

**Estrategia de mejora gestión del conocimiento en el área de talento humano en la
Gobernación del Meta**

Pacheco Castro Angie Katerin

Director

Msc. PhD en Formación

Luz Mery Rozo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería - ECBTI

Ingeniería Industrial

2024

Dedicatoria

Quiero dedicar este proyecto de grado a todas las personas que me han apoyado y alentado en el camino, especialmente a mi familia, mis amigos y mis profesores. Sin su ayuda y orientación, no habría sido posible llevar a cabo este trabajo.

También quiero dedicar este proyecto a todas aquellas personas que, al igual que yo, están luchando por alcanzar sus metas y no se dan por vencidas a pesar de los obstáculos. Espero que este proyecto sea una fuente de inspiración y motivación para seguir adelante.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente a pesar de las dificultades y por fomentar mi crecimiento personal y profesional

Por último, dedico este trabajo a mi país y a su desarrollo, con la esperanza de que pueda contribuir de alguna manera en la solución de problemas y en la construcción de un futuro mejor.

Agradecimientos

Agradezco de manera especial a mi familia, por su amor, paciencia y comprensión en todas las etapas de mi carrera. Gracias por creer en mí y ser mi mayor apoyo en todas mis metas y proyectos.

Me gustaría también expresar mi profundo agradecimiento a mi tutora Luz Mery Rozo y a mi supervisora de pasantía Alexandra Gonzalez, por su guía, apoyo y dedicación a lo largo de todo este proceso de realización de mi pasantía como opción de grado. Su experiencia y conocimientos han sido fundamentales para el éxito de este trabajo.

También quiero agradecer a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, por brindarme todas las herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo este proyecto. Me siento afortunada de haber tenido la oportunidad de formarme en esta institución y por todo el conocimiento adquirido durante mi proceso de formación.

Finalmente, quiero agradecer a todas las personas que de alguna u otra manera contribuyeron en este proyecto, ya sea brindando su tiempo, conocimientos o apoyo moral. Sin su ayuda, este trabajo no hubiera sido posible.

Este proyecto de pasantía como opción de grado no solo representa un paso importante en mi formación académica, sino también en mi crecimiento personal y profesional. Una vez más, gracias a todos aquellos que formaron parte de este camino y me ayudaron a alcanzar esta meta.

Resumen

La gestión del conocimiento es esencial para que las organizaciones manejen y utilicen información de manera efectiva, mejorando su desempeño y fomentando la innovación. En la Gobernación del Meta, esta gestión es crucial debido a la diversidad de información que manejan, lo que facilita la toma de decisiones informadas, la colaboración, el aprendizaje y la adaptación al cambio.

Sin embargo, enfrentan problemas como la escasa promoción de la gestión del conocimiento y la baja participación en actividades de capacitación, lo que limita el desarrollo de competencias clave. Para abordar estos problemas, se propone implementar estrategias en la gerencia de talento humano que impulsen la colaboración, mejoren el desempeño institucional y promuevan la mejora continua.

La investigación emplea una metodología mixta, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos. El enfoque cuantitativo utiliza métodos estadísticos para un análisis estructurado de datos, mientras que el cualitativo profundiza en el fenómeno para establecer relaciones cercanas entre el sujeto y el objeto de estudio.

Los hallazgos indican que la principal problemática reside en un bajo índice de conocimiento en el plan institucional de gestión del conocimiento e innovación. Se sugiere un plan de mejora que incluye reuniones e informes mensuales, el uso de tecnologías de la información y la creación de un micrositio dedicado.

Implementar una buena gestión del conocimiento en la Gobernación del Meta es fundamental para optimizar recursos, tomar decisiones informadas, fomentar la innovación, fortalecer el capital humano y promover la transparencia y la rendición de cuentas. Esto beneficia tanto a la organización como a los ciudadanos y comunidades a las que sirve.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, mejora continua, estrategia, innovación, metodología

Abstract

Knowledge management is essential for organizations to manage and use information effectively, improving their performance and fostering innovation. In the Governor's Office of Meta, this management is crucial due to the diversity of information they handle, which facilitates informed decision making, collaboration, learning and adaptation to change.

However, they face problems such as poor promotion of knowledge management and low participation in training activities, which limits the development of key competencies. To address these problems, it is proposed to implement strategies in human talent management that foster collaboration, improve institutional performance and promote continuous improvement.

The research employs a mixed methodology, combining qualitative and quantitative approaches. The quantitative approach uses statistical methods for structured data analysis, while the qualitative approach delves deeper into the phenomenon to establish close relationships between the subject and the object of study.

The findings indicate that the main problem lies in a low knowledge index in the institutional plan for knowledge management and innovation. An improvement plan is suggested that includes monthly meetings and reports, the use of information technologies and the creation of a dedicated microsite.

Implementing good knowledge management in the Governor's Office of Meta is essential to optimize resources, make informed decisions, foster innovation, strengthen human capital and promote transparency and accountability. This benefits both the organization and the citizens and communities it serves.

Key words: Knowledge management, continuous improvement, strategy, innovation, methodology.

Tabla de Contenido

Introducción	13
Planteamiento del Problema	15
Problemática	15
Pregunta General.....	16
Objetivos	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Justificación	18
Marco Contextual.....	23
Misión	23
Visión	23
Estructura Organizacional.....	24
Marco Teórico.....	25
Definiciones Sobre Gestión del Conocimiento.....	25
Clasificación del Conocimiento	26
El Conocimiento Tácito	26
El Conocimiento Explicito.....	26
El Conocimiento Individual.....	27
Conocimiento Organizacional	27
Metodología	29
Tipo de Investigación.....	29
Definición de Población.....	29

Definición del Instrumento	30
Metodología Aplicación de Encuesta	30
Análisis de Resultados	32
Medición Aplicación de Encuesta	32
Propuesta de Mejora	35
Socialización de Resultados.....	35
Ejecución de Propuesta de Mejora.....	37
Uso de las Tecnologías de la Información	43
Socialización de Piezas Graficas Gestión del Conocimiento	43
Comunicación Interna.....	46
Actividades de Sensibilización	46
Resultados de Actividades Piso a Piso.....	47
Análisis de Datos	49
Recolección y Organización de Datos	49
Recolección de Información	49
Organización de la Información.....	49
Formulación de Indicadores.....	49
Análisis	50
Seguimiento de Actividades	53
Incentivación a Actividades en Pro de Gestión del Conocimiento.....	53
Informes Mensuales	54
Informe Final	55
Conclusiones.....	56

Recomendaciones	58
Referencias Bibliográficas	60
Glosario.....	65
Apéndices.....	68

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Resultado/producto esperado</i>	50
---	----

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Imagen de Estructura Organizacional de la Gobernación del Meta Administración Central</i> _____	24
Figura 2 <i>Pantallazo de Envío de Encuesta para Determinar Punto Crítico en Talento Humano</i> _____	32
Figura 3 <i>Pantallazo de Resultado Pregunta 10</i> _____	33
Figura 4 <i>Fotografía de Exposición de Socialización de Resultados de la Encuesta Aplicada</i> _____	35
Figura 5 <i>Correo Documento de Soporte de Diagnóstico, Estrategia de Mejora y Análisis Cuantitativo</i> _____	37
Figura 6 <i>Fotografía de Archivo Físico Organizado</i> _____	37
Figura 7 <i>Imagen de Documentación Electrónica Enviada al Área TIC para Creación de Micrositio</i> _____	40
Figura 8 <i>Pantallazo de Solicitud de Pieza Gráfica y Socialización en Pantallas Internas</i> _____	43
Figura 9 <i>Pieza Grafica de Noviembre</i> _____	44
Figura 10 <i>Pieza Grafica de Enero</i> _____	45
Figura 11 <i>Grafica de Informe de Actividades del Mes de Diciembre</i> _____	47
Figura 12 <i>Grafica Sobre la Asistencia a Capacitaciones del Mes de Septiembre a Diciembre del 2023</i> _____	48
Figura 13 <i>Informe de Actividades Realizadas en el Mes de Noviembre</i> _____	54
Figura 14 <i>Informe de Actividades Realizadas en el Mes de Diciembre</i> _____	54

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Encuesta punto crítico talento humano</i>	68
--	----

Introducción

En el marco de la pasantía realizada como parte del proceso de formación académica, se llevó a cabo un proyecto enfocado en el fortalecimiento de la Gestión del Conocimiento y ejecución del Plan Institucional de Capacitación (PIC) en el contexto de la Gerencia de Talento Humano de la Gobernación del Meta. Este proyecto se desarrolló en cinco fases, cada una dirigida a abordar aspectos específicos relacionados con la mejora de la gestión organizacional y el desarrollo del conocimiento en el ser humano.

Siendo la primera de ellas la **Gestión del Conocimiento**, en la cual se llevaron a cabo tres actividades fundamentales que contribuyeron al planteamiento y ejecución del proyecto. En primer lugar, se llevó a cabo la identificación de áreas críticas mediante una encuesta, con el objetivo de determinar los puntos críticos en la gestión de talento humano. Los resultados de esta encuesta proporcionaron resultados valiosos que orientaron la estrategia de mejora para el área de talento humano, así como para la propia Gobernación del Meta.

Posteriormente, se procedió a socializar los resultados obtenidos de la encuesta, así como la estrategia propuesta, con las partes interesadas. Esto incluyó la presentación de los hallazgos a la Secretaría Administrativa, la Gerencia de Talento Humano y la Secretaría de Competitividad, con el fin de obtener su aprobación y respaldo para la implementación de las acciones propuestas.

La segunda fase del proyecto se enfocó en la **realización de actividades de incentiviación y concientización**, donde se gestionó la creación de un micrositio y piezas gráficas en colaboración con el área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Además, se llevó a cabo una campaña de comunicación interna para promover la importancia de

la gestión del conocimiento y se realizaron actividades de concientización directa con los funcionarios.

La tercera fase estuvo dedicada al **seguimiento y desarrollo de actividades** del Plan Institucional de Capacitación, incluyendo el control de asistencia, registro fotográfico y acompañamiento en las actividades formativas.

La cuarta fase se centró en el **análisis de indicadores**, involucrando la recolección, organización, formulación y análisis de datos relevantes para evaluar el progreso del proyecto.

Finalmente, en la quinta fase se **elaboraron los informes finales** del PIC y del Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación, los cuales están disponibles en la página web oficial de la Gobernación del Meta.

Este documento presenta los resultados obtenidos, las conclusiones derivadas del proyecto y las recomendaciones pertinentes para continuar fortaleciendo la gestión del conocimiento y la capacitación en la institución.

Nota: Es de aclarar que la información que se manejó durante la pasantía es de manera confidencial y por ende hay información que no se demuestra en este documento como así mismo no se demuestran fotografías de los funcionarios para evitar inconvenientes legales.

