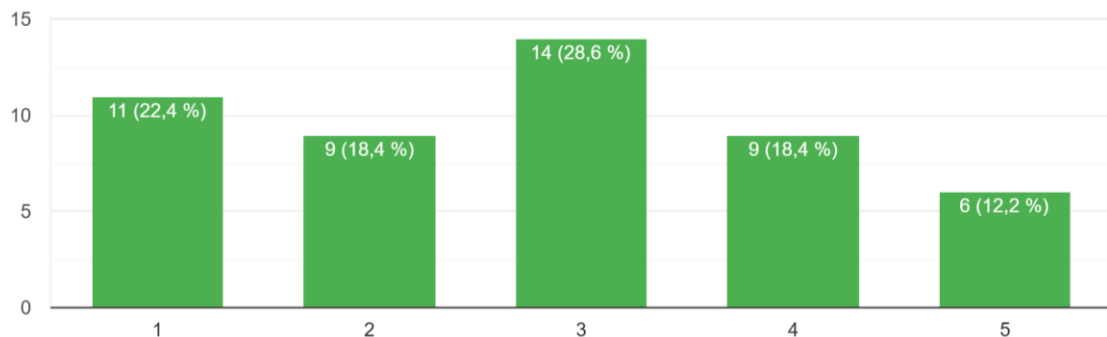


Gráfica 18. Pregunta 18

En la décima octava pregunta, se encuentra que el 53,1% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 42,9% están de acuerdo que la organización tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios en los procesos

Mientras que ninguno se mostró neutral con esta pregunta el 2% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 2% se encuentran totalmente en desacuerdo lo que deja un total de 4% de la población evaluada se siente no apto y seguro para participar en las capacitaciones realizadas por la organización lo cual, se contrapone con prácticas que faciliten el alcance de metas en la organización puesto que las emociones y la razón interactúan en función de una mejora en la comunicación y relacionamiento con las demás personas y esto es provechoso a la hora de procesar información (Giacometto & Rodríguez 2021).

4.2.3.2. Pregunta 19: Presenta sentimientos negativos cuando hay un cambio en los sistemas o procesos que manejo.

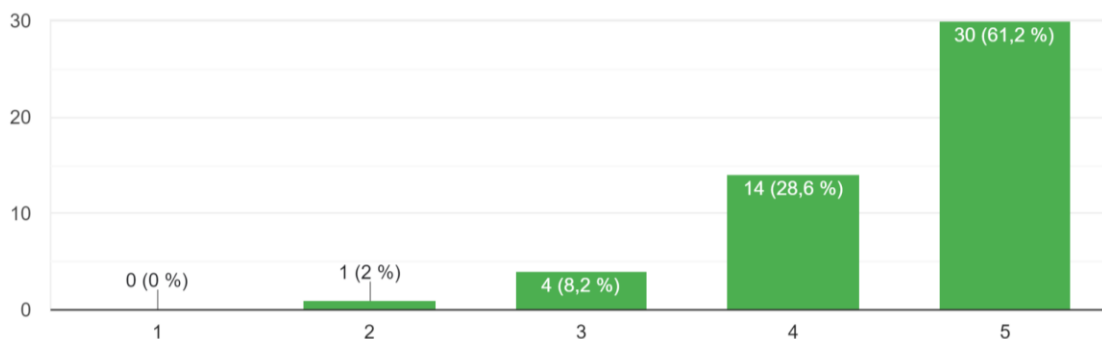


**Gráfica 19. Pregunta 19**

Con respecto a que sí existe en la organización intercambio de información entre las diferentes áreas, se evidenció favorablemente que el 40,8% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 34,7% están de acuerdo.

Mientras que el 10,2% se mostró neutral con esta pregunta el 4,1% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 10,2% totalmente en desacuerdo, por lo que se infiere que el 69.4% de la población encuestada encuentra sentimientos negativos cuando hay un cambio en los sistemas o procesos que maneja, entonces, se debe trabajar en que sentimientos de vacilación, estrés y la necesidad de adaptabilidad al cambio, sin lugar a duda son variables que impactan nuestro desempeño como parte de una sociedad o sistema social (Giacometto & Rodríguez 2021).

4.2.3.3. Pregunta 20: Considera que la relación con su entorno laboral influye de manera positiva en su desempeño.

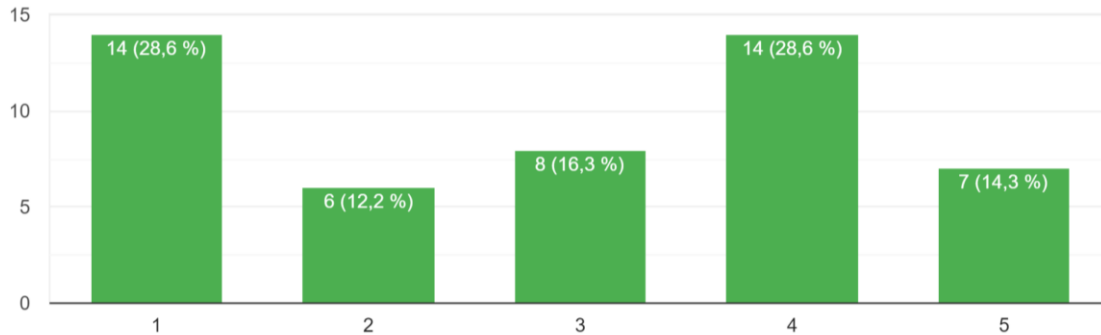

**Gráfica 20. Pregunta 20**

Al analizar los resultados obtenidos en la pregunta veinte, se encuentra que el 61,2% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 28,6% están de acuerdo con que perciben que en la organización las personas altamente espirituales tienen un mejor desempeño en su trabajo.

Mientras que el 8,2% se mostró neutral con esta pregunta el 2% contestó que se encuentran en desacuerdo. Llama la atención como la población, da respuesta a cómo desde su visual el entorno laboral influye de manera positiva en su desempeño; dejando solamente un 10.2% de la población como careciente de sentir que la empresa, en efecto, aporta de forma positiva a su desempeño. Así, téngase en cuenta que la competitividad se ve apalancada por la buena gestión de las emociones lo que tiene como consecuencia un impacto en el ejercicio laboral del colaborador (Giacometto & Rodríguez 2021).

#### 4.2.4. Dimensión Física

4.2.4.1. Pregunta 21: La organización realiza pausas activas durante la jornada laboral.

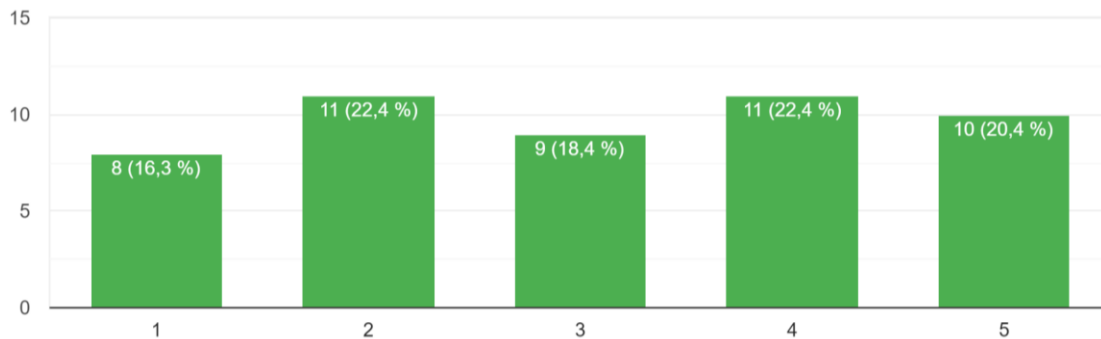


Gráfica 21. Pregunta 21

Al analizar los resultados obtenidos en la pregunta veintiuno, se encuentra que el 14.3% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 28,6% están de acuerdo con que la organización realiza pausas activas durante la jornada laboral.

Mientras que el 16.3% se mostró neutral con esta pregunta el 12.2% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 28.6% indicó que está en completo desacuerdo con la afirmación. Dado los anteriores porcentajes, tenemos un porcentaje de 57.1% que considera que hay oportunidad de espacios para la realización de pausas activas durante la jornada laboral, lo que nos lleva a reconocer que independiente al impacto positivo que tienen para la salud física y psicológica, tener actividad física con regularidad, es comprobable también que crear hábito de las mismas, es más complejo en la adultez (Giacometto & Rodríguez 2021).

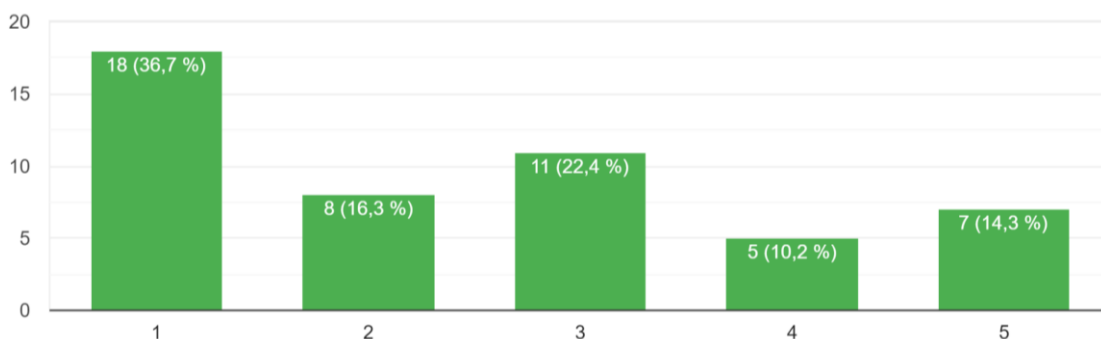
4.2.4.2. Pregunta 22: La organización realiza actividades de promoción y prevención de la salud con el fin de contribuir en su salud.