Planteamiento del Problema

Problemática

La Gobernación del Meta, al igual que muchas otras entidades gubernamentales, enfrenta diversos desafíos en su gestión organizacional, especialmente en lo que respecta a la gestión del conocimiento y el desarrollo del talento humano. En un entorno dinámico y cambiante, caracterizado por demandas cada vez más complejas y exigentes, es fundamental que la administración pública cuente con mecanismos efectivos para la identificación, captura, almacenamiento, transferencia y aplicación del conocimiento dentro de la organización.

Sin embargo, durante el diagnóstico inicial realizado previo al inicio del proyecto de pasantía, se identificaron varias áreas críticas que evidenciaban deficiencias en la gestión del conocimiento y la capacitación en la Gobernación del Meta. Entre las principales problemáticas identificadas se incluyen:

- **Escasa Promoción de la Gestión del Conocimiento:** La falta de conciencia y comprensión sobre la importancia de la gestión del conocimiento dentro de la organización dificulta la adopción de prácticas y herramientas que promuevan la creación, captura y transferencia de conocimiento entre los miembros del equipo.
- **Baja Participación en Actividades de Capacitación:** La falta de incentivos y la percepción de las actividades de capacitación como opcionales o poco relevantes contribuyen a una baja participación por parte de los funcionarios, lo que limita el desarrollo de habilidades y competencias clave para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Estas problemáticas representan obstáculos significativos para el logro de los objetivos estratégicos de la Gobernación del Meta y resaltan la necesidad de implementar medidas efectivas para mejorar la gestión del conocimiento y fortalecer las capacidades del personal. En

este sentido, el proyecto de pasantía se concibe como una oportunidad para abordar estas problemáticas de manera integral y proactiva, mediante la implementación de estrategias y acciones específicas orientadas a optimizar la gestión del conocimiento de los colaboradores de la Gobernación.

Pregunta General

¿Cómo se puede fortalecer la gestión del conocimiento y el desarrollo del talento humano en la Gobernación del Meta para mejorar la eficiencia organizacional y el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Objetivos

Los objetivos de la de pasantía es proporcionan una guía clara para el desarrollo y la ejecución al abordar la problemática identificada y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión del conocimiento.

Objetivo General

Implementar estrategias para la gestión del conocimiento en la gerencia de talento humano en la gobernación del Meta, que les permita impulsar la colaboración, el desempeño institucional y la mejora continua en sus procesos.

Objetivos Específicos

Identificar los puntos críticos en los procedimientos de talento humano para desarrollar acciones específicas de mejora

Fomentar el uso de tecnologías de la información para facilitar el intercambio de conocimientos y la colaboración.

Analizar datos clave para evaluar y mejorar el plan institucional de gestión del conocimiento.

Realizar un seguimiento continuo de las actividades y ajustar según sea necesario para alcanzar los objetivos del programa de gestión del conocimiento.

Justificación

La decisión de realizar esta propuesta es porque queda claro que es importante resolver el problema de la gestión del conocimiento en el personal de talento humano y la Gobernación del Meta, ya que en auditoría interna realizada a Talento humano fue solicitada la mejora del plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación al igual también de debe mejora el plan institucional de capacitación debido a que la calidad de trabajo de los funcionarios depende de sus conocimientos es importante realizar la gestión de conocimiento adecuada para lo cual se debe seguir los siguientes requerimientos:

Primeramente, al plan institucional de capacitación se le requirió un plan de mejora en cuanto a sensibilización y estadística, esto servirá para la Gobernación del Meta ya que mensualmente se hacen capacitaciones y charlas a los funcionarios y contratista, ya sea de una a cinco capacitaciones mensuales. Esta acción de mejora se resuelve al realizar la debida sensibilización de la importancia de la gestión del conocimiento.

(Torres & Lamenta, 2015) indican que la gestión del conocimiento consiste en un proceso que respalda a las organizaciones en la búsqueda, selección, organización y comunicación de información relevante a todos los empleados activos. Este ciclo es fundamental para actividades como la resolución de problemas, el aprendizaje dinámico y la toma de decisiones. Aunque la gestión del conocimiento puede mejorar el rendimiento de la organización hacia la meta de convertirse en una organización inteligente, no es suficiente por sí sola. Requiere la planificación de estrategias, el establecimiento de políticas y la colaboración de todo el personal, quienes deben estar altamente comprometidos para llevar a cabo sus tareas y aceptar el proceso.

Con esto en mente no solo se mejoraría la calidad de servicio en el plan institucional de capacitación sino de toda el área de talento humano. Tal como lo menciona (Hidalgo Guayaquil,

2015) en su libro donde nos explica que cada trabajador requiere recibir formación o capacitación continua para alcanzar un rendimiento óptimo en sus responsabilidades y adaptarse a las nuevas exigencias de la empresa. La capacitación se refiere a cualquier esfuerzo coordinado por la organización para promover el aprendizaje, cultivar y fortalecer los conocimientos y habilidades de su personal, así como aumentar su capacidad humana.

Dicha problemática abarca un área muy específica para un ingeniero industrial, la cual es gestión del conocimiento y recursos humanos, donde el ingeniero industrial debe estar consciente de las actualizaciones y mejoras en la norma, como así mismo del manejo de toda la documentación y estrategias implicadas para la mejora y uso de modelos para la gestión del conocimiento de referencia para los servidores públicos.

Dentro de estos modelos y de acuerdo con (Mahecha Riaño, Rodríguez, & Pastrana , 2021) y (Calvo Giraldo, 2018) donde nos indican que el modelo cognitivo de gestión del conocimiento incluye varios enfoques prominentes. Uno de ellos es el "Modelo de Creación de Conocimiento" propuesto por Nonaka y Takeuchi (1995), que distingue entre dos tipos de conocimiento: tácito y explícito. Este modelo describe procesos clave como la socialización, externalización, combinación e internalización.

Por otro lado, el "Modelo de Red de Gestión del Conocimiento" se desarrolla en paralelo con las teorías de organización en red, enfocándose en la adquisición, intercambio y transferencia de conocimiento.

Finalmente, el "Enfoque de Comunidad de Práctica en la Gestión del Conocimiento" se basa en la interacción entre diferentes niveles de una organización, donde los miembros comparten recursos, valores y colaboran mutuamente para resolver problemas.

Toda esta información es de vital importancia a la hora de desarrollar la gestión del conocimiento en empresas ya bien sean públicas o privadas.

Según (SGP PRESIDENCIAL DEL CONSEJO DE MINISTROS, 2013) los lineamientos específicos para entidades públicas son:

- Organizar los aprendizajes institucionales mediante las lecciones provenientes de los sistemas de seguimiento y evaluación.
- Promover y facilitar de manera efectiva y eficiente la generación de nuevo conocimiento (por ejemplo: a través de actividades de investigación y desarrollo, aprendizaje de casos históricos, etc.).
- Adquirir conocimiento de fuentes externas y desarrollar la capacidad de integrarlo, utilizarlo y adaptarlo dentro de la institución.
- Compartir el conocimiento (lecciones aprendidas, mejores prácticas, estrategias efectivas, etc.) mediante reportes, informes, publicaciones, portales web, entre otros medios, para que los miembros de la organización y otras entidades públicas puedan aprovecharlo y mejorar su desempeño en sus responsabilidades.
- Garantizar que todos los integrantes de la organización sepan dónde encontrar disponible el conocimiento dentro de la entidad.
- Promover la creación de espacios específicos para la rendición de cuentas ante la ciudadanía.
- Apoyar iniciativas de intercambio de experiencias y aprendizaje mutuo con otras entidades públicas.

Para el proceso de desarrollar estrategias que puedan mejorar el uso de la gestión del conocimiento se usarán estrategias metodológicas como las mencionadas por (Torres Bernal,

Turriago Hoyos,, & Sierra Arango, 2010) las cuales son: “muestra, instrumento de recolección de información, fórmulas” (págs. 34-35). Usando esta estrategia y teniendo en cuenta los aspectos de identificación de áreas críticas se generará una estrategia que permita a la entidad mejorar en dichas áreas y de esta manera aumentando la eficiencia de los colaboradores de la Gobernación del Meta.

La aplicación de este plan de trabajo se lleva a cabo con el fin de mejorar la eficiencia y la calidad de trabajo de los funcionarios, de esta manera hay tres frentes en los que se podrían llevar a cabo las prácticas, en la gestión de la información, recursos humanos, medición de activos intangibles.

Es importante denotar que la gestión del conocimiento es un tema muy aparte de la gestión de la información ya que la gestión del conocimiento ha sido de toda organización mientras que le de la información no.

Según (Bustelo Ruesta & Amarilla Iglesias, 2001) sugiere que “Para gestionar el conocimiento hay que tener en cuenta que este no se produce sólo por la gestión de la información, sino que deben intervenir procesos y personas” (pág. 229). Por lo que se basa en que la gestión del conocimiento va de la mano con la gestión de los recursos humanos, lo que indicaría la importancia de que el personal esté dispuesto a ayudar y compartir la información.

Las actividades que se pueden llevar a cabo pueden ser las siguientes: identificar el conocimiento, adquirir el conocimiento, desarrollar el conocimiento, compartir el conocimiento, utilizar el conocimiento, retener el conocimiento. (Pereira Alfaro, 2011)

Las actividades que se deben de resolver dentro del plan de trabajo me ayudarán para el desarrollo de mis capacidades como profesional, ya que esto me mostrará el punto de vista desde el área administrativa la cual maneja la gestión para su desarrollo; una de ellas es el área de

gestión del conocimiento, la cual tiene una importancia significativa dentro de las entidades ya que se capacitan y orientan a los funcionarios en sus labores mejorando así su desempeño y calidad laboral. Donde desde el área de talento humano potenciando las capacidades y aptitudes, experiencias y conocimientos de cada uno de los colaboradores de la Gobernación del Meta logrando así un mejor desempeño en las áreas de trabajo y tareas a ejecutar.

El desarrollo de las actividades que se llevarán a cabo será de utilidad para la estudiante en el desarrollo de sus conocimientos y habilidades como así mismo de beneficio para la entidad gubernamental ya que tendrán apoyo dentro del área y su profesional asignado a esta área tendrá apoyo y refuerzo en nuevos conocimientos y estrategias.

Marco Contextual

Misión

La Administración Departamental del Meta trabaja para cerrar las brechas urbano - rurales a través de la planificación del desarrollo económico, social, ambiental y sostenible del territorio, con una administración eficiente de los recursos, garantizando la participación ciudadana y la transparencia, propiciando el mejoramiento de la calidad de vida y la convivencia pacífica de sus habitantes. Consolidando un Departamento competitivo, seguro, biodiverso y con equidad. (Gobernación del Meta, 2020)

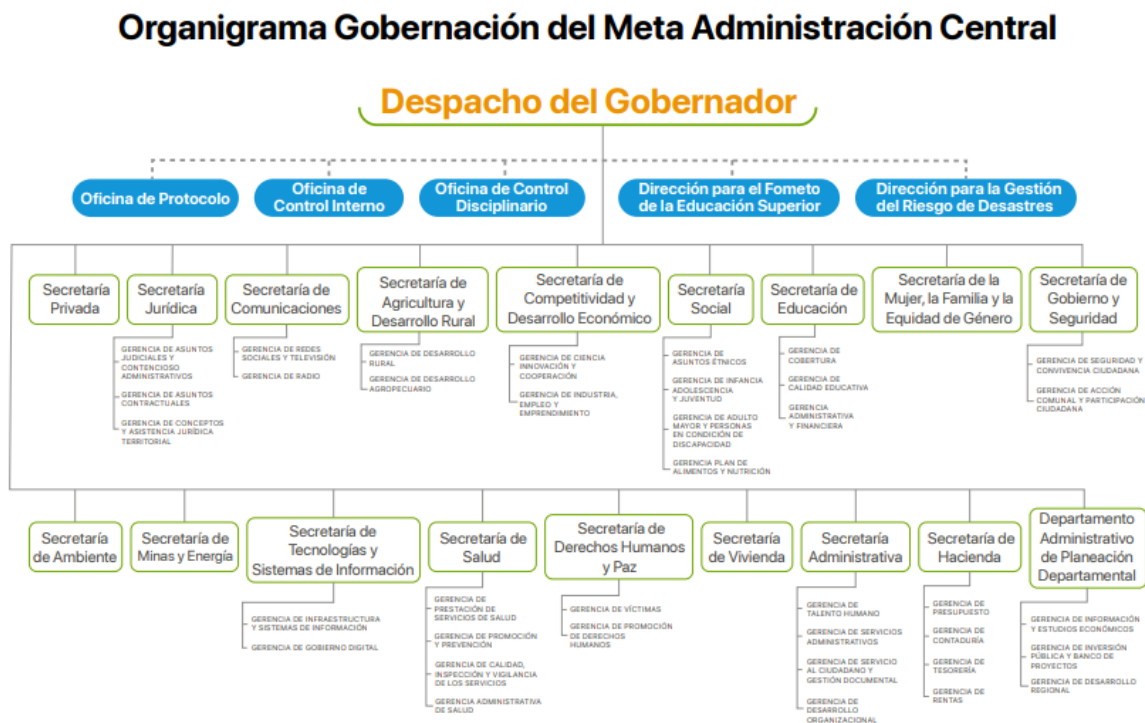
Visión

En el año 2023 el departamento del Meta habrá avanzado en el cierre de brechas urbano-rurales, basando su transformación en el fortalecimiento del sector agropecuario, la sostenibilidad ambiental, el desarrollo de infraestructura y la consolidación de la seguridad en el territorio, habrá avanzado en la generación de condiciones que permitan llevar una vida digna a todos sus habitantes, en donde la inversión social, el Buen Gobierno, la transparencia y el diálogo ciudadano serán el vehículo para alcanzar, el crecimiento económico, la confianza ciudadana, la tolerancia y la paz. (Gobernación del Meta, 2020)

Estructura Organizacional

Figura 4

Imagen de Estructura Organizacional de la Gobernación del Meta Administración Central



Fuente: Gobernación del Meta, s.f.

Marco Teórico

Definiciones Sobre Gestión del Conocimiento

En relación con (Bustelo Ruesta & Amarilla Iglesias, 2001), señala que la definición de gestión del conocimiento es la siguiente:

Huyendo de la repetición de las definiciones de los grandes “gurus” creemos que la gestión del conocimiento es todo el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos. (p. 226)

(Nieves Lahaba & León Santos, 2001), nos indican que la gestión del conocimiento implica identificar, ampliar y utilizar los conocimientos existentes para obtener una ventaja competitiva. Subraya la importancia de compartir conocimientos dentro de la empresa para mejorar la rentabilidad y generar valor adicional para el negocio. Esto se logra integrando a los miembros de la organización y aprovechando sus habilidades y conocimientos, permitiéndoles abordar desde los desafíos más básicos hasta los más complejos con eficacia.

De acuerdo con el Lineamiento Técnico de Gestión del Conocimiento y la Innovación de (Función Pública Comunicaciones Dapf, 2020), la gestión del conocimiento puede ser entendida como un proceso en el cual se aplican acciones, mecanismos o herramientas con el objetivo de crear, identificar, capturar, valorar, transferir, asimilar, analizar, compartir y conservar tanto el conocimiento implícito como explícito de las entidades públicas. Este proceso busca fortalecer la gestión, facilitar la innovación y mejorar la entrega de bienes y servicios a los grupos beneficiarios.

Clasificación del Conocimiento

En el ámbito de la gestión del conocimiento, es esencial mencionar las principales categorías en las que este ha sido históricamente agrupado.

El Conocimiento Tácito

(Hernández Forte, 2016) indica que el conocimiento tácito es altamente individual y complicado de estructurar de manera formal. Tiene una base arraigada en las acciones, ideas, valores, compromisos y emociones.

(Función Publica Comunicaciones Dafp, 2020) señala que el conocimiento tácito es el “Conocimiento originado en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y habilidad para proponer soluciones. Es de carácter intangible, de difícil materialización a través de documentos y complejo al momento de comunicarlo a otros” (p. 107).

(Ulloa Purcachi, 2012) indica que el conocimiento tácito es altamente personal y, por lo tanto, difícil de formalizar y comunicar a otros. Como dice el filósofo Michael Polanyi: "Podemos saber más de lo que podemos decir". Este tipo de conocimiento está profundamente arraigado en las acciones y compromisos de una persona dentro de un contexto específico, ya sea un oficio, una profesión, una tecnología o mercado particular, o las dinámicas de un equipo de trabajo. El conocimiento tácito incluye habilidades técnicas que son difíciles de definir claramente y se capturan en el término "saber hacer" o "know-how".

El Conocimiento Explícito

(Ulloa Purcachi, 2012) nos explica que el conocimiento explícito “Es formal y sistemático. Por esta razón se puede compartir y comunicar fácilmente, en especificaciones de producto o en una fórmula científica o en un programa computacional. (p. 3)

(Peluffo A & Catalán Contreras, 2002) nos indica que el conocimiento explícito se ha descrito como el conocimiento objetivo y racional que puede ser expresado mediante palabras, números, fórmulas, etc.; también se conoce como conocimiento explícito. Es más fácil de transmitir que el conocimiento tácito mencionado anteriormente.

(Función Pública Comunicaciones DAFP, 2020) expone que el “Conocimiento formal, ordenado, fácil de almacenar y compartir” (p. 108).

El Conocimiento Individual

(Peluffo A & Catalán Contreras, 2002) nos explica que el conocimiento individual “es el conjunto de saberes de una persona que la llevan a hacer o responder frente a requerimientos personales o del contexto” (p.22)

De acuerdo con (Romero Santos, Pérez Almeida, Medina Litardo, & Cobos Mora, 2023):

El conocimiento individual puede considerarse como el conjunto de recuerdos almacenados en la memoria acerca de eventos, situaciones, hechos, acontecimientos y fenómenos que posee una persona, adquiridos a través de la percepción sensorial, que puede ser tanto cotidiana como la resultante de procesos formales o informales de aprendizaje y/o educación. (p. 59)

Conocimiento Organizacional

(Organización mundial del trabajo, s.f) nos indica que el conocimiento organizacional “es el modo en que los recursos de la empresa (u organización) son manipulados y transformados para desempeñar una actividad productiva que permita la creación de valor”.

De acuerdo con la (Organización mundial del trabajo, s.f) el conocimiento organizacional es:

El conocimiento organizacional es uno de los principales objetivos de la GC y se compone tanto del conocimiento explícito (procedimientos, manuales, software o fórmulas científicas, etc.) como del tácito (destrezas, capacidades, experiencias, etc.). Es en base al stock existente de ambos tipos de conocimiento que una persona o grupo puede generar nuevo conocimiento. (párr. 6)

Metodología

En este capítulo se describen los aspectos relacionados con la metodología, abordando el tipo de investigación que enmarca el tema de estudio en la gestión del conocimiento, así como los elementos que guían la investigación, como el diseño del instrumento a utilizar para el modelo propuesto. Se discuten las técnicas de estudio y la recolección de información relevantes para la gobernación del Meta, con la intención de incorporar tanto métodos cualitativos como cuantitativos. El objetivo es utilizar los resultados para desarrollar la estructura del modelo a considerar y determinar la población para la aplicación de dicho modelo.

Tipo de Investigación

La propuesta implica emplear una metodología de investigación mixta, combinando tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo. Por un lado, el enfoque cuantitativo permite utilizar métodos estadísticos para analizar datos que respondan a la pregunta central de la investigación, requiriendo un proceso formal y estructurado en etapas definidas. Por otro lado, el enfoque cualitativo se emplea para investigar en profundidad un fenómeno o problema, facilitando una relación cercana entre el sujeto y el objeto de estudio.

Aunque tradicionalmente se ha percibido un conflicto entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, la investigación mixta busca integrar ambos enfoques. Esto implica triangulación metodológica para obtener una visión más completa del tema estudiado. Para lograr los objetivos de esta investigación, es necesario recopilar datos sobre variables de gestión del conocimiento, lo que permitirá establecer una definición estadística de la relación entre estas variables.

Definición de Población

El propósito de la metodología propuesta es mostrar cómo se lleva a cabo la recopilación y el análisis de los datos, además de asegurar que el proyecto sea coherente con las preguntas de

investigación, el alcance, el enfoque y la estrategia general. Por lo tanto, se utiliza un enfoque de muestreo no probabilístico debido a las exigencias específicas de la temática seleccionada. Esto se justifica porque los diversos aspectos del conocimiento son abordados de diferentes maneras por las personas que forman parte de la muestra, por lo tanto, se considera apropiado aplicar este método a los funcionarios que conforman la gerencia de talento humano de la gobernación del Meta.

Ahora veamos en relación con la identificación del área crítica en gerencia de Talento Humano de la Gobernación del Meta, se determinó que se cuenta con un personal de 18 funcionarios de planta y 1 contratista.

Definición del Instrumento

De acuerdo con el tema se definió que el instrumento a usar para la recopilación de la información sería formulario Google. De acuerdo con la información del punto anterior se llevó a cabo la encuesta la cual permitió identificar el punto crítico en los procedimientos dentro del área de Gerencia de talento humano, la encuesta que se llevó a cabo se planteó con apoyo de la profesional universitaria la Dra. Alexandra González Matis.