Gráfica 22. Pregunta 22

Ahora bien, si la organización realiza actividades de promoción y prevención de la salud con el fin de contribuir en su salud, los colaboradores contestaron que se encuentran muy de acuerdo 20.4% e igualmente un 22.4% contestaron de acuerdo. Por otro lado, se evidencia que el 18.4% se mostraron neutrales, un 22.4% en desacuerdo y un 16.3% totalmente en desacuerdo. Así, se observa que el 57.1% consideran que se podrían realizar más actividades de promoción y prevención de la salud. Así, se debe reconocer que el impacto de prácticas que soporten más actividad física dentro de la organización, gestionado de forma sistémica, influye de forma positiva al colaborador (Giacometto & Rodríguez 2021).

4.2.4.3. Pregunta 23: La organización le brinda espacios para la realización de actividad física.



Gráfica 23. Pregunta 23

Detallando los resultados obtenidos en la vigésimo tercera pregunta, se encuentra que el 14.3% de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo y el 10,2% están de acuerdo con que la organización le brinda espacios para la realización de actividad física.

Mientras que el 22.4% se mostró neutral con esta pregunta el 16,3% contestó que se encuentran en desacuerdo y el 36.7% totalmente en desacuerdo. Téngase en cuenta que colaboradores saludables y con altos niveles de satisfacción, hacen parte de las compañías con mayor éxito como consecuencia de prácticas que dan seguridad y apalancan la salud física de sus colaboradores.

**Conclusiones:** Teniendo en cuenta el análisis de los resultados obtenidos gracias a la aplicación de la encuesta tipo Likert aplicada en el presente proyecto de investigación y el constructo teórico consultado relacionado en esta, se permiten definir conclusiones de interés sobre la influencia de gestionar el conocimiento en la competitividad humana de los colaboradores de una organización privada en la ciudad de Barranquilla, dando así respuesta a la pregunta problema planteada.

En primer lugar, se evidencia que existe una significativa correlación entre las dos variables: gestión del conocimiento y competitividad humana. Según lo contestado por los 49 colaboradores en tanto se desarrollan correctamente las dimensiones propias de la competitividad humana dimensión intelectual, dimensión espiritual, dimensión emocional y dimensión física, podrá existir una buena socialización, exteriorización, combinación e interiorización del conocimiento gestionado en la organización.

Se reconoce entonces, la necesidad de concluir al respecto de la variable tanto independiente como dependiente. Comenzando por la independiente, siendo esta Gestión de Conocimiento; el primer aspecto evaluado por la misma que es la socialización, nos indica que hay intercambio de información a la hora de realizar los procesos de inducción y que se evidencia, dentro de la organización, la facilitación de nuevos conocimientos, de manera tal que la empresa si realiza reuniones que permitan intercambio del conocimiento necesario para la ejecución de su labor.

Al referente a la exteriorización y la promoción del conocimiento, se evidencia que la organización realiza procesos de evaluación para crear nuevos conocimientos y el desarrollo del proceso de gestión de conocimiento dentro de la misma. Así también, en tanto al aspecto de Combinación, la organización facilita la información en forma; ya sea digital o física, que es necesaria para quien lo requiera; por lo que se deduce también, no solamente por la respuesta a la encuesta, que hay una cultura de transferencia de conocimiento y que adicionalmente si bien se consolida el mismo, podría facilitarse de forma más laxa en algunas dependencias de la organización.

En tanto a la interiorización, se evidencia que la organización si permite aporte de conocimientos nuevos y no solamente eso, sino que este es utilizado por los

colaboradores, quiénes lo amplían, redirigen y transforman con su conocimiento tácito, esto significa, adicionalmente, dado los resultados, que la organización fomenta el trabajo de colaboración para una correcta transferencia del conocimiento.

En tanto, a la variable independiente, en capacidad de procesamiento de la información, se recomiendan estrategias que facilitan el proceso, adaptación de la misma información para la gestión particular de cada uno de los empleados. Así también, se evidencia que podrían realizar un mejor ejercicio de capacitación para el desarrollo de las capacidades de los individuos y que si bien se reconoce la fortaleza de la compañía en cuanto al proceso de capacitación técnica, debería reforzar dentro de la misma el desarrollo de otro tipo de habilidades de los colaboradores.

En dimensión espiritual, es la que se denota mayor oportunidad de mejora, puesto que se evidencian claras oportunidades, no solamente, mejores espacios, sino también el apoyo desde la política organizacionales para no solamente la divulgación, sino el respeto del reconocimiento del aspecto espiritual de la persona como una práctica que apalanque la competitividad de la misma a través de sus colaboradores.

Los hallazgos en la dimensión emocional no indican mayor impacto en esta, sin embargo, se resalta que hay una porción de la población de la organización que considera que la misma, no aporta de forma positiva a su desempeño dentro de la labor diaria, haciendo así énfasis en la carencia de herramientas de desarrollo emocional de los colaboradores. En tanto a la dimensión física, si bien si hay reconocimiento de la realización de pausa activa, también una gran cantidad de la población que indica que se deberían realizar actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades relacionadas con la labor; así como también, facilitar espacios donde se realizan actividad física dentro de la organización de manera tal que ésta facilite Este ejercicio y así impacte de manera positiva el desempeño de los empleados

Así bien, unas dimensiones pueden estar más desarrolladas que otras, tal es el caso de la dimensión espiritual la cual mostró resultados bajos, y que esto puede no constituir una mala gestión del conocimiento en la organización. Respecto a cómo se gestiona el conocimiento en la organización en la que se llevó a cabo este proceso investigativo, es posible concluir que se presentan en su mayoría percepciones favorables de los colaboradores sobre una óptima gestión del conocimiento y todo lo que esto implica.

**Palabras clave:** Competitividad, Conocimiento, Operativos.

## **ABSTRACT**

Barranquilla has become the epicenter of development and taking advantage of this moment, it seeks to understand what factors have a major impact on the growing labor market. The conclusion is then reached that knowledge and its management play an important role in determining the effectiveness of processes within the



organization, placing training and training processes within organizations under a new lens. Given the above, the purpose of this document is to determine the influence of managing knowledge on the human competitiveness of the collaborators of a private organization in the city of Barranquilla.

This research project is focused on human capital, which is related to the development of capacities, human well-being and its contribution to organizational dynamics, which is related to the development of capacities, human well-being and its contribution to the climate employment in general. Thus, it has been required that this document be understood within the framework that, at present, organizations are in a deep and continuous transformation. With the emergence of new economies that increase competition focused on competitiveness, so knowledge management and its contribution to the competitiveness of individuals belonging to the organization, becomes a niche. It should be noted that this study focuses on human competitiveness and knowledge management, variables studied in local, regional, national and international contexts.

Currently, one of the interests of this investigative process is to see Knowledge Management in a new light, in which it has a transformative character for organizations that apply and replicate specific knowledge, thus generating a solid base of competitiveness. There are, although, in the praxis of this variable, technological and methodological factors, there are also benefits that prevent information that does not facilitate the established objective of competitiveness; what should be understood from a visual; although not holistic, as a process in which resilience and, in other words, the ability to adapt, play a crucial factor when it comes to meeting an organizational goal.

This research project is developed under the quantitative approach; using as a measurement tool an account designed under measurement parameters of the aspects that are taken into account for the independent and dependent variable, which led to finding aspects of the training process that impact competitiveness and framed in the average of 38% of the people under investigation leaning towards good knowledge management practices by the organization that actively participated in this investigative process, aspects such as the level of consideration that is given to collaborators when carrying out strategies, policies, etc. are also identified. ... where 24.5% of the surveyed population has an average concept of this, so there are, along with this, opportunities for improvement when it comes to proposing improvements in the work environment, knowledge management, training, among others aspects that favor the competitiveness of the collaborators and, therefore, of the organization.

**Background:** Current organizations are immersed in a deep and continuous change, mainly driven by globalization, the intensification of competition caused by the appearance of a new economy focused on competitiveness, which is why different investigations have been developed over the years around knowledge management in order to generate that human competitiveness. This research work is focused on human competitiveness and knowledge management, variables that have been studied in local, regional, national and international contexts.

In the national context, according to Bernal-Torres (2016) in his research entitled "Knowledge Management and Business Activity in Colombia", it is evident that in reviews about how knowledge management and the achievement of goals are related in organization, draw attention to the limitation of generalizations that affirm the existence of a direct relationship between Knowledge Management and the results of the company's activities where as a result, it is evident that this correlation varies depending on the organization and how is the Knowledge Management process of said organization and the disposition and quality of the human resources belonging to the company.

As a result of the research mentioned in the previous paragraph, it is complex to determine a necessarily direct correlation and/or articulation, even more so given the Colombian context in which there is more focus on the physical tools for work execution than on the discernment that the worker of its complexity and the praxis of technical knowledge. The foregoing should be taken, then, as an active invitation to move towards a culture where the understanding of the relationship between the achievement of organizational goals and knowledge management is seen as a necessary investment and not as an expense (Bernal -Torres, 2016).

At the international level, it is important to highlight that Cuba is a country that leads the investigations carried out on knowledge management, such is the case of the investigation carried out by Medina (2021) entitled "Evaluation of knowledge management in a national logistics center", in which the elaboration of a proposal was carried out in a National Logistics Center to evaluate the development of knowledge management processes, verify the status of key variables and suggest improvements.

The questionnaire had 47 fully closed questions (formulated on a 4-level Likert scale): eight on the use process, eight on culture, eight on identification, eight on retention, seven on transfer, and eight on sources. Thus concluding that the questionnaire is a useful tool for the development of knowledge management strategies.

On the other hand, from a local perspective, according to Romero, Pertuz and Orozco (2020) in their research work entitled "Determining factors of competitiveness and organizational integration: exploratory systematic review" where an exploratory systematic review is carried out whose purpose is to identify of the existing literature, from a scientific point of view, regarding competitiveness and its factors. These factors are clearly defined by Ibarra, González, and Demuner (2017) in their research entitled "Business competitiveness of small and medium-sized manufacturing companies in Baja California" in which knowledge, labor relations, training levels of the company's operating base and access to financial resources.

In addition to the above and in review of the results of the research carried out by Romero, Pertuz and Orozco (2020) in their research work entitled "Determining factors of competitiveness and organizational integration: exploratory systematic review" where the focus of evaluation of the concept of Competitiveness is more related to the organizational from the companies or organizations, there are interesting findings in terms of the clear need for retroactive interaction between

organizational entities, in such a way that issues of Marketing, Innovation, Technology and corporate strategy processes are combined, become factors with a high level of frequency as long as their tendency to promote organizational competitiveness.