Metodología Aplicación de Encuesta

En relación con la aplicación de la encuesta, se realizó envió por correo electrónico institucional a los funcionarios que componen la gerencia de talento humano, el vínculo que contenía el formulario Google el día 12 de octubre de 2023 con una vigencia de 12 días avilés, culminando el tiempo el día 31 de octubre de 2023 a las 11:59 pm.

El objetivo de la encuesta de percepción fue:

“Reconocer los puntos críticos en el desarrollo de cada procedimiento de la Gerencia de Talento Humano con el fin de diagnosticar y plantear una acción de mejora que contribuya al desarrollo eficaz de las funciones en cada uno de los procedimientos”.

La encuesta se llevó cabo en herramienta Google forms (***ver apéndice A***)

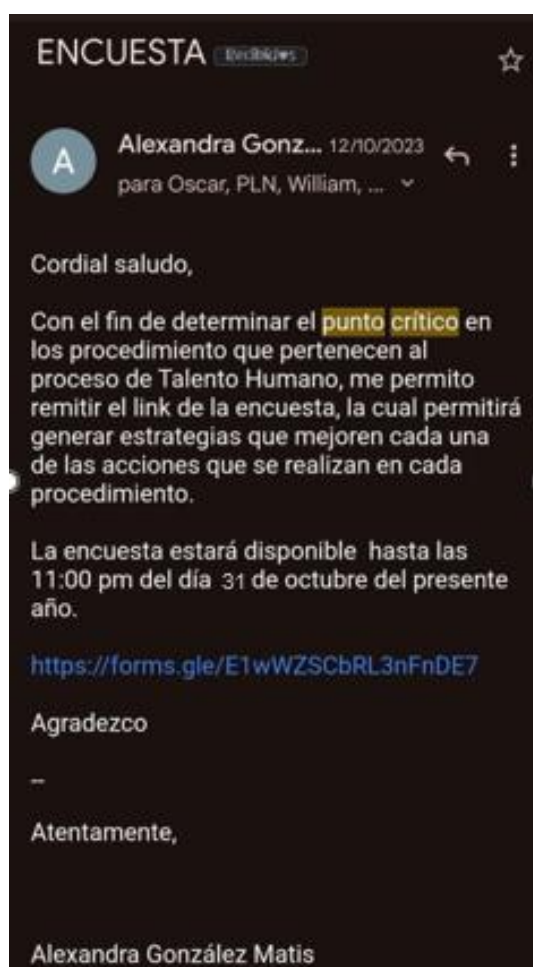
Análisis de Resultados

Medición Aplicación de Encuesta

Con respecto a la aplicación de la encuesta esta se llevó a cabo por medio de Google forms, el link se envió a los funcionarios de talento humano por correo electrónico institucional de la supervisora la Dra, Alexandra González Matis.

Figura 5

Pantallazo de Envío de Encuesta para Determinar Punto Crítico en Talento Humano



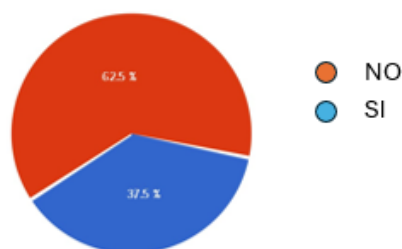
Nota: Información de difusión desde correo institucional de la supervisora donde se envió link del formulario Google de la encuesta del punto crítico e talento humano a todos los funcionarios de talento humano.

Como resultado de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de talento humano de la gobernación del Meta, se evidencio que el punto crítico estaba en la gestión del conocimiento, ya que al realizar el debido análisis de la encuesta se llegó a la conclusión de que el plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación tiene un índice de conocimiento del 37,5% y una variación del 62,5% de desconocimiento, esto solo en el área relacionada anteriormente, teniendo como evidencia los resultados evidenciados en la pregunta número 10.

Figura 6

Pantallazo de Resultado Pregunta 10

10. ¿Conoce usted si se cuenta con un plan institucional de Gestión del Conocimiento y la innovación?



Nota: Pantallazo tomado de los resultados de la encuesta realizada al personal de talento humano de la gobernación del Meta.

Según el grafico relacionado anteriormente, se puede evidenciar que por desconocimiento del plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación se genera fuga importante del conocimiento tácito y explícito, debido a que no se cuenta con un buen control de ejecución.

Avanzando en nuestro razonamiento se puede evidenciar que el conocimiento tácito que se encuentra dentro de la gobernación del Meta, tiende a disminuir a medida que los funcionarios más antiguos dentro de la gobernación se han ido retirando y pensionando. Ya que no se cuenta

con un plan estratégico que transforme este conocimiento tácito a explícito, el cual podría servir como herramienta de aprendizaje al nuevo personal.

El plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación es de vital importancia ya que es uno de los temas que se califica por medio del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), la Gobernación es calificada de por ese medio con la finalidad de identificar las necesidades y plantear las acciones de mejora.

(Función Pública Comunicaciones Dap, Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Versión 1 Diciembre de 2020, 2020) nos habla de que la gestión del conocimiento y la innovación están directamente relacionada con la dimensión de Talento Humano ya que esta es la encargada de administrar el conocimiento implícito de la entidad junto con el conocimiento explícito, permitiendo el desarrollo de habilidades y competencias de los funcionarios públicos. En este sentido, la formación y la capacitación juegan un papel fundamental como base en el aprendizaje, siendo esenciales para implementar procesos innovadores en las entidades y mejorar su gestión de manera colaborativa y educativa. Esto propicia un continuo crecimiento y la creación de mejores productos y servicios para los ciudadanos, lo cual fortalece su confianza en el estado.

Propuesta de Mejora

En cuanto a la realización de la estrategia de mejora se tuvo en cuenta lo escrito por (Liebowitz, 2019) donde destaca la importancia de una cultura organizacional que promueva la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los miembros de la organización. Además, propone diferentes herramientas y técnicas para gestionar eficazmente el conocimiento, tales como la creación de comunidades de práctica, la utilización de tecnologías de la información, la comunicación y la implementación de sistemas de gestión de conocimientos.

Una de las principales ideas que se destacan en el libro es que el conocimiento se convierte en un activo estratégico cuando se gestiona adecuadamente, y que su valor aumenta cuando se comparte y se utiliza de manera efectiva. La gestión del conocimiento permite a las organizaciones no solo aprovechar su propia experiencia, sino también aprender de otras empresas y adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno empresarial.

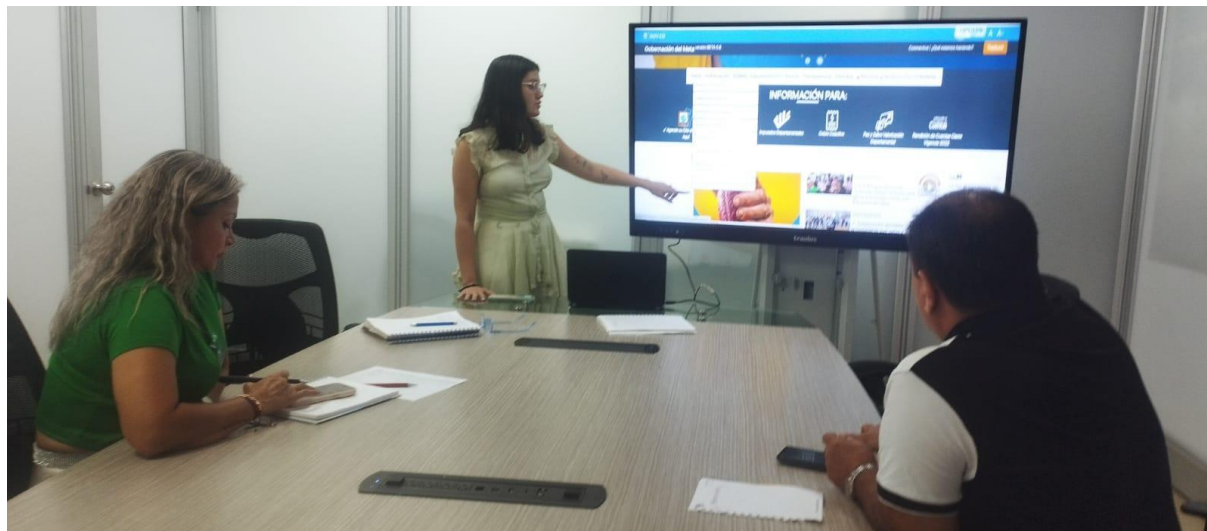
Asimismo, el autor enfatiza la importancia de una gestión del conocimiento sostenible, es decir, no solo centrada en el corto plazo, sino que también tenga en cuenta la capacidad de la organización para mantener y mejorar su capacidad de aprender y adaptarse a largo plazo. Esto se logra a través de la creación de una cultura de aprendizaje continuo y una inversión constante en la mejora y actualización del conocimiento.

Socialización de Resultados

Para dar a conocer, los resultados a los colaboradores de la gerencia de talento humano de la gobernación del Meta, se llevó a cabo, dentro de las instalaciones la socialización de los resultados de la encuesta aplicada y la estrategia de mejora a emplear ante los representantes de la gerencia de talento humano el Dr. Ruben Dario Rueda Acosta, la asesora de competitividad la Lic. Luz Dary Paez y la supervisora de pasantía la Dra. Alexandra Gonzalez Matis

Figura 4

Fotografía de Exposición de Socialización de Resultados de la Encuesta Aplicada



Nota: Fotografía tomada el día de exposición de socialización de resultados de la encuesta aplicada al personal de talento humano, donde se dio a conocer el punto crítico que está afectado al área. Fotografía tomada de Pacheco, A.K (2023). *Socialización resultados de encuesta "punto crítico en Talento humano" y socialización de estrategia de mejora*. Gobernación del Meta, Villavicencio, Meta.

Como se afirmó anteriormente se les dio a conocer los resultados de la encuesta aplicada y la propuesta de mejora, siendo de manera concreta expuesta la información y explicando cada paso a seguir con el desarrollo del micrositio de Gestión del conocimiento en la página web de la gobernación, también se expuso la importancia de implementar dicha estrategia de mejora ya que al ser gestión del conocimiento calificado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) mediante el FURAG, donde se le indica a la entidad el índice de gestión del conocimiento y desempeño institucional, dicha estrategia tiene como finalidad mejorar el índice y aportar en el desarrollo institucional por medio del micrositio, ya que este será de apoyo no

solo para gerencia de talento humano sino para cada secretaria que compone la gobernación del Meta.

Finalmente, después de llevarse a cabo la socialización se procede al envío de soportes, análisis cuantitativo y entregables sobre el informe detallado del diagnóstico del punto crítico y se adjunta estrategias de mejora propuesta.