Even when speaking from an organizational point of view that moves away from the human as a representative resource for companies, factors such as Innovation, Technology and corporate strategy processes, create a simile with characteristics that can be related to the development, performance and maintenance of a good human resource within organizations. In other words, it can be said that a collaborator with the correct technological tools to carry out his work, could contribute from innovation to the automation of the processes in which he is actively involved, since in the company there is room for an important training strategy. depending on the effective performance of the work of the collaborators.

For his part, Futami, (2001) in his research titled "A knowledge management model for better product quality", from an international perspective, recognizes that organizations; from the interest of reducing costs and increasing levels of productivity, they see themselves explicitly or implicitly in the need to apply innovative ways to maintain service levels for internal and external clients due to the understanding and recognition of Competitiveness as an important part their maintenance in the market.

In this context, one cannot ignore what was proposed by de Cuffa, Rojo, and Maccari (2015) in their research work "Knowledge management in a competitive scenario of an information technology company" where they indicate that competitiveness; although given in a framework of productivity and execution of knowledge; it also becomes a facilitator tool for the development of processes and ease of seeking innovation and overcoming organizational and possibly technical obstacles.

With the above, it is clear that Competitiveness has as its clear purpose the improvement of management productivity, although of the companies, also applicable to the collaborators; They also propose an improvement in the context of the relationship with the organization in terms of quality and also multipliers of purposeful practices that would easily contribute actively to the continuous improvement plan of any organization.

### **Objective:**

Course objective: Determine the influence of managing knowledge on the human competitiveness of the collaborators of a private organization in the city of Barranquilla.

Specific objectives:

- Know the process of execution of knowledge management in a private organization.
- Identify the correlation between knowledge management and human competitiveness in a private organization.

**Materials and Methods:** The methods contain descriptions and rationales for the methodological decisions made according to the research topic. A methodological

structure consistent with the approach is a condition that ensures the validity of the study according to Martínez (2014).

As previously mentioned, the research project is quantitative, therefore, it is developed under the deductive method. Deductive reasoning begins with generalizations, trying to see if these generalizations apply to specific cases according to Hyde (2000), that is, guiding the investigation from the general to the particular.

For this research project, an exhaustive search for sources was carried out for the final consolidation of this project, the sources of information are defined as knowledge tools to access information. Depending on what is required to search, there are different sources (Maranto & González, 2015).

There are two types of sources, the primary contains raw information, that is, they are primary sources and are the result of ideas, concepts, theories and research results. They contain direct information before being interpreted or evaluated by others (Maranto & González, 2015).

On the other hand, secondary sources are those that have processed information from primary sources. The processing of this information can be provided by interpretation or analysis (Maranto & González, 2015).

Taking into account the above, the primary sources with which they were developed in this project correspond to the institutional databases of Google academic, E-Book, Redalyc, Dialnet, Scopus and Scielo. On the other hand, bibliographic material was found in the Simón Bolívar University Repository.

For the development of this research, the survey was used as a data collection instrument, which is defined as a set of standardized research procedures to collect and analyze a set of data from a representative sample of cases from a population or universe. broader, from which to study, describe, predict and/or explain technical characteristics (Anguita, 2003).

Survey methods are widely used as research methods, since they allow fast and efficient data acquisition and processing, they present a classification of questions which correspond to closed, multiple-choice and open questions (Anguita, 2003).

**Results:** For the development of the research project, the survey, specifically, Likert type, was chosen as the data collection technique. The survey was divided into two large categories that represent the two variables: knowledge management and human competitiveness. In the first place, knowledge management is made up of 4 intermediate variables that correspond to socialization (questions 1, 2 and 3), externalization (questions 4 and 5), combination (questions 6, 7 and 8) and internalization (question 9, 10 and 11) and finally the human competitiveness that is developed in 4 intermediate variables that are intellectual dimension (questions 12, 13 and 14), spiritual dimension (questions 15, 16 and 17), emotional dimension (questions 18, 19 and 20) and physical dimension (question 21, 22 and 23).

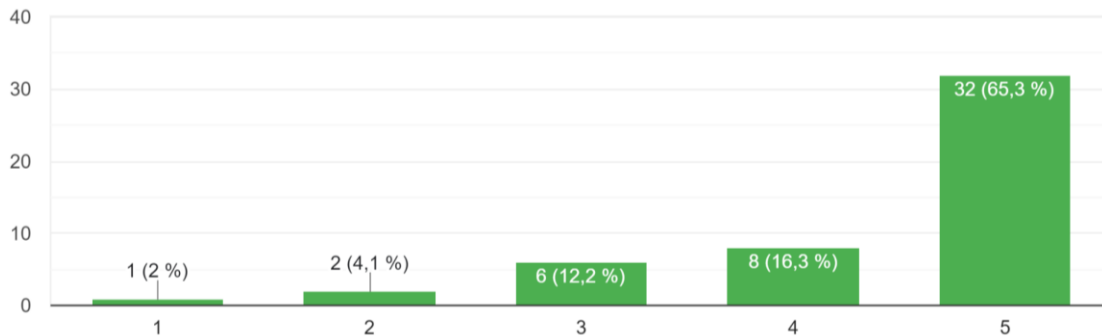
The quantitative results represented in graphs and their respective analysis and interpretation are detailed below.

#### 4.1. knowledge management

In this variable, the questions were asked with the objective of determining the influence of managing knowledge on the human competitiveness of the 49 surveyed collaborators of a private organization in the city of Barranquilla.

#### 4.1.1. Socialization

##### 4.1.1.1. Question 1: The organization carries out induction processes for new collaborators.

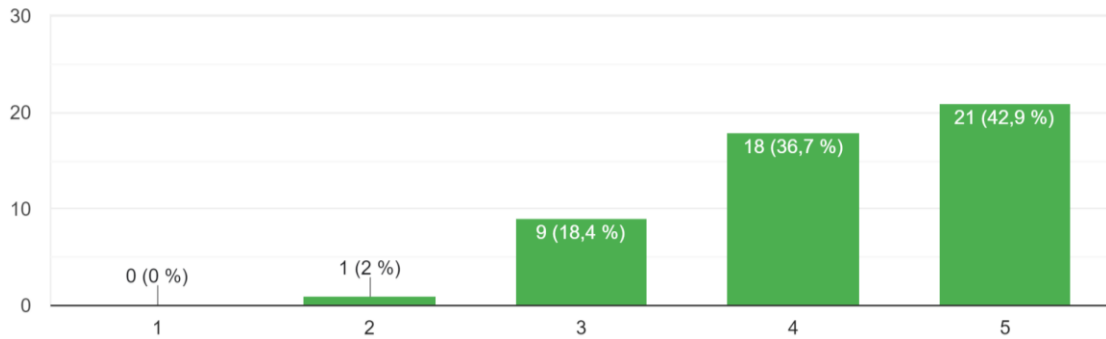


Graph 1. Question 1

When analyzing the results obtained in the first question, it is found that 65.3% of the collaborators consider that they fully agree and 16.3% agree that the organization carries out induction processes.

While 12.2% were neutral with this question, 4.1% answered that they disagree and 2% totally disagree. Taking into account what was mentioned by Nonaka and Takeuchi (1995) the exchange of knowledge through social interactions is vital and in this organization it was evidenced that there is an exchange of information when they carry out the induction processes.

##### 4.1.1.2. Question 2: The organization's employees receive training in order to acquire new knowledge and develop their skills.

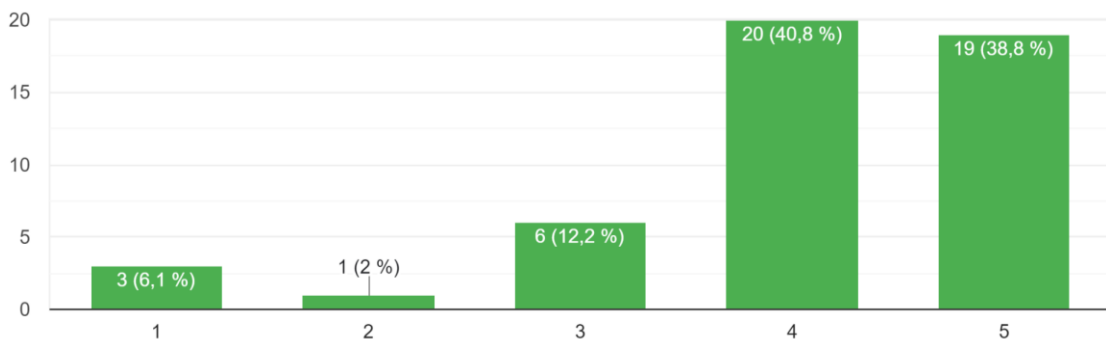


Graph 2. Question 2

In the second question, it is found that 42.9% of the collaborators consider that they fully agree and 36.7% agree that the organization's collaborators receive training in order to acquire new knowledge and develop their skills.

On the other hand, unfavorably it is evident that 18.4% were neutral with this question, 2% answered that they disagree and no collaborator answered that they totally disagree. As evidenced and stated by Nonaka and Takeuchi (1995) socialization is a very effective means of creating knowledge in the results, therefore, in the organization if socialization for the acquisition of new knowledge is evidenced.

4.1.1.3. Question 3: In the Organization, meetings are held to allow the presentation and recording of ideas that help to improve processes. Graph 3. Question 3



Graph 3. Question 3

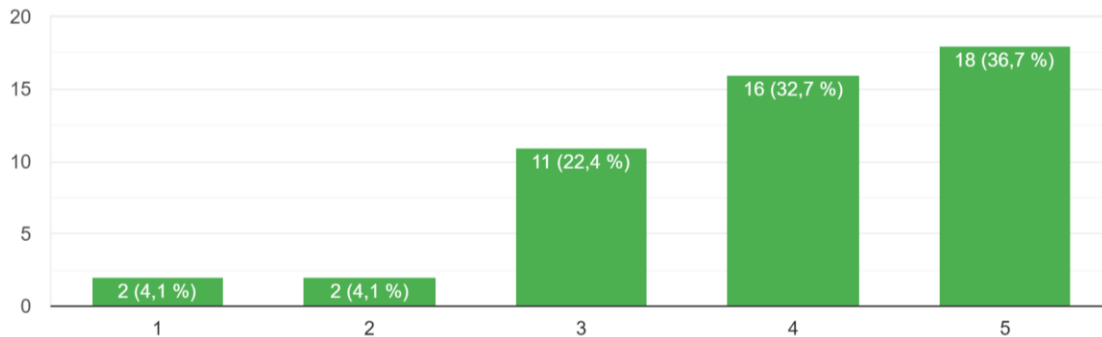
With respect to whether the organization holds meetings that allow the presentation and recording of the ideas that contribute to the improvement of processes, it was favorably evidenced that 38.8% of the collaborators consider that they fully agree and 40,8% agree.

While 12.2% were neutral with this question, 2% answered that they disagree and 6.1% totally disagree.

With the above, Nonaka and Takeuchi (1995) suggest that people accumulate know-how, secrets and personal skills that will never be shared if emphasis is not placed on it, with this it is evident that the company does hold meetings that allow this change of attitude. necessary knowledge.

#### 4.1.2. externalization

4.1.2.1. Question 4: The organization evaluates the existing knowledge of collaborators in order to generate new ones.

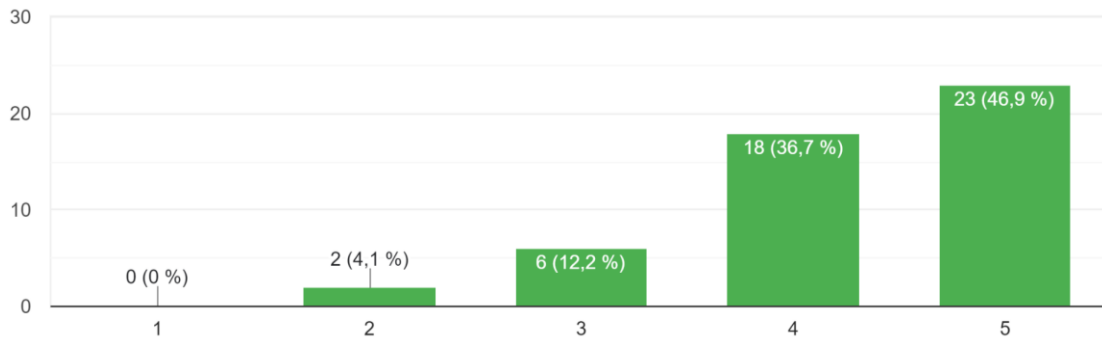


#### Graph 4. Question 4

When analyzing the results obtained in the fourth question, it is found that 36.7% of the collaborators consider that they fully agree and 32.7% agree that the organization evaluates the existing knowledge of the collaborators in order to generate new

While 22.4% were neutral with this question, 4.1% answered that they disagree and 4.1% totally disagree. Thus, this component has the objective of promoting knowledge Nonaka and Takeuchi (1995) and it is evident that the organization evaluates the existing ones in order to create new ones.

4.1.2.2. Question 5: The organization is interested in proposing motivational themes, such as challenges to achieve objectives.



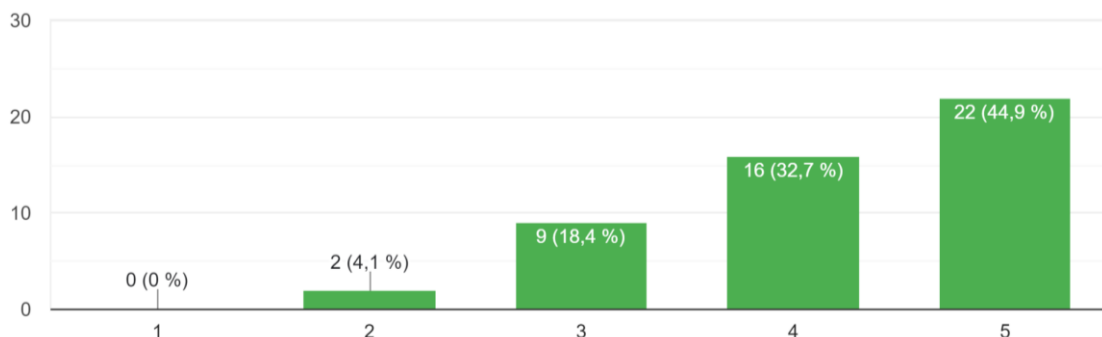
Graph 5. Question 5

In the fifth question, it is found that 46.9% of the collaborators consider that they fully agree and 36.7% agree that the organization is interested in proposing motivational slogans as challenges to achieve objectives.

On the other hand, unfavorably it is evident that 12.2% were neutral with this question, 4.1% answered that they disagree and no collaborator answered that they totally disagree. In this component, the form of metaphors, analogies, hypotheses and models is adopted, concepts are created through deduction and induction, integrating into the culture of the organization Nonaka and Takeuchi (1995), due to the above, it is evident that the majority strongly agrees that the organization has positively developed this component.

#### 4.1.3. Combination

4.1.3.1. Question 6: The organization generates and stores knowledge documentation that is useful for the incorporation of new personnel.

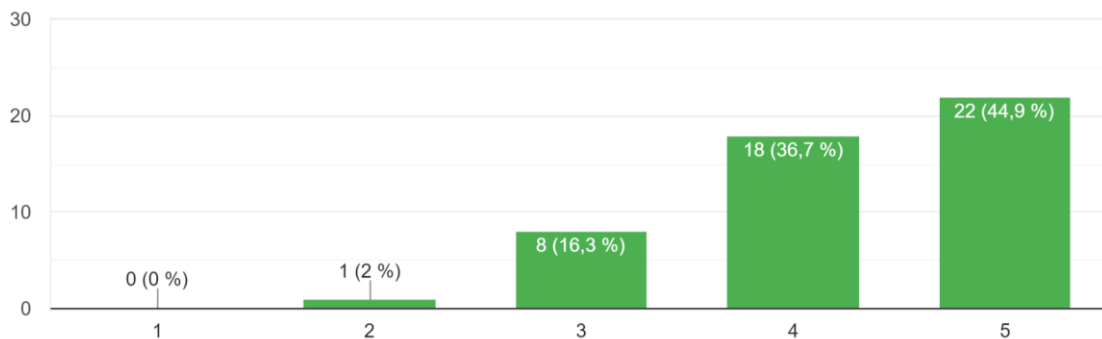


Graph 6. Question 6



Now, in the organization, knowledge documentation is generated and stored that is useful for the incorporation of new personnel, it was favorably evidenced that 44.9% of the collaborators consider that they fully agree and 32.7% agree. agreement. While 18.4% were neutral with this question, 4.1% answered that they disagree and none answered that they totally disagree. As proposed by Nonaka and Takeuchi (1995), the combination is made, as its name indicates, of different bodies of explicit knowledge: documents, conversations, meetings, etc. This being so, according to what was answered by the collaborators, if documents that generate knowledge are generated and stored in the organization for those who require it.

4.1.3.2. Question 7: As a collaborator of the organization, do you feel that an organizational culture is developed that facilitates the transfer of knowledge.

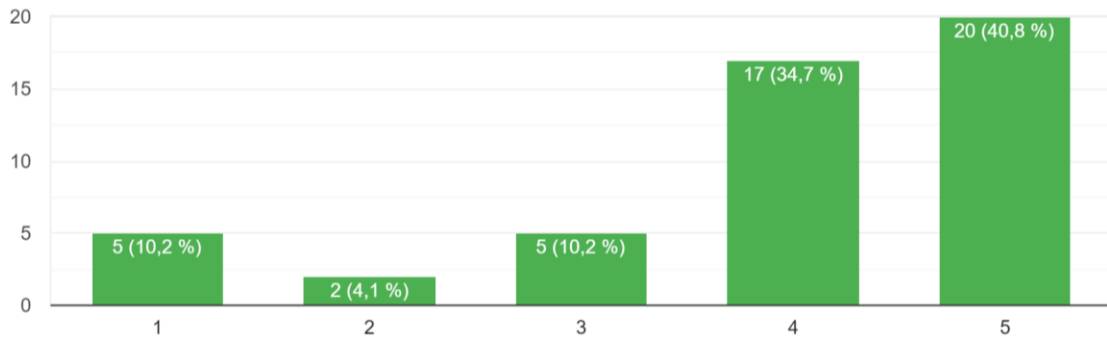


Graph 7. Question 7

In the seventh question, it is found that 44.9% of the collaborators consider that they fully agree and 36.7% agree that the organization evaluates the existing knowledge of the collaborators in order to generate new ones.

While 16.3% were neutral with this question, 2% answered that they disagree and no collaborator totally disagreed. Bearing in mind that the majority of collaborators answered in favor of the fact that the company does generate a culture of knowledge transfer, it is transcendental to affirm that it is rather about improving what has been gathered so far, to create a synthesis, an analysis or a review and that this can be used by all who require it Nonaka and Takeuchi (1995).

4.1.3.3. Question 8: There is an exchange of information between the different areas in the organization.



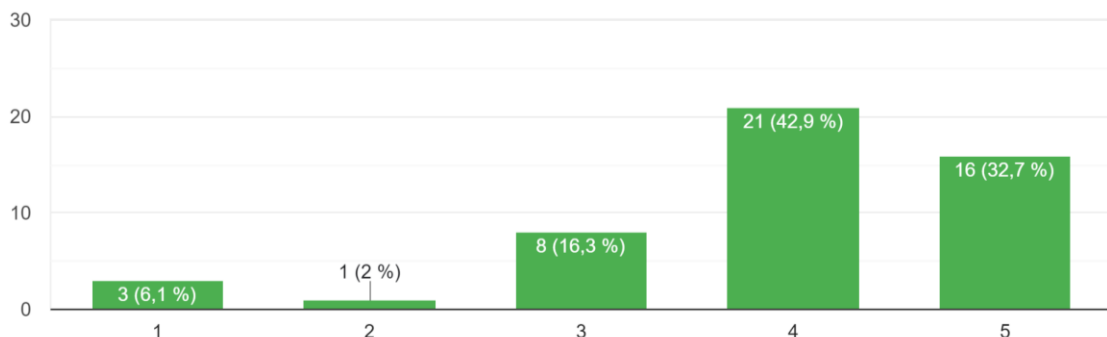
Graph 8. Question 8

With respect to the fact that there is an exchange of information between the different areas in the organization, it was favorably evidenced that 40.8% of the collaborators consider that they fully agree and 34.7% agree.