Figura 5

Correo Documento de Soporte de Diagnóstico, Estrategia de Mejora y Análisis Cuantitativo



Ejecución de Propuesta de Mejora

En relación con el tema para disminuir la fuga de conocimiento del personal se ejecutaron las siguientes acciones de acuerdo con la propuesta.

- **Dar a conocer el plan institucional de gestión del conocimiento y de la innovación al personal de la gobernación del Meta.**

Como se nombra anteriormente se dio a conocer este plan de gestión por medio de la página web en el micrositio que se solicitó ante las TIC dicho micrositio se encuentra dentro de la página web de la gobernación del Meta.

- **Organizar la información física existente relacionada con el plan institucional de gestión del conocimiento y de la innovación, con el fin de disponer de un archivo que permita realizar planeamiento, seguimiento, control y auditoria del tema.**

De acuerdo con lo anterior la organización del archivo se llevó a cabo por lo requerido en la (LEY 594 DE 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones, 14 DE JULIO DEL 2000).

Figura 6

Fotografía de Archivo Físico Organizado



Pacheco, A.K. (2023). *Archivo del plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación*. Gobernación del Meta, Villavicencio, Meta.

- **Gestionar con el área de las tic un espacio en la página web de la gobernación del Meta con el objetivo de que el plan institucional de gestión del conocimiento y de la innovación sea más visible y de fácil acceso al público.**

Acorde a lo anterior se realizó reunión el día 3 de noviembre de 2023 con la secretaria administrativa y el gerente de talento humano para socializar resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de talento humano, siguiente a esto el día 9 de noviembre de 2023 se presentó ante estos mismos la propuesta de mejora, con la aceptación de la propuesta de mejora se inicio puesta en marcha del plan estratégico e investigación.

Dicho lo anterior el día 16 de noviembre de 2023 se realizó reunión con la persona de las TIC encargada de la página web como así mismo con el gerente, donde se dio a conocer la idea y se indicó que información debía de ser enviada por parte de gerencia de talento humano a la secretaria de tecnologías y sistemas de información.

De acuerdo con lo anterior se ejecutó el planteamiento de que información sería expuesta en el micrositio a solicitar. Llegados a este punto se realizó dicho día reunión con la secretaria administrativa y la gerencia de talento humano para dar a conocer que información se iba a enviar para su socialización al público.

Con la aceptación de los anteriores mencionados se inició el proceso de diligenciamiento del formato F-TIC-08 el cual se diligencio para indicar el orden del micrositio a crear, también se realizó oficio de solicitud de acuerdo con las indicaciones dadas por las TIC con la finalidad de que el micrositio fuera aceptado y expuesto en la página de la gobernación del Meta; se creó documento Word con la información a exponer el cual se nombró **generalidades** y así mismo se nombró en el micrositio.

Realizado lo anterior el día 17 de noviembre de 2023 se redactó correo electrónico para la secretaría de tecnologías y sistemas de información, donde se enviaron los documentos anteriormente mencionados y también se envió el plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación, este email se envió desde correo institucional.

Nota: Cabe aclarar que la imagen que se visualizara a continuación no muestra correo electrónico del cual se envió debido a políticas de confidencialidad.

Figura 7

Imagen de Documentación Electrónica Enviada al Área TIC para Creación de Micrositio

Imagen de documentación electrónica enviada al área TIC para creación de micrositio.



- **Identificar a los funcionarios con conocimiento tácito que han estado en la entidad por un periodo de tiempo extenso y transformar el conocimiento tácito en explícito.**

En relaciona a este punto se dejó lineamiento del proceso a seguir ya que de acuerdo con la reunión realizada el día 20 de noviembre de 2023 se dejó en claro que se iba a encargar de este tema algún funcionario de carrera administrativa o de planta ya que la información debe de quedar dentro de las instalaciones.

Los lineamientos son los siguientes:

La persona encargada del micrositio ha de ser quien realice la alimentación de este como así mismo la encargada de la identificación de los funcionarios y la encargada de convertir el conocimiento tácito a explícito.

- **Identificar las buenas prácticas de la entidad, documentarlas y socializarlas.**

De acuerdo con lo mencionado en el punto anterior la persona a cargo del micrositio es aquella que se encargara de identificar las buenas prácticas, documentarlas y socializarlas.

- **Establecer los responsables de la alimentación y actualización del micrositio, para lograr la identificación del conocimiento tácito y realizar la preparación para que este conocimiento se imparta de manera explícita.**

Con lo mencionado en los dos puntos anteriores se aclara que la persona encargada de este tema seria alguien de carrera administrativa o de planta ya que es necesario que este tema continúe y no se pierda el hilo de este. Como así mismo se instauró que se establecerían responsables por parte de cada secretaria los cuales recolectaría la información de su secretaria y enviaran esta información a la persona encargada del micrositio.

Para gestionar adecuadamente el conocimiento, (Wiig, 2012) propone un enfoque holístico que abarque todos los aspectos de una organización, incluyendo la cultura, la estructura, los procesos y las personas. Esto implica una combinación de estrategias y herramientas para identificar, capturar, almacenar y distribuir el conocimiento dentro de la empresa.

Una de las principales contribuciones del libro es la presentación del marco de gestión del conocimiento de (Wiig, 2012), el cual consta de cinco dimensiones interrelacionadas: la cultura del conocimiento, los procesos de conocimiento, la gestión de la información, las habilidades de

la gente y la tecnología de la información, este marco ayuda a las organizaciones a comprender cómo se puede gestionar eficazmente el conocimiento en todos los aspectos de su operación.

Además, "La gestión del conocimiento en la práctica" ofrece una amplia gama de enfoques prácticos y herramientas para la gestión del conocimiento, incluyendo técnicas para la identificación, medición, estrategias para la transferencia, aplicación del conocimiento, prácticas para crear una cultura de aprendizaje y colaboración en la organización.

Uso de las Tecnologías de la Información

Socialización de Piezas Graficas Gestión del Conocimiento

La gestión se lleva cabo por medio del correo institucional de la supervisora.

Figura 8

Pantallazo de Solicitud de Pieza Gráfica y Socialización en Pantallas Internas



Nota: Correo electrónico enviado a el área de las tic con la finalidad de solicitar pieza gráfica y socialización de esta en pantallas internas. Dicha figura fue tomada desde el correo institucional de la supervisora.

Este proceso tendrá ciertos retrasos de acuerdo con el cronograma ya que la gestión de una pieza gráfica para la publicación en las pantallas internas de la gobernación. Por ende, al tener la pieza gráfica realizada por el área TIC se compartirá por correo electrónico ya que se cuenta con problemas de visualización en algunos pisos.

Este proceso de gestión con el área TIC de acuerdo con el cronograma de pasantía se llevaría a cabo dos veces por mes, pero debido al tiempo de espera para una pieza grafica este paso a ser una pieza grafica por mes donde de esta manera se puede obtener en el transcurso del mes para poder socializar dichas piezas por medio de correo electrónico y circular.

La pieza grafica del mes de noviembre la cual muestra la importancia de realizar una buena gestión del conocimiento.

Figura 9

Pieza Grafica de Noviembre



Nota: Difusión interna por medio de correo electrónico de supervisora Alexandra Gonzalez

Por medio de parrilla de contenido enviada el mes de diciembre se solicitó pieza grafica al área de las TIC, con el tema de ¿Qué es conocimiento tácito y explícito?, la creación de la pieza grafica se demoró hasta el mes de enero debido a que los funcionarios a cargo de este proceso estaban en el cierre de año y entrega de puestos por nuevo cambio de gobierno.

De acuerdo con lo anterior expuesto la pieza grafica de mes de diciembre y enero las realice de acuerdo con los lineamientos, ya que para el mes de enero no se contó con personal a cargo de la realización de las piezas graficas.

Las piezas graficas de mi autoría fueron publicadas por medio de circular.

Figura 10

Piezas Graficas Enero



Nota: Pieza grafica de autoría propia realizada en genially propia y entregado a la supervisora para uso institucional.

<https://drive.google.com/file/d/1f0ZIM1zTLF3aDX5YpOM4nSchTHfYCS-Z/view?usp=sharing>

Nota: Video explicativo de como ingresar y navegar en micrositio gestión del conocimiento.

Dicho video fue de autoría propia y entregado a la supervisora para uso institucional, este video reposa en Google drive de correo institucional de la supervisora.

Comunicación Interna

Para la comunicación con los colaboradores de las diferentes áreas, se hizo uso de correo institucional de la gobernación del Meta, el correo que se usó para esta comunicación fue el de la supervisora Alexandra Gonzales Matis, donde se comunicó la siguiente información:

- Actividades que se llevarían a cabo durante la semana o el mes
- Invitaciones a participar en charlas y capacitaciones
- Socialización de piezas graficas
- Medición de impacto de las capacitaciones

Actividades de Sensibilización

Durante el mes de noviembre, se desarrollaron dos actividades de sensibilización dirigidas a los empleados de la institución. En la primera actividad, se implementó la estrategia de visitar cada piso y entregar dulces a los funcionarios, acompañados de notas que destacaban la importancia del conocimiento y su compartir. En la segunda actividad del mes, se repitió la estrategia, pero esta vez se incentivó la participación en actividades de capacitación, y se consultó a los empleados sobre la relevancia de involucrarse en dichas actividades.

En cuanto al mes de diciembre, se consideraron diversas ideas para actividades de sensibilización, pero se optó por repetir la estrategia utilizada en el mes anterior debido a su facilidad de implementación y la positiva respuesta de los funcionarios. En esta ocasión, se invitó a los empleados a tomar un dulce que contenía preguntas sobre los beneficios de la gestión del conocimiento y la efectividad de dicha gestión en sus áreas respectivas.