While 10.2% were neutral with this question, 4.1% answered that they disagree and 10.2% totally disagree. As mentioned by Nonaka and Takeuchi (1995) it is the process of recombining pieces of knowledge and for this it is required that all areas can share their knowledge in order to obtain more meaning and consolidate knowledge.

#### 4.1.4. internalization

4.1.4.1. Question 9: The organization allows you, based on your experience, to contribute ideas and suggestions to your superiors regarding the execution of their activities.

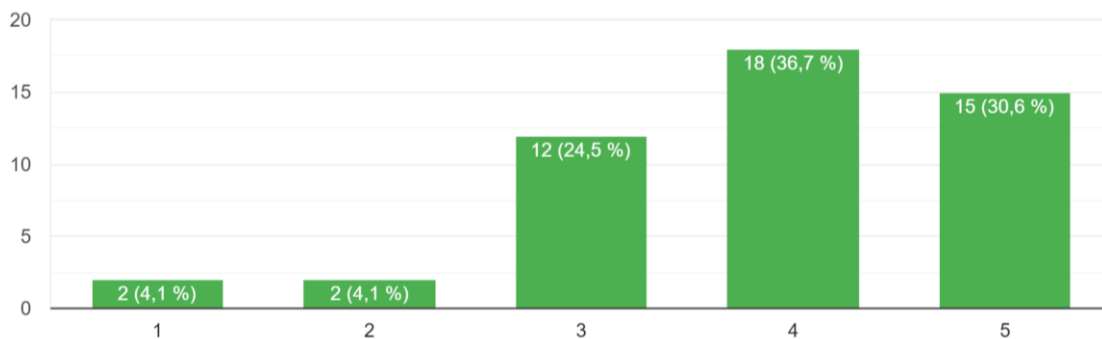


Graph 9. Question 9

Detailing the results obtained in the ninth question, it is found that 32.7% of the collaborators consider that they fully agree and 42.9% agree that the organization allows, based on their experience, to contribute ideas and suggestions to their superiors. regarding the execution of its activities.

While 16.3% were neutral with this question, 2% answered that they disagree and 6.1% totally disagree. The internalization process according to Nonaka and Takeuchi (1995), being the last one, implies "learning by doing" (learning by doing) in which the collaborators, according to everything consolidated, will be able to contribute to the macro knowledge of the organization and taking into account that the greatest percentage responded in agreement, it could be concluded that the organization does allow these contributions.

4.1.4.2. Question 10: Do you think that collaborators are taken into account when carrying out strategies, policies, etc.

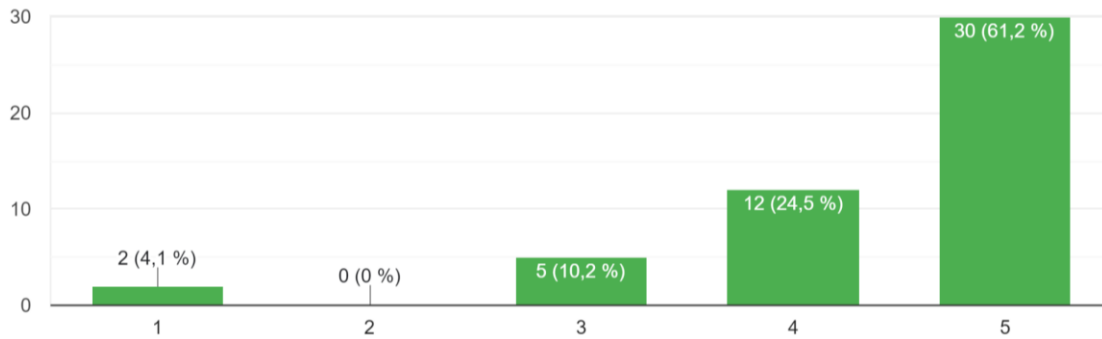


Graph 10. Question 10

In the tenth question, it is found that 30.9% of the collaborators consider that they fully agree and 36.7% agree that the organization takes collaborators into account when carrying out strategies, policies, etc.

While 24.5% were neutral with this question, 4.1% answered that they disagree and 4.1% totally disagree. The fact that employees are part of the organization's strategies to improve productivity triggers more commitment on their part, this being evident in this process in which, according to Nonaka and Takeuchi (1995), individual experiences and knowledge are transformed or integrated into models. individual minds. After internalization, the new knowledge is used by employees who extend, redirect, and transform it with their tacit knowledge.

4.1.4.3. Question 11: Teamwork is promoted in the organization.



Graph 11. Question 11

Finally, in this variable, with respect to the organization promoting teamwork, it was favorably evidenced that 61.2% of the collaborators consider that they fully agree and 24.5% agree.

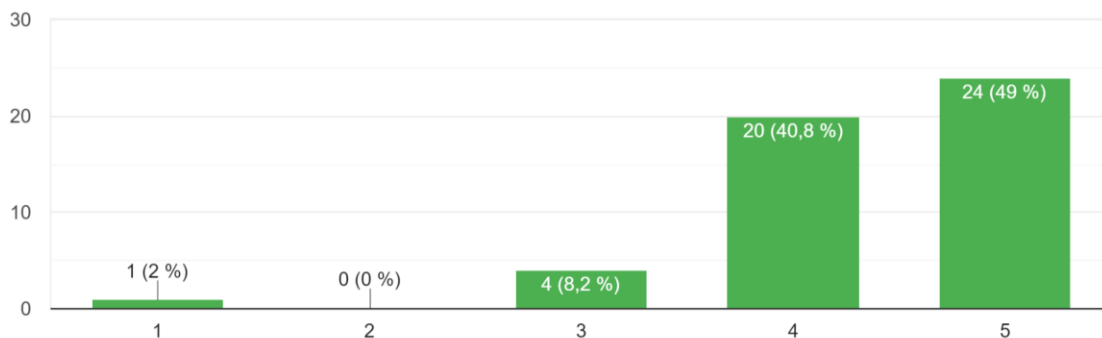
While 10.2% were neutral with this question and 4.1% totally disagreed. In order for a combination of knowledge to be carried out and new ones to be acquired, it is essential that there be collaboration on the part of the collaborators Nonaka and Takeuchi (1995), it is evident that the organization encourages collaborative work so that a correct transfer of knowledge is carried out.

#### 4.2. human competitiveness

In this variable, the questions were asked with the objective of identifying the correlation between knowledge management and human competitiveness in the outsourcing company, BPO and Call Center.

##### 4.2.1. Intellectual dimension

4.2.1.1. Question 12: As a collaborator of the organization, you consider that he has the ability to quickly adapt to changes in processes.

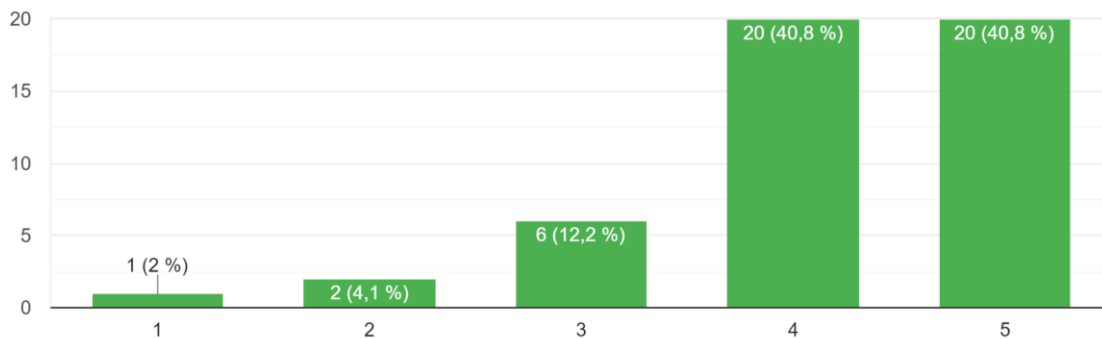


#### Graph 12. Question 12

In the twelfth question, it is found that 49% of employees consider that they fully agree and 40.8% agree that the organization has the ability to quickly adapt to changes in processes

While 8.2% were neutral with this question, none answered that they disagree and 2% totally disagree. With the above, it is resumed that the Intellectual Dimension is about how information is managed, but also how it is analyzed; among other processes (Giacometto & Rodríguez 2021). Thus, a great information processing capacity to adapt to change is well denoted, however, 8.4% of the surveyed population requires innovative strategies to facilitate the adaptation process.

4.2.1.2. Question 13: You feel you have the ability to handle problematic situations that make it easier to solve organizational challenges.

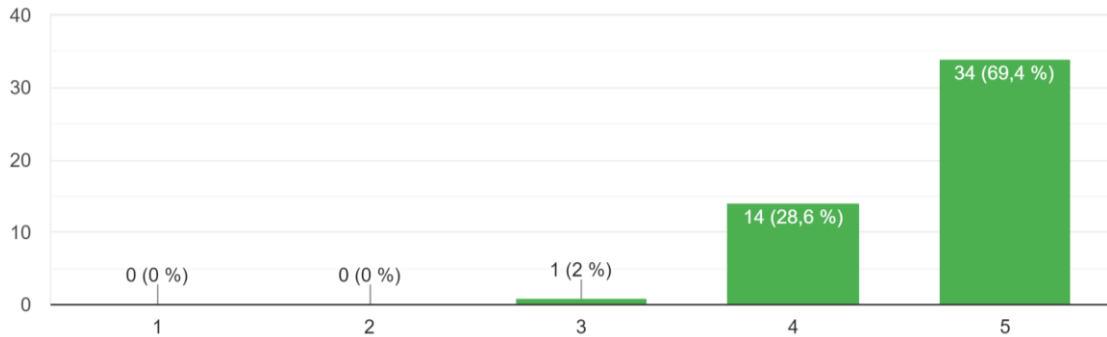


#### Graph 13. Question 13

Detailing the results obtained in the thirteenth question, it is found that 40.8% of the collaborators consider that they fully agree and 40.8% agree that they feel they have the ability to handle problematic situations that facilitate solving challenges. organizational.