Sin embargo, durante el mes de enero no se llevaron a cabo actividades de concientización debido al cambio de mandato. Es importante señalar que los meses de diciembre, enero y febrero presentan desafíos adicionales para realizar actividades piso a piso o con los

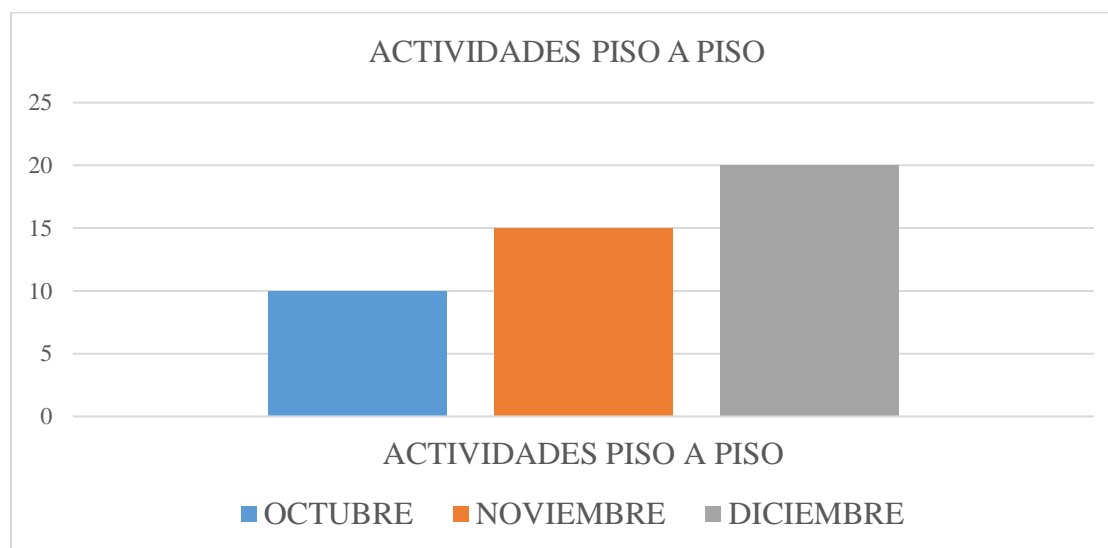
empleados, dado que algunos funcionarios son reubicados y la asistencia a charlas y capacitaciones tiende a ser baja durante este período.

Resultados de Actividades Piso a Piso

En las actividades piso a piso del mes de noviembre, contamos con la participación de 10 personas. Sin embargo, se observó un incremento en la asistencia, alcanzando 15 personas ese mismo mes. En diciembre, esta cifra se elevó a 20 personas. Lamentablemente, en enero no fue posible llevar a cabo actividades debido a un cambio en el ordenamiento y la administración vigente.

Figura 11

Grafica de Informe de Actividades del Mes de Diciembre



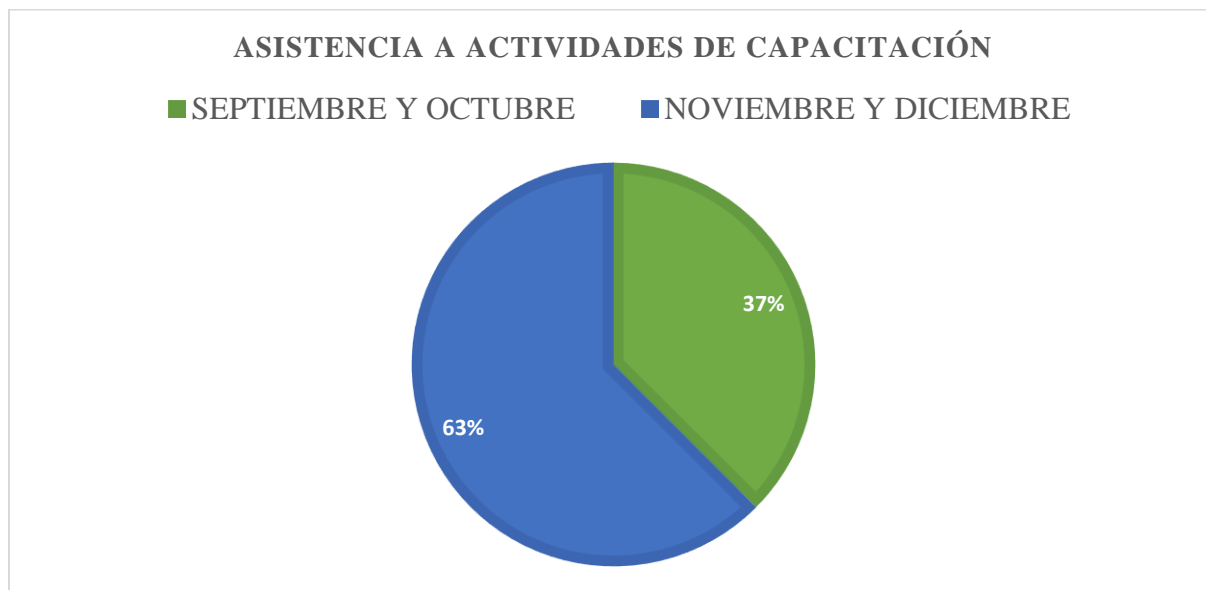
Nota: Ilustración grafica de avance en la participación de lo funcionarios en charlas, capacitaciones y eventos relacionados con gestión del conocimiento.

Como se puede evidenciar en la ilustración la participación de los funcionarios aumento durante los tres meses de ejecución de pasantía.

Se observa una mejora en la asistencia a las actividades de capacitación durante los meses de noviembre y diciembre, alcanzando un aumento del 63% en comparación con el 37% registrado en los dos meses anteriores donde se llevaron a cabo actividades similares.

Figura 12

Grafica Sobre la Asistencia a Capacitaciones del Mes de Septiembre a Diciembre del 2023



Nota: Ilustración grafica de resultados de asistencia a actividades de capacitación de los últimos 4 meses del año 2023, presentando mejoras de asistencia en los meses de noviembre y diciembre.

Análisis de Datos

Recolección y Organización de Datos

Recolección de Información

La información que se generó durante el tiempo de capacitación se recolectó en el mes de enero para hacer los informes de actividades del plan institucional de capacitación, el código de integridad, como así mismo se generó informe de entrega de actividades a secretaria administrativa.

Organización de la Información

En enero se inició la organización de la documentación física del plan institucional de capacitación, código de integridad y plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación todo esto se organizó de acuerdo con la ley de archivo documental.

Formulación de Indicadores

De acuerdo con (Solano Cisneros, 2010) en su obra “los indicadores de gestión como base de la medición de desempeño y la toma de decisiones”, presentan una perspectiva detallada sobre la importancia y la formulación efectiva de los indicadores de gestión. Destacan la necesidad fundamental de contar con indicadores precisos y relevantes para medir el desempeño organizacional y respaldar la toma de decisiones estratégicas.

Implementación de encuestas Google y verificación visual de mayor problemática

$$\frac{\Sigma \text{ de personas con respuesta negativa}}{\Sigma \text{ de personas encuestadas}} \times 100$$

Implementación de mejoras.

$$\frac{\Sigma \text{ de actividades de mejora planteadas}}{\Sigma \text{ de actividades de mejora realizadas}} \times 100$$

Actividades de concientización

$$\frac{\Sigma \text{ de actividades piso a piso realizadas}}{\Sigma \text{ de actividades piso a piso planteadas}} \times 100$$

Informes de seguimiento

$$\frac{\Sigma \text{ de informe de seguimiento realizados}}{\Sigma \text{ de informes de seguimiento a entregar}} \times 100$$

Informe del análisis de indicadores identificando la mejora en la participación y del aprendizaje.

$$\frac{\Sigma \text{ del promedio de calificaciones en capacitaciones igual o superior a 16 horas}}{\Sigma \text{ de personas encuestadas}}$$

La fórmula anteriormente nombra está planteada por talento humano y con esta se miden los resultados 4 y 6 del plan de actividades.

Para medir el indicador de la Guía o manual de buenas prácticas, se hace por medio de documento entregado a la supervisora a cargo de la pasante.

Análisis

En este punto se analizará cada uno de los entregables o productos esperados de acuerdo con los indicadores que se plantearon anteriormente.

Tabla 1

Resultado/Producto Esperado e Indicador Usado para Medición

Resultado/Producto esperado	Indicador
Informe de diagnóstico de las áreas críticas de gestión del conocimiento en Recursos Humanos, que incluye recomendaciones específicas para mejoras.	Implementación de encuestas Google y verificación visual de mayor problemática
	$\frac{\Sigma \text{ de personas con respuesta negativa}}{\Sigma \text{ de personas encuestadas}} \times 100$
	$\frac{10}{16} \times 100 = 62.5\%$

De esta manera fue como se detectó el punto crítico dentro de talento humano

Plan de acción detallado para implementar las mejoras identificadas.

$$\frac{\Sigma \text{ de actividades de mejora realizadas}}{\Sigma \text{ de actividades de mejora planteadas}} \times 100$$

$$\frac{4}{6} \times 100 = 66.7\%$$

Como se puede observar se cumple con el 66.7% de las actividades planteadas.

Las dos actividades faltantes hacen parte del acto administrativo que está en proceso, las cuales son: identificación de funcionarios y responsables de la alimentación del micrositio.

Campaña de concientización sobre el uso de herramientas TIC, que incluye material promocional, presentaciones y actividades interactivas.

$$\frac{\Sigma \text{ de actividades piso a piso realizadas}}{\Sigma \text{ de actividades piso a piso planteadas}} \times 100$$

$$\frac{3}{3} \times 100 = 100\%$$

Se realizaron 3 actividades piso a piso donde se incentivó a los funcionarios a hacer parte de las actividades de capacitación.

Informe de seguimiento que muestra el aumento en la adopción de herramientas TIC y ejemplos de innovación

$$\frac{\Sigma \text{ de informes de seguimiento realizados}}{\Sigma \text{ de informes de seguimiento a entregar}} \times 100$$

$$\frac{3}{3} \times 100 = 100\%$$

Este seguimiento también se hace por medio del indicador de impacto de capacitación realizado por la gerencia de talento humano.

Guía o manual de buenas prácticas para la recopilación y organización de datos clave encuentra en proceso de aceptación ya que esta va a ser parte del acto administrativo a realizar.

Gobernación. Cumpliendo así con el 100% de efectividad en la realización de la guía.

Informe del análisis deEste se realiza hace por medio del indicador de impacto de indicadores identificando lacapacitación realizado por la gerencia de talento humano.

mejora en la participación y del aprendizaje.

$$\frac{\Sigma \text{ del promedio de calificaciones en capacitaciones igual o superior a 16 horas}}{\Sigma \text{ de personas encuestadas}}$$

De acuerdo con el informe de talento humano se cumplió con la meta establecida cumpliendo con un 100%

Nota: La tabla presenta tanto los resultados esperados como los productos obtenidos, así como el índice que representa estos resultados. En este caso, se indica un índice de cumplimiento del 80% al 100%, conforme al nivel de efectividad y eficacia requerido por la universidad.

Seguimiento de Actividades

Incentivación a Actividades en Pro de Gestión del Conocimiento

Se llevaron a cabo una serie de actividades con el objetivo principal de fortalecer las capacidades de los colaboradores de la institución. Estas actividades se ejecutaron de manera conjunta y se iniciaron con el envío de la correspondiente pieza gráfica para cada capacitación a través del correo institucional.

Durante el día de las actividades, se capturaron fotografías de los asistentes como evidencia de su compromiso y participación. Además, se administró una encuesta de satisfacción mediante un formulario de Google para evaluar la efectividad de las capacitaciones y recopilar opiniones y sugerencias de los participantes.