While 12.2% were neutral with this question, 4.1% answered that they disagree and 2% totally disagree. Given then that, in order to deal with situations not experienced before, people manage knowledge, customs and even habits (Giacometto & Rodríguez 2021), it is inferred that 81.6% of the population under investigation have capacities that allow them to manipulate problematic situations that facilitate solving organizational challenges, giving visibility to 18.4% who should be trained based on the development of these capacities.

4.2.1.3. Question 14: Has the necessary knowledge to efficiently handle electronic equipment for daily use such as mobile phones or virtual phones in a simple way and without needing to see the instructions for use.



Graph 14. Question 14

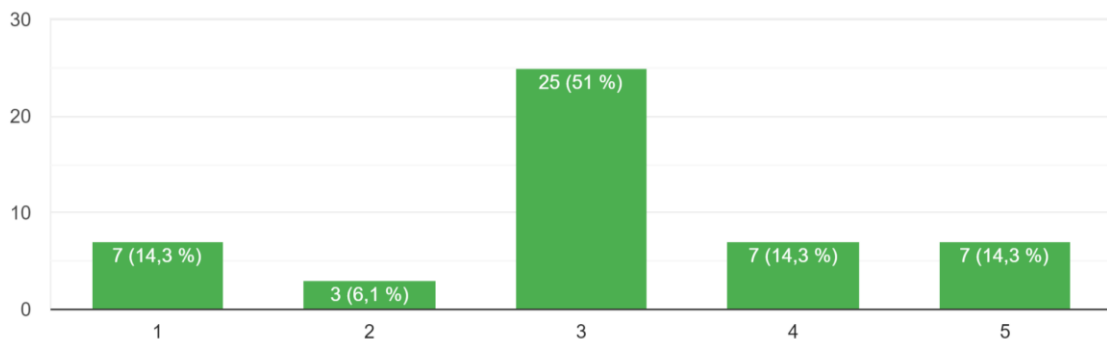
With respect to the fact that they do have the necessary knowledge to efficiently handle electronic equipment for daily use such as mobile phones or telephones without needing to see the instructions for use, it was favorably evidenced that 69.4% of the collaborators consider that they fully agree and 28.6% agree.

While 2% were neutral. Consider then, the possibility of understanding this dimension from a corporate vision that leads to the congruence of cultural aspects of the organization, training processes in it and the well-being of collaborators (Giacometto & Rodríguez 2021).

With the above, the strength of the organization is recognized in terms of support in the process of training technological tools for its collaborators.

#### 4.2.2. Spiritual Dimension

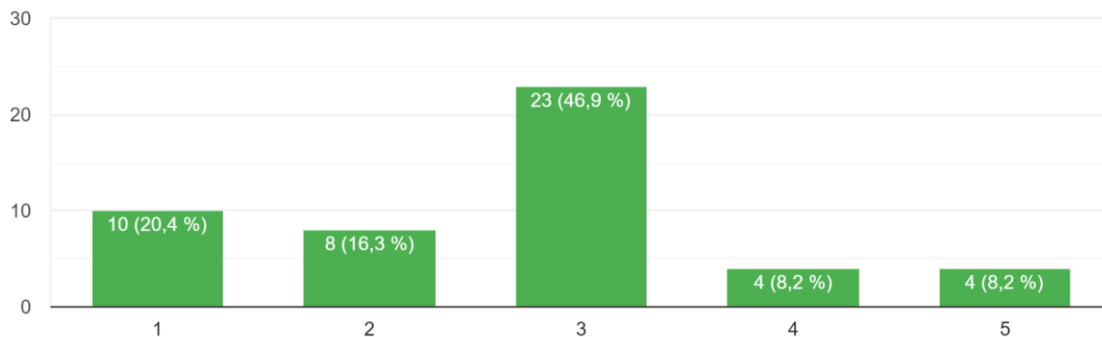
4.2.2.1. Question 15: Do you perceive that highly spiritual people in the organization perform better in their work?



Graph 15. Question 15

When analyzing the results obtained in the fifteenth question, it is found that 14.3% of the collaborators consider that they fully agree and 14.3% agree that they perceive that highly spiritual people in the organization have a better performance at work. While 51% were neutral with this question, 6.1% answered that they disagree and 14.3% totally disagree. Thus, a total of 71.4% of the personnel who participated in the investigative process can be observed, as an indication that there are opportunities for improvement based on the disclosure of spiritual preferences, so a qualitative study would be required to define which practices enter to impact the performance of people and, in addition, the skills that allow collaborators to establish a better relationship not only with themselves, but also with their environment, thus giving an assessment and significance that contributes to a better context; in this case, labor (Giacometto & Rodríguez 2021).

4.2.2.2. Question 16: Do you feel that the organization's policies encourage the development of spirituality?

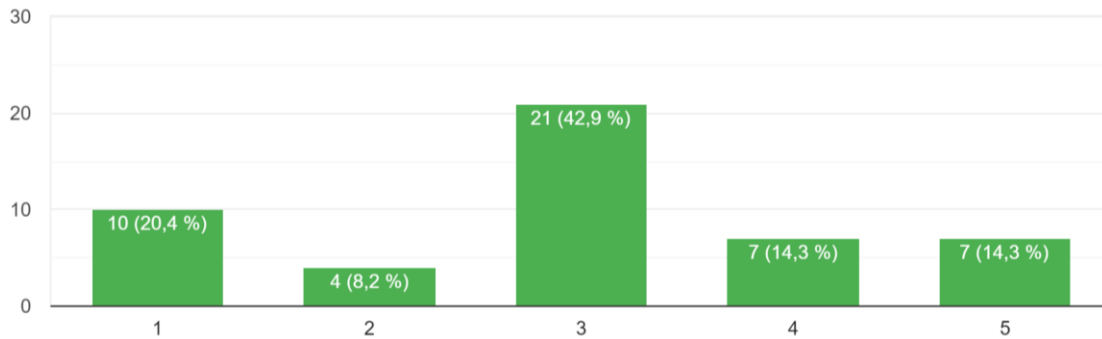


Graph 16. Question 16

Detailing the results obtained in the sixteenth question, it is found that 8.2% of the collaborators consider that they fully agree and 8.2% agree that they feel that the organization's policies promote spiritual development.

While 46.9% were neutral with this question, 16.3% answered that they disagree and 20.4% totally disagree. It is known that our self-esteem and closeness to the relationship have an impact on the adaptation of people to the environment, just as it is also in the spiritual sense of who we are, it is of great importance when it comes to adjusting to our environment (Giacometto & Rodriguez 2021). Due to the above, one aspect that is paid attention to is the 83.6% of people whose consideration based on what the organization does for the development of spirituality is weak or null.

4.2.2.3. Question 17: Do you consider the time for employees adequate to carry out activities that allow them to develop their spirituality at work (eg meditate, pray, reflect)



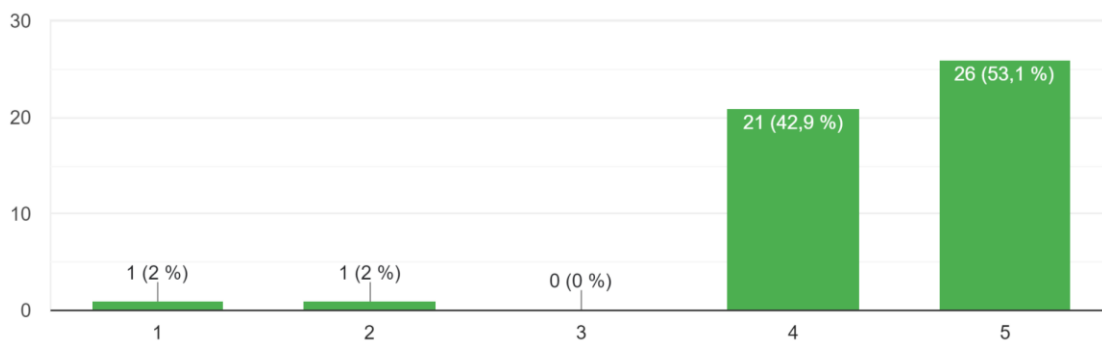
Graph 17. Question 17

However, if they consider the time of the employees adequate to carry out activities that allow them to develop their spirituality in their work (eg, meditate, pray, reflect), the collaborators answered that they are very much in agreement, 14.3% and likewise a 14.3% answered in agreement.

On the other hand, it is evident that 42.9% were neutral, 8.2% disagreed and 20.4% totally disagreed. Thus, it is observed that 71.5% consider that the company could provide spaces more actively for the development of spirituality; since it is categorized as an essential motivational resource in organizational environments (Giacometto & Rodríguez 2021).

#### 4.2.3. Emotional dimension

4.2.3.1. Question 18: Emotionally you feel fit and safe to participate in the training conducted by the organization.



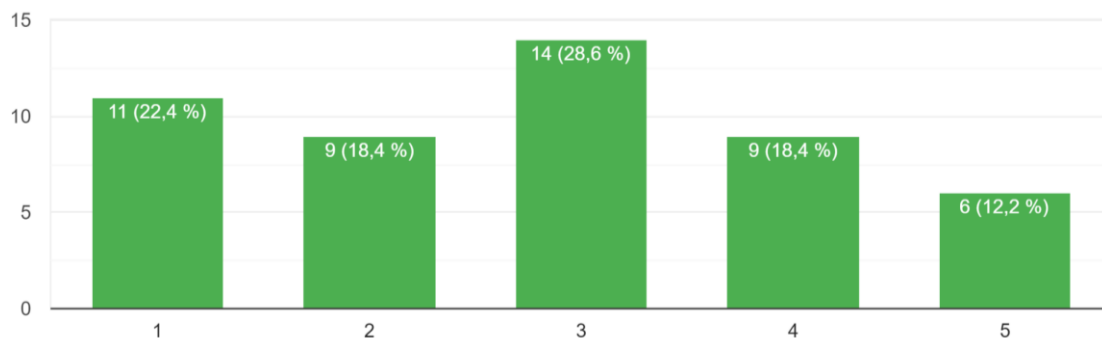
Graph 18. Question 18



In the eighteenth question, it is found that 53.1% of employees consider that they fully agree and 42.9% agree that the organization has the ability to quickly adapt to changes in processes

While none was neutral with this question, 2% answered that they disagree and 2% strongly disagree, which leaves a total of 4% of the evaluated population feeling unfit and safe to participate in the training. carried out by the organization, which contrasts with practices that facilitate the achievement of goals in the organization since emotions and reason interact based on an improvement in communication and relationship with other people and this is beneficial when it comes to process information (Giacometto & Rodríguez 2021).