Toda esta información se recopiló en un informe de actividades mensual, elaborado en formato Word, que detallaba el nombre de la capacitación, la fecha de realización, una breve descripción de la temática, evidencia fotográfica de la actividad y los resultados de la encuesta de satisfacción.

Este enfoque permitió obtener un registro completo de las actividades realizadas durante esta fase, junto con la evaluación de su impacto y la retroalimentación de los colaboradores para mejorar futuras capacitaciones.

El documento mencionado se encuentra disponible en la página web de la gobernación, bajo el título "**Informe de actividades del plan institucional de capacitación 2023**".

Nota: En cumplimiento de la ley de habeas data, toda la información relativa al registro fotográfico se encuentra en el informe de actividades mencionado en negrita, así mismo él envió de piezas graficas enviadas para capacitación.

Informes Mensuales

Durante los meses de pasantía, la gestión se realizó a través de correo electrónico, invitando a las personas a participar en las capacitaciones. En los informes remitidos al área de Plan Institucional de Capacitación, se incluye la siguiente información: nombre de la capacitación, fecha de realización, breve descripción del tema, acta de circular, registro fotográfico y registro de asistencia. Estos documentos fueron enviados a la supervisora correspondiente.

Figura 13

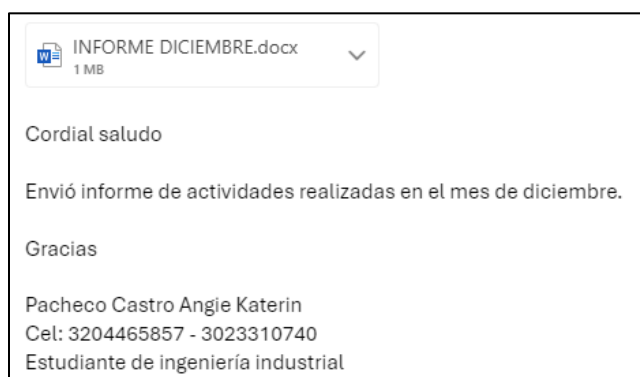
Informe de Actividades Realizadas en el Mes de Noviembre



Nota: Correo enviado a la supervisora de pasantía donde se adjuntó informe de actividades del mes de noviembre de 2023.

Figura 14

Informe de Actividades Realizadas en el Mes de Diciembre



Nota: Correo enviado a la supervisora de pasantía donde se adjuntó informe de actividades del mes de diciembre de 2023.

Informe Final

Durante esta fase, como se mencionó anteriormente, los informes se entregaron al final de cada mes, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la supervisora.

El informe de octubre se centró en la investigación realizada para identificar áreas críticas y proponer estrategias útiles tanto para el Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación como para el Plan Institucional de Capacitación. Estos planes se complementan para alcanzar sus objetivos y alcances previstos. Además, se incluyó evidencia de las actividades realizadas durante ese mes.

En el informe de noviembre se presentaron los temas de capacitación ofrecidos por la ESAP y la gobernación. La información se difundió a todos los funcionarios a través de correos electrónicos para garantizar su visualización.

Durante diciembre, se preparó el informe mensual de las actividades realizadas durante ese mes.

En enero, se organizó el informe anual de actividades del Plan Institucional de Capacitación y se realizaron los autodiagnósticos necesarios para la creación de los planes mencionados anteriormente en este documento. Este informe anual está disponible en la página web de la Gobernación del Meta.

Conclusiones

El proceso de identificación de puntos críticos en los procedimientos de talento humano ha sido fundamental para comprender las áreas que requieren atención y mejora dentro de la organización. Gracias a este análisis, se han podido diseñar acciones específicas destinadas a optimizar y fortalecer los procesos relacionados con la gestión del conocimiento en el área de talento humano, lo que contribuirá significativamente a mejorar el desempeño general de la gobernación del Meta.

En resumen, el impulso del uso de tecnologías de la información ha resultado ser un factor clave para promover el intercambio de conocimientos y la colaboración entre los miembros de la organización. Al facilitar el acceso a la información y las herramientas colaborativas, se ha creado un entorno propicio para el aprendizaje continuo y la innovación, lo que fortalecerá la capacidad de la institución para enfrentar los desafíos futuros de manera efectiva.

En síntesis, el análisis de datos clave ha proporcionado información valiosa para evaluar el desempeño del plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación. Gracias a este análisis, se han identificado áreas de éxito y oportunidades de mejora, lo que permitirá ajustar y fortalecer el plan para garantizar su eficacia a largo plazo. Este enfoque basado en datos asegurará que las decisiones se tomen de manera informada y estratégica, contribuyendo así al éxito continuo de la gestión del conocimiento en la organización.

En conclusión, el seguimiento continuo de las actividades ha sido esencial para garantizar el éxito del programa de gestión del conocimiento. Al monitorear de cerca el progreso y los resultados, se han identificado oportunidades de mejora y se han realizado ajustes según sea necesario para mantener el programa en la dirección correcta. Este enfoque ágil y adaptable

asegurará que los objetivos del programa se alcancen de manera efectiva, promoviendo así una cultura de aprendizaje y colaboración en toda la organización.

Recomendaciones

Involucrar a todos los empleados en el proceso de gestión del conocimiento: Es importante que todos los miembros de la gobernación del Meta se sientan parte del proceso y comprendan la importancia de compartir y adquirir conocimiento para el crecimiento y mejora de la institución.

Crear espacios para el intercambio de conocimiento: Se pueden llevar a cabo charlas, conferencias o workshops donde los empleados puedan compartir sus experiencias y conocimientos con sus colegas. También se pueden crear plataformas virtuales o redes sociales internas que faciliten el intercambio de información y colaboración entre los empleados.

Valorar y reconocer el conocimiento: La gobernación del Meta debe implementar mecanismos que reconozcan y valoren a aquellos empleados que contribuyen al conocimiento de la organización, ya sea a través de la generación de nuevos conocimientos, la resolución de problemas o la implementación de mejoras en los procesos.

Continuar con el proceso del micrositio: Se recomienda realizar seguimiento, como así mismo realizar los respectivos procesos faltantes para el micrositio esto con el fin de organizar y compartir el conocimiento de manera eficiente y segura.

Promover la colaboración y trabajo en equipo: La gestión del conocimiento se basa en la colaboración y el trabajo en equipo. Se deben implementar políticas y prácticas que fomenten la colaboración y el intercambio de ideas entre los empleados.

Monitorear y medir los resultados: Es importante establecer indicadores y métricas que permitan evaluar el impacto de las estrategias de gestión del conocimiento implementadas. Esto ayudará a identificar áreas de mejora y hacer ajustes en el proceso si es necesario.

Brindar recursos y apoyo: La gobernación del Meta debe garantizar que sus empleados cuenten con los recursos necesarios para adquirir y compartir conocimiento, ya sea a través de capacitaciones, herramientas tecnológicas o espacios físicos adecuados.

Capacitar a los líderes y gerentes en gestión del conocimiento: Los líderes y gerentes juegan un papel clave en la gestión del conocimiento, por lo que es importante que se les capacite en este tema. Deben entender la importancia del conocimiento y ser los principales promotores de esta cultura en la organización.

Establecer un plan de seguimiento y actualización: La gestión del conocimiento es un proceso continuo y dinámico, por lo que es necesario establecer un plan de seguimiento y actualización constante para que las estrategias y prácticas implementadas se mantengan efectivas y relevantes en el tiempo.

Referencias Bibliográficas

- Mahecha Riaño, J., Rodríguez, J. C., & Pastrana, C. S. (31 de 7 de 2021). MODELOS DE GESTION DEL CONOCIMIENTO. Obtenido de <https://innovacion-al-dia6.webnode.es/>
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACION DE COLOMBIA. (14 DE JULIO DEL 2000). LEY 594 DE 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Bustelo Ruesta, C., & Amarilla Iglesias, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. *Boletín del Instituto de Andaluz de Patrimonio Histórico*, 226-230.
doi:<https://doi.org/10.33349/2001.34.1153>
- Calvo Giraldo, O. (18 de JULIO de 2018). La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones y las Regiones: Una Revisión de la Literatura. *Tendencias*, 140-163.
doi:<https://doi.org/10.22267/rtend.181901.91>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. *Mc Graw Hill*, 1-626. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1143>
- Duque Marquez, I. (16 de 02 de 2021). DECRETO 164 DE 2021. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=158708>
- El tarro de los idiomas . (s.f). Actividades interactivas: ¿Qué son y cómo llevarlas a las aulas? Obtenido de <https://eltarrodelsidiomas.com/2021/08/30/actividades-interactivas-que-son-y-como-llevarlas-a-las-aulas/>
- Equipo de Enciclopedia Significados. (13 de 12 de 2019). Significado de Eficiencia. Obtenido de <https://www.significados.com/eficiencia/>
- Equipo editorial, E. (2020). Capacitación. Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/capacitacion-2/>

Fernández, J. I. (15 de 11 de 2023). ¿Qué son las TICs y por qué son importantes? *SNHU*.

Obtenido de <https://es.snhu.edu/noticias/que-son-las-tics-y-por-que-son-importantes>

Función Publica. (2012). ¿Qué es el Furag? Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/->

[/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-el-furag-/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-el-furag-/28585938)

Función Publica Comunicaciones Dafp. (21 de diciembre de 2020). *Guía para la*

implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo

integrado de planeación y gestión (MIPG). Versión 1 Diciembre de 2020. Obtenido de

Función Publica-EVA: [https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-](https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/)

[/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/37827592](https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/37827592)

Función Publica Comunicaciones Dafp. (2020). Lineamiento técnico de gestión del

conocimiento y la innovación. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=37386704>

Función Publica. (s. f). ¿Sabe usted qué es el Plan Institucional de Capacitación? Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/->

[/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-plan-institucional-de-capacitacion-](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-plan-institucional-de-capacitacion-)

[/28585938#:~:text=El%20Plan%20Institucional%20de%20Capacitaci%C3%B3n%20de%20OPIC%20es%20el,y%20metas%20inst](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-plan-institucional-de-capacitacion-/28585938#:~:text=El%20Plan%20Institucional%20de%20Capacitaci%C3%B3n%20de%20OPIC%20es%20el,y%20metas%20inst)

Función Publica. (s.f). *Gestión del Conocimiento*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/analitica-institucional>

Gobernación del Meta. (2020). Elementos estrategicos. Obtenido de

<https://meta.gov.co/pagina/elementos-estrat%C3%A9gicos/7>

- Gobernación del Meta. (s.f.). *Gobernación el meta*. Obtenido de <https://meta.gov.co/pagina/elementos-estrat%C3%A9gicos/7>
- Hernández Forte, V. (2016). La gestión del conocimiento en las organizaciones. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=HSN1EAAAQBAJ&pg=PA29&hl=es&source=gs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Hidalgo Guayaquil, R. (2015). Diseño de un modelo de gestión de talento humano por competencias para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Tesis (Magister en Administración de Empresas). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Departamento de Investigación y Posgrados.*, 1-286. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1354>
- Javeriano Centro de Escritura. (2020). Manual APA 7ª edición. *Pontificia Universidad Javeriana*, 1-37. Obtenido de <https://www.javerianacali.edu.co/centro-escritura/recursos/manual-apa-7...>
- Liebowitz, J. (2019). Building Organizational Intelligence A Knowledge Management Primer. doi:<https://doi.org/10.1201/9780367810689>
- Marketer digital. (s. f). ¿Qué es calidad en una empresa? Obtenido de <https://www.marketerdigital.com.mx/que-es-calidad-en-una-empresa/>
- Ministerio de Educación. (17 de 04 de 2024). Modelo Integrado de Planeación y Gestión. *Micrositios Institucionales*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/>

- Nieves Lahaba, Y., & León Santos, M. (2001). La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1024-94352001000200004&script=sci_arttext
- Nuñez, E. (07 de 01 de 2022). ¿Qué son las métricas y para qué se utilizan? ¡Mide si quieres crecer en línea! Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/que-son-las-metricas/>
- Organizacion mundial del trabajo. (s.f). Gestion del Conocimiento. Obtenido de <https://www.oitcinterfor.org/general/gesti%C3%B3n-del-conocimiento>
- Peluffo A, M., & Catalán Contreras, E. (Diciembre de 2002). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. 1-92. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/1f5a0acd-f625-4c62-93f2-771e29993600/content>
- Pereira Alfaro, H. (2011). Implementación de la gestión del conocimiento en la empresa. *Universida de Guadalajara*, 1-6. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1331>
- Roldán, P. (02 de 12 de 2016). Competitividad. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html#Informaci%C3%B3n%20general>
- Romero Santos, A., Pérez Almeida, I., Medina Litardo, R., & Cobos Mora, F. (2023). Conociendo el conocimiento individual y organizacional. 1-125. Obtenido de <https://libros.utb.edu.ec/index.php/utb/catalog/download/110/75/282?inline=1>
- Scribbr. (s. f). ¿Qué es un apéndice? Obtenido de <https://www.scribbr.es/preguntas-frecuentes/que-es-un-apendice/>

SGP PRESIDENCIAL DEL CONSEJO DE MINISTROS. (2013). POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021. *PERU*. Obtenido de [https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/instrument/files/5.%20PNM GP.pdf?cv=1](https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/instrument/files/5.%20PNM%20GP.pdf?cv=1)

Solano Cisneros, C. A. (2010). *Los indicadores de gestión como base de la medición de desempeño y la toma de decisiones*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/2272>

Torres Bernal, C. A., Turriago Hoyos,, A., & Sierra Arango, H. D. (2010). Aproximación a la medición de la gestión del conocimiento empresarial. *AD-minister*, (16), 11-32. Obtenido de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/183/198>

Torres, k., & Lamenta, P. (2015). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LOS SISTEMAS. *NEGOTIUM*, 3-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78246590001.pdf>

Ulloa Purcachi, P. (2012). Competencias laborales, formación y rasgos de personalidad: el caso de los empleados del Banco de Santander. *Universidad Complutense de Madrid*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14352/48363>

Unir, L. (s. f). *La auditoría interna de calidad: objetivos y procedimiento*. Obtenido de <https://colombia.unir.net/actualidad-unir/auditoria-interna-calidad/>

Wiig, K. (2012). *People-Focused Knowledge Management*. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=c4sZ-iXNTWgC&lpg=PR2&ots=Xxwx05wJv2&dq=Wiig%2C%20Karl%20M.%20\(2002\).%200%E2%80%9CNew%20Generation%20Knowledge%20Management%20%3A%20What%20May%20We%20Expect%20%3F%E2%80%9D%20People-Focused%20Knowledge%20Management%201-9.&lr&](https://books.google.es/books?id=c4sZ-iXNTWgC&lpg=PR2&ots=Xxwx05wJv2&dq=Wiig%2C%20Karl%20M.%20(2002).%200%E2%80%9CNew%20Generation%20Knowledge%20Management%20%3A%20What%20May%20We%20Expect%20%3F%E2%80%9D%20People-Focused%20Knowledge%20Management%201-9.&lr&)

Glosario

Actividades interactivas: “son recursos que “responden” a las acciones del alumnado y en las que podemos incluir contenidos multimedia como vídeo, audio, imágenes o enlaces web entre otros” (El tarro de los idiomas , s.f)

Analítica institucional: “Es el eje de la gestión del conocimiento y la innovación que permite convertir los datos producidos por la entidad en conocimiento útil para la toma de decisiones a través de su análisis.” (Función Publica, Gestión del Conocimiento, s.f)

Apéndice: “Un apéndice contiene información complementaria con el objetivo de que el lector entienda mejor tu investigación. Se trata de información no esencial para el argumento de tu trabajo.” (Scribbr, s. f)

Auditoría interna: “La auditoría interna de calidad es un procedimiento para garantizar el funcionamiento óptimo y cumplir con los objetivos de calidad de las organizaciones.” (Unir, s. f)

Calidad: “es un elemento fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las empresas. Ofrecer productos y servicios de alta calidad es clave para ganar la preferencia de los clientes, diferenciarse de la competencia y lograr una posición destacada en el mercado.” (Marketer digital, s. f)

Capacitación: “Es el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa. Tienen como objetivo expandir sus conocimientos, habilidades o aptitudes.” (Equipo editorial, 2020)

Competitividad: “Competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno.” (Roldán, 2016)

Eficiencia: “Es virtud o facultad para lograr un efecto. También, es la acción con que se logra ese efecto. La palabra eficiencia es de origen latín *efficientia*” (Equipo de Enciclopedia Significados, 2019)

ESAP: De acuerdo con (Duque Marquez, 2021):

Escuela Superior de Administración Pública - ESAP es un establecimiento público del orden nacional cuyo objeto es la formación, investigación y extensión académica en el contexto de la educación superior universitaria y la gestión del conocimiento; y la inducción, asesoría, consultoría, capacitación, acompañamiento y asistencia a los gobiernos nacional y territorial en la organización, gestión y operación de lo público.

FURAG: “Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, (FURAG), a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.” (Función Pública, 2012)

Métricas: “son números y estadísticas que sirven para medir, evaluar y monitorear cualquier proceso, acción o campaña en un negocio.” (Nuñez, 2022)

MIPG: De acuerdo con (Ministerio de Educación, 2024) El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en su versión actualizada según el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, proporciona un marco de referencia para dirigir, planificar, ejecutar, monitorear, evaluar y controlar la gestión institucional del MEN y sus entidades adscritas y vinculadas. Su objetivo es garantizar la calidad e integridad del

servicio, asegurando la entrega de resultados que satisfagan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos beneficiarios.

PIC: De acuerdo con (Función Pública, s. f) el Plan Institucional de Capacitación (PIC) es un conjunto organizado de actividades de formación y desarrollo diseñadas para un período determinado y orientadas a metas específicas. Su propósito es fomentar la adquisición de competencias, mejorar los procesos internos y fortalecer las capacidades individuales y de equipo del personal en una entidad pública. Esto se realiza con el fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales establecidos.

TIC: De acuerdo con (Fernández, 2023):

Se trata de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC o TICs), que utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación, con el objetivo de facilitar la emisión, el acceso y el tratamiento de la información.

Apéndices

Apéndice A

Encuesta Punto Crítico Talento Humano

ENCUESTA PUNTO CRITICO TALENTO HUMANO

OBJETIVO: "Reconocer los puntos críticos en el desarrollo de cada procedimiento de la Gerencia de Talento Humano con el fin de diagnosticar y plantear una acción de mejora que contribuya al desarrollo eficaz de las funciones en cada uno de los procedimientos".

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (ley de protección de datos personales) y en el capítulo 25 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y garantizando su confidencialidad, privacidad, seguridad y circulación restringida. *
¿Autoriza la recolección y tratamiento de sus datos?

Sí

No

NOMBRES Y APELLIDOS

Texto de respuesta corta
.....

VINCULACIÓN

Servidor de planta (Carrera Administrativa, Periodo de Prueba, Provisional)

Contrato de Prestación de Servicios

NIVEL DENTRO DE LA GOBERNACIÓN

- Profesional
- Asesor
- Tecnico
- Asistencial

¿Dentro de las actividades que se desarrollan en su procedimiento son acordes al procedimiento establecido en calidad? (si la respuesta es NO escriba el por qué) *

- Si
- No

¿Las capacitaciones y charlas brindadas han sido de apoyo para sus funciones? (si la respuesta es NO escriba el por qué) *

- Si
- No
- Otra...

¿Puede solicitar en el área de Plan Institucional de Capacitación que se realicen capacitaciones y charlas sobre un tema de su interés? *

- Si
- No

¿Maneja usted archivo que le permita documentar lo realizado en su procedimiento? (si la respuesta es NO escriba el por qué) *

- Si
- No
- Otra...

¿Cuenta con lo necesario para realizar un buen archivo documental? *

- Si
- No

¿Puede solicitar al área de archivo documental apoyo para la buena implementación de las tablas de retención y archivo documental? *

- Sí
- No

¿Ha recibido capacitación y actualización sobre el tema de archivo en Gestión Documental? (si la respuesta es NO escriba el por qué) *

- Si
- No
- Otra...

¿Realiza usted informes de su procedimiento? (si la respuesta es NO escriba el por qué) *

- Si
- No
- Otra...

¿Los informes realizados se dan a conocer en la plataforma de la Gobernación del Meta? (si la respuesta es NO escriba el por qué) *

- Si
- No
- Otra...

¿Conoce usted si se cuenta con un Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación? *

- Si
- No

Actividades de capacitación 2023

Descripción (opcional)

Enumere las actividades de capacitación ofrecidas por la Gobernación del Meta en las cuales participó

Texto de respuesta larga

Razones para no haber participado en las actividades de capacitación ofrecidas por la Gobernación del Meta *

- Falta de tiempo
- Falta de acceso
- Falta de promoción de las capacitaciones
- Otra...

Recomendaciones o sugerencias que puedan ayudar a la mejora de su procedimiento.

Texto de respuesta larga

Título de la imagen

Muchas gracias 

Nota: Formato de encuesta realizado en Google formatos, formulario enviado a los funcionarios del área de talento humano por medio de correo electrónico institucional de la supervisora. El formato es de autoría propia pero creado desde usuario institucional de la supervisora.