4.2.3.2. Question 19: Presents negative feelings when there is a change in the systems or processes that I manage.

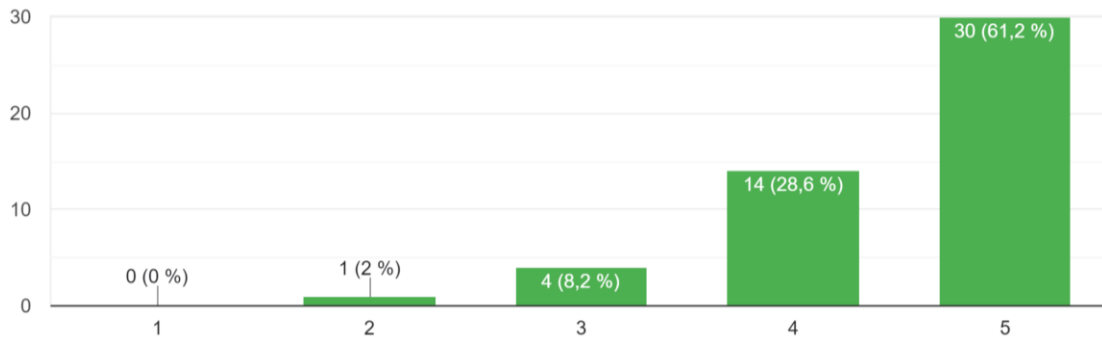


#### Graph 19. Question 19

With respect to the fact that there is an exchange of information between the different areas in the organization, it was favorably evidenced that 40.8% of the collaborators consider that they fully agree and 34.7% agree.

While 10.2% were neutral with this question, 4.1% answered that they disagree and 10.2% totally disagree, so it can be inferred that 69.4% of the surveyed population found negative feelings. When there is a change in the systems or processes that you manage, then, you must work on the fact that feelings of hesitation, stress, and the need to adapt to change are, without a doubt, variables that impact our performance as part of a society or social system. (Giacometto & Rodriguez 2021).

4.2.3.3. Question 20: Do you consider that the relationship with your work environment has a positive influence on your performance.

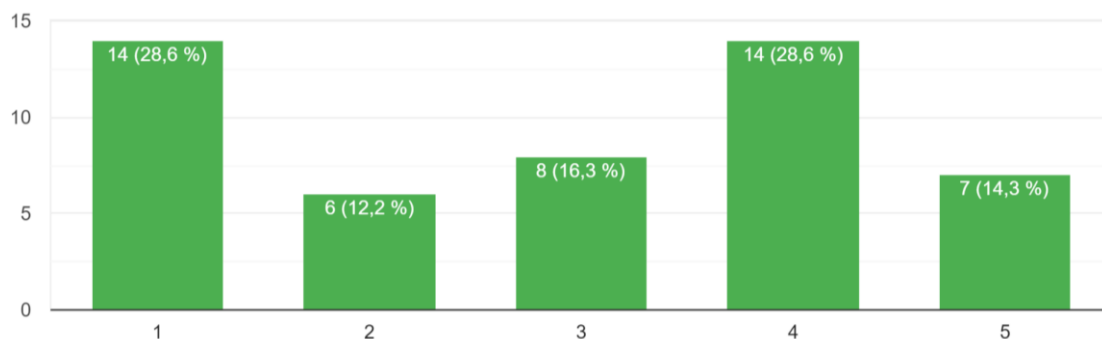


Graph 20. Question 20

When analyzing the results obtained in question twenty, it is found that 61.2% of the collaborators consider that they fully agree and 28.6% agree that they perceive that highly spiritual people in the organization have a better performance at your job. While 8.2% were neutral with this question, 2% answered that they disagree. It is striking how the population responds to how, from its perspective, the work environment positively influences their unemployment; leaving only 10.2% of the population as lacking the feeling that the company, in effect, contributes positively to its performance. Thus, keep in mind that competitiveness is leveraged by the good management of emotions, which has as a consequence an impact on the employee's work practice (Giacometto & Rodríguez 2021).

#### 4.2.4. Physical Dimension

4.2.4.1. Question 21: The organization takes active breaks during the working day.

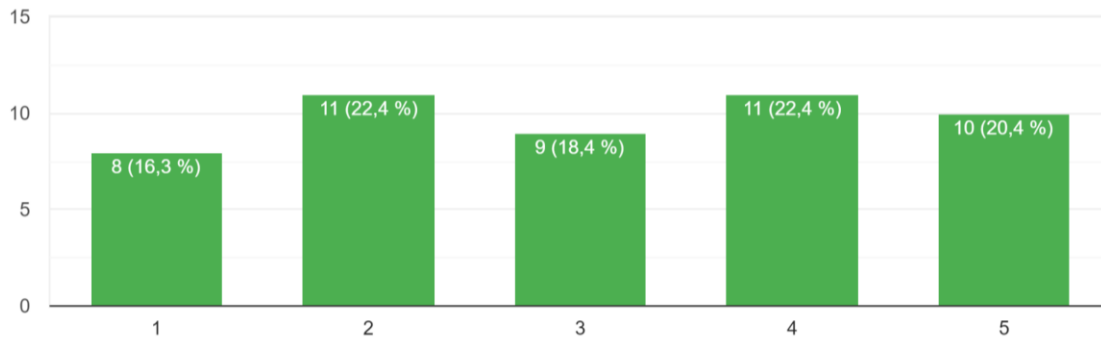


Graph 21. Question 21

When analyzing the results obtained in question twenty-one, it is found that 14.3% of employees consider that they fully agree and 28.6% agree that the organization takes active breaks during the workday.

While 16.3% were neutral with this question, 12.2% answered that they disagree and 28.6% indicated that they completely disagree with the statement. Given the previous percentages, we have a percentage of 57.1% who consider that there is an opportunity for spaces to take active breaks during the workday, which leads us to recognize that regardless of the positive impact they have on physical and psychological health, having physical activity regularly, it is also verifiable that creating a habit of them is more complex in adulthood (Giacometto & Rodríguez 2021).

4.2.4.2. Question 22: The organization carries out health promotion and prevention activities in order to contribute to your health.

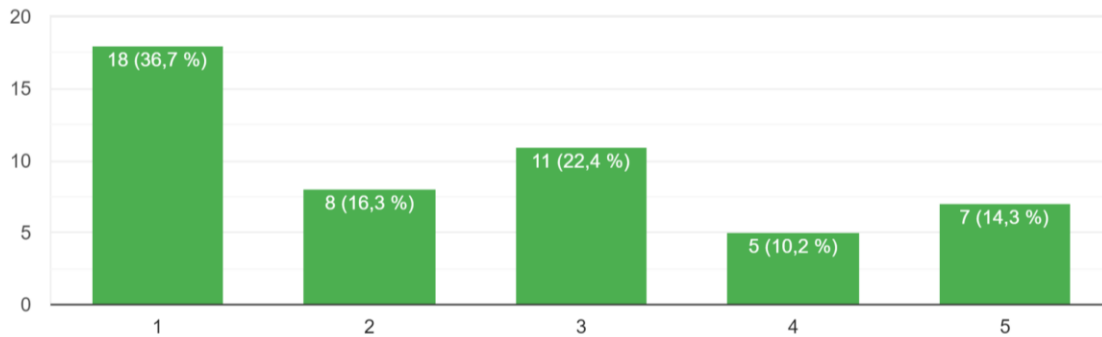


Graph 22. Question 22

However, if the organization carries out health promotion and prevention activities in order to contribute to their health, the collaborators answered that they strongly agree with 20.4% and likewise 22.4% answered that they agreed.

On the other hand, it is evident that 18.4% were neutral, 22.4% disagreed and 16.3% totally disagreed. Thus, it is observed that 57.1% consider that more health promotion and prevention activities could be carried out. Thus, it must be recognized that the impact of practices that support more physical activity within the organization, managed in a systemic way, positively influences the collaborator (Giacometto & Rodríguez 2021).

4.2.4.3. Question 23: The organization provides spaces for physical activity.



### Graph 23. Question 23

Detailing the results obtained in the twenty-third question, it is found that 14.3% of the collaborators consider that they fully agree and 10.2% agree that the organization provides spaces for physical activity.

While 22.4% were neutral with this question, 16.3% answered that they disagree and 36.7% totally disagree. Keep in mind that healthy employees with high levels of satisfaction are part of the most successful companies as a result of practices that provide security and leverage the physical health of their employees.

**Conclusions:** Taking into account the analysis of the results obtained thanks to the application of the Likert-type survey applied in the present research project and the theoretical construct related to it, it is possible to define conclusions of interest about the influence of managing knowledge in the human competitiveness of the collaborators of a private organization in the city of Barranquilla, thus giving an answer to the problem question posed.

In the first place, it is evident that there is a significant correlation between the two variables: knowledge management and human competitiveness. According to what was answered by the 49 collaborators, as long as the dimensions of human competitiveness, intellectual dimension, spiritual dimension, emotional dimension and physical dimension, are correctly developed, there may be a good socialization, externalization, combination and internalization of the knowledge managed in the organization.

It is recognized then, the need to conclude regarding both the independent and dependent variable. Starting with the independent, this being Knowledge Management; The first aspect evaluated by it, which is socialization, indicates that there is an exchange of information when carrying out the induction processes and that the facilitation of new knowledge is evident within the organization, in such a way that the company if you hold meetings that allow the exchange of knowledge necessary for the execution of your work.

Regarding the externalization and promotion of knowledge, it is evident that the organization carries out evaluation processes to create new knowledge and the

development of the knowledge management process within it. Likewise, in terms of the Combination aspect, the organization facilitates the information in a form; whether digital or physical, which is necessary for whoever requires it; Therefore, it can also be deduced, not only from the response to the survey, that there is a culture of knowledge transfer and that, in addition, although it is consolidated, it could be facilitated more laxly in some departments of the organization.

Regarding internalization, it is evident that the organization does allow the contribution of new knowledge and not only that, but that it is used by collaborators, who expand, redirect and transform it with their tacit knowledge, this means, additionally, given the results, that the organization encourages collaborative work for a correct transfer of knowledge.

Meanwhile, for the independent variable, information processing capacity, strategies are recommended that facilitate the process, adaptation of the same information for the particular management of each of the employees. Likewise, it is evident that they could carry out a better training exercise for the development of the capacities of individuals and that although the strength of the company is recognized in terms of the technical training process, it should reinforce within it the development of other types of employee skills.

In the spiritual dimension, it is the one that denotes the greatest opportunity for improvement, since clear opportunities are evident, not only better spaces, but also support from organizational politics for not only dissemination, but also respect for the recognition of the spiritual aspect of the person as a practice that leverages its competitiveness through its collaborators.

The findings in the emotional dimension do not indicate a greater impact on it, however, it is highlighted that there is a portion of the organization's population that considers that it does not contribute positively to its performance within the daily work, thus doing Emphasis on the lack of emotional development tools for employees. Regarding the physical dimension, although there is recognition of taking active breaks, also a large number of the population indicates that activities should be carried out to promote health and prevent work-related diseases; as well as, facilitate spaces where physical activity is carried out within the organization in such a way that it facilitates this exercise and thus positively impacts the performance of employees

Thus, some dimensions may be more developed than others, such is the case of the spiritual dimension which showed low results, and this may not constitute poor knowledge management in the organization. Regarding how knowledge is managed in the organization in which this investigative process was carried out, it is possible to conclude that the majority of collaborators have favorable perceptions of optimal knowledge management and all that this implies.

**KeyWords:** Competitiveness, Knowledge, Operations.

**REFERENCIAS**

Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. Daena: International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204. (MÉTODO DE INVESTIGACIÓN)

Alaminos, A., & Castejón, J. L. (2006). Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión. Universidad de Alicante.

Anaya, A. (2017). Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS). Ciencia & trabajo, 19(59), 95-104. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200095>

Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención primaria, 31(8), 527-538.

Barrio Maestre, J. M. (2007). Dimensiones del crecimiento humano. Educación y Educadores, 10(1), 117-134.

Bestard, C. M., Cantillo, A. F., Torres, V. M. M., Soto, J. P., & Andrés, B. S. (2015). Inteligencia humana. Un acercamiento teórico desde dimensiones filosóficas y psicológicas. Revista Información Científica, 91(3), 577-592.

Betancourt, O. (1999). Salud y Seguridad en el Trabajo. OPS/OMS FUNSAD. Disponible en línea en: [http://www.medicinalaboraldevenezuela.co.ve/archivo/sst\\_ob.pdf](http://www.medicinalaboraldevenezuela.co.ve/archivo/sst_ob.pdf).(Acceso 26.07. 2015).

Burh, P. N., & Johanson, U. (2003). Research and knowledge interaction: guidelines for intellectual reporting. Journal of In. Journal of Intellectual Capital.

Calvo Giraldo, Omaira. (2018). La Gestión Del Conocimiento En Las Organizaciones Y Las Regiones: Una Revisión De La Literatura. Tendencias, 19(1), 140-163. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.91>

Chiavenato, I. (2009), Gestión del Talento Humano, 3era. Ed. McGraw Hill, Colombia.

Cionza Villalba, E. L., Davis Blanco, D., & Labrador Machín, O. (2019). Procedimiento para la gestión de la capacitación de los recursos humanos con enfoque de aprendizaje. Cooperativismo y Desarrollo, 7(2), 195-211.

Cuffa, D., Rojo, C. A., & Maccari, E. A. (2015). Knowledge management in a competitive scenario of an information technology company. International Journal of Innovation, 3(1), 17-34.

Farfán, D., Garzón, M.. (2006). La gestión del conocimiento. Universidad del Rosario. Tomado de: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/1207>

Ferraz, J. C., Kupfer, D., & Haguenuer, L. (1996). El desafío competitivo para la industria brasileña. *Revista de la CEPAL*, 1996(58), 145-173.

Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384-412.

Futami, A. H. (2001). Um modelo de Gestão do Conhecimento para a melhoria de qualidade do produto.

Garau, C. A. (2019). Relaciones conceptuales asociadas a la noción de divisibilidad de números enteros en textos escolares del nivel secundario utilizados en colegios de la ciudad de Corrientes.

Gestión del conocimiento. (s.f.). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/cuales-son-sus-beneficios>

Giacometto Restrepo, S., & Camacho Rodríguez, S. M. (2021). Competitividad humana en los colaboradores de la Universidad Simón Bolívar.

Hernández Luque, E., Estrada Sentí, V., & Hernández de la Rosa, M. Á. (2021). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la gestión del conocimiento en la educación de posgrado. *EduSol*, 21(75), 29-43.

Ibarra Cisneros, M. A., González Torres, L. A., & Demuner Flores, M. D. R. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, 18(35), 107-130.

Isabel, M. (2017). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. *El Periplo sustentable*, 32.

Kupfer, D. (1992). Padrões de concorrência e competitividade. *Encontro Nacional da ANPEC*, 20, 355-372.

López, J. L., Martínez, L. L. L., & Laurent, J. F. R. (2010). La competitividad y sus conexiones paradójicas. *Mercados y Negocios*, 11(2), 43-64.

López, Pedro Luis. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 04 de noviembre de 2022, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).

Lorenzo Gilvonio, E. P. (2018). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación profesional y Capacitación Laboral del MTPE–Lima, 2017.

Loza López, Jorge; Laurent Martínez, Laura Leticia; Rosales Laurent, Juan Francisco La competitividad y sus conexiones paradójicas Mercados y Negocios, vol. 11, núm. 2, julio-diciembre, 2010, pp. 43-64 Universidad de Guadalajara

Manucci, M. (2016). Competitividad emocional. Buenos Aires: B. Argentina SA.

Maranto, M., González, M. (2015). Fuentes de información. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Mazzei, D. E. S. (2022). Normas ISO 30401: 2018 “Gestión del Conocimiento” e ISO 9001: 2015 “Gestión de Calidad” pilares para el éxito sostenido en las organizaciones. Tekhné, 25(2), 20-20.

Medina Nogueira, Yuly Esther, Assafiri Ojeda, Yusef El, Nogueira Rivera, Dianelys, Medina León, Alberto, & Medina Nogueira, Daylin. (2021). Evaluación de la gestión del conocimiento en un centro logístico nacional. Cofin Habana, 15(2), e10. Epub 28 de julio de 2021. Recuperado en 22 de agosto de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612021000200010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200010&lng=es&tlng=es).

Muñoz Peña, Fernando Andrés (2017). Gestión de conocimiento, ¿necesidad o valor agregado?. Ciencia y Poder Aéreo, 12(1),276-286.[fecha de Consulta 25 de Agosto de 2022]. ISSN: 1909-7050. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673571175013>

Nagles, N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. Revista Escuela de Administración de Negocios, (61), 97-102. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20611495008>

Pérez de Armas, Marlet , & Curbelo Valladares, Isabel , & Gómez Díaz, Dianelly (2005). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU IMPORTANCIA EN LAS ORGANIZACIONES. Ingeniería Industrial, XXVI(2),37-46.[fecha de Consulta 25 de Agosto de 2022]. ISSN: 0258-5960. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559006>

Pérez Santiago, José Armando (2007). Estudio exploratorio sobre el tema de la espiritualidad en el ambiente laboral. Anales de Psicología, 23(1),137-146.[fecha de Consulta 31 de Agosto de 2022]. ISSN: 0212-9728. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723117>



Porter, M. (2000). Sobre competitividad. Boston, Estados Unidos: Harvard Business Publishing.

RODRIGUEZ, M. J., NUÑEZ, M. A., & ESPARZA, I. G. (2018). Prueba empírica del modelo de Gestión del Conocimiento de Nonaka y Takeuchi en el contexto universitario. *Revista Espacios*, 39(49).

Rojas, P. (1999). ¿ Qué es la competitividad?. No. 9 (No. 9). *lica*.

Romero-Suárez, D., Pertuz, V., & Orozco-Acosta, E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. *Información tecnológica*, 31(5), 21-32.

Roos, J., Edvinsson, L., & Dragonetti, N. C. (1997). *Intellectual capital: Navigating the new business landscape*. Springer.

Salgado-Cruz, M., Gomez-Figueroa, o., & Juan-Carvajal, D. T. (2017). Niveles para la Capacitación en una Organización. *Ingeniería Industrial*(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099004.pdf>

Sánchez Molina, Arturo Alexander, & Murillo Garza, Angélica (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa . *Debates por la Historia*, 9(2),147-181.[fecha de Consulta 27 de Agosto de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655769223006>

Silva More, K. A. (2017). Aplicación del modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi en el Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú.

Torres, C. A. B., Aguilera, C. I., Cálad, M. H., & Frost, J. S. (2016). Gestión del conocimiento y actividad empresarial en Colombia. *Revista de ciencias sociales*, 22(1), 126-138.

Triana Velázquez, Y., Díaz Pérez, M., Ferro Díaz, J., & García Rodríguez, I. (2021). Procedimiento de gestión del conocimiento para una entidad de ciencia, tecnología e innovación. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(1).

Uceda Martos, P. J., & Polo Chavarri, L. C. (2020). Modelo sistémico de gestión del conocimiento para el proceso de prácticas preprofesionales de programas de estudio en procesos de acreditación. LACCEI, Inc.

Valenciano, J. A. A. (2022). Las variables como elemento sustancial en el método científico. *Revista Educación*.

Villasana Arreguín, Laura Margarita, Hernández García, Patricia, & Ramírez Flores, Élfego. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 53-78. Epub 22 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>