

Gestión del conocimiento y la necesidad de cualificación efectiva de los colaboradores del sistema empresarial

Knowledge management and the need for effective qualification of employees in the business system

Recibido: 29/08/2021
Aceptado: 16/09/2021
Publicado: 30/09/2021

Ismael Felipe Luna Morán

<https://orcid.org/0000-0002-1164-2207>

lider_docencia_contabilidad@infotephvg.edu.co

Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”

Maestrante en Administración de Negocios, Especialista en Dirección Financiera, Especialista Tecnológico en Contabilidad de Costos, Contador Público, Líder de Docencia del Programa de Contabilidad y Miembro del Grupo de Investigación Gestión Empresarial y Competitividad del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, Colombia

Aminta Isabel De La Hoz Suárez

<https://orcid.org/0000-0001-6230-8869>

amintadelahoz@infotephvg.edu.co

Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”

Doctora en Ciencias Gerenciales con post doctorado en Gerencia de las Organizaciones; Magíster en Gerencia de Empresas, Mención Gerencia de Operaciones; Licenciada en Contaduría Pública; Docente e Investigadora de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, de la Universidad de Sucre y del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”; Adscrita a los Grupos de Investigación GIAEC y GIPO y Miembro del Grupo de Investigación Gestión Empresarial y Competitividad del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, Colombia

Resumen

Para el desarrollo de todo negocio, es fundamental el capital humano a efecto de direccionar el rumbo de la operatividad, sin embargo, es necesario determinar la cualificación efectiva de los trabajadores y sus aportes al sistema empresarial. En tal sentido, el propósito general de la presente investigación es describir la gestión del conocimiento y la necesidad de cualificación efectiva de los colaboradores de las organizaciones, en especial haciendo una intervención en una empresa del sector logístico ubicada en el Departamento del Magdalena, Colombia. Se trata de una investigación con enfoque cualitativo, de tipo descriptiva, de campo, con diseño no experimental, basada en la revisión de algunos postulados teóricos. Se observó la necesidad imperante de capacitación de los colaboradores, por lo cual se propuso un plan de capacitación-formación que se sustenta desde las reflexiones empíricas de los propios trabajadores para suplir las necesidades focalizadas en virtud de gestionar el conocimiento desde el interior de la organización para propiciar un direccionamiento renovado que le permita prestar sus servicios logísticos con calidad, generándoles sostenibilidad económica y permanencia en el mercado, siendo esto su ventaja competitiva o el efecto diferenciador al cual aspiran.

Palabras Clave: Gestión del conocimiento, Cualificación efectiva, Servicios logísticos, Ventaja competitiva, Colaboradores del sistema empresarial

Abstract

For the development of any business, human capital is fundamental in order to direct the course of operation, however, it is necessary to determine the effective qualification of workers and their contributions to the business system. In this sense, the general purpose of this research is to describe the knowledge management and the need for effective qualification of the collaborators of the organizations, especially by making an intervention in a logistics company located in the Department of Magdalena, Colombia. This is a research with a qualitative approach, descriptive type, field, with non-experimental design, based on the review of some theoretical postulates. It was noted the pressing need for training of staff, by which he proposed a plan of training-training that is based from the reflections empirical of the workers themselves to meet the needs targeted under the management of the knowledge from within the organization to enable a routing renovated so that it could provide its logistics services with quality, generating economic sustainability and permanence in the market, this is your competitive advantage or the differentiating effect to which they aspire.

Key words: Knowledge management, Effective qualification, Logistics services, Competitive advantage, Business system partners

Introducción

En el entorno empresarial actual se evidencian cambios drásticos ocasionados por la imperante globalización, obligando a que la estructura social cambie y con ello las organizaciones. Por tanto, la alta dirección requiere reordenar sus modelos empresariales fundamentados en el conocimiento para poder definir cómo lograr ser más competitivos dentro del mercado actual.

Existen factores que denotan importancia para el éxito organizacional y el cumplimiento de sus metas; las cuales dejan ver la urgente necesidad de concretar los derroteros que le ayuden a mantenerse en el mercado, puesto que el futuro de las empresas dependerá de la capacidad de respuesta a los nuevos retos organizacionales, para lo cual necesitará de un equipo humano que diseñe e implemente estrategias en las cuales se revista de importancia el rol de estrategia.

Por consiguiente, ser un buen estratega en el campo empresarial implica tener presente que con el pasar de los años, se ha manejado la concepción de que la tecnología ha venido “desplazando” al hombre en algunas labores dentro de la empresa, fundamentados en el existente paradigma de reducción del costo laboral; como estrategia organizacional que posibilita el sostenimiento de una organización en términos de competitividad, olvidando que las grandes ideas surgen del hombre, situación ésta que obliga a las personas a estar cualificados y asumir los retos que cada organización requiere.

Derivado de lo anterior, las organizaciones hoy día les corresponden centrar su interés no sólo en la planificación de estrategias sino en la cualificación efectiva de su capital humano, para que pueda contar con el recurso requerido para el alcance de sus metas, traduciéndose esto en una ventaja competitiva que permite a las organizaciones generar valor agregado, por la relación entre el capital humano y su desempeño en función de lo esperado.

Particularmente, las empresas del sector logístico generan aportes importantes al considerar su naturaleza de negocio y por supuesto su ubicación geográfica con respecto a los servicios ofertados al ocuparse de la entrega de los productos en las condiciones acordadas con el cliente al considerar el tiempo, cantidad, precio, calidad y localización. Para ello se requiere contar con un personal idóneo, capacitado y alineado con la identidad corporativa, entendiendo que se relaciona con aspectos intangibles enmarcados en la gestión del conocimiento.

Tomando en cuenta esto, se focaliza el estudio en una empresa del sector logístico del Departamento del Magdalena, Colombia, donde se hizo una observación directa no participante y una categorización inicial que evidenció falencias importantes imputables a esa gestión del conocimiento desarrollada desde adentro, identificando en sus colaboradores falta de conocimiento de la organización y por ende identificación de las metas organizacionales en función de las estrategias a aplicadas en el presente y en su proyección en virtud a la visión organizacional y por supuesto

la relación de ello con las metas personales de los colaboradores considerando las garantías al sentirse seguros por la estabilidad laboral propuesta por la empresa.

La investigación se desarrolló considerando el marco epistemológico y teórico referencial implicado a la gestión del conocimiento y la necesidad de cualificación de los colaboradores de las empresas como estrategia de permanencia en el mercado en función de la ventaja competitiva. Desde el punto de vista epistemológico, la naturaleza del estudio es dialéctico-sistemático entre el investigador y el objeto de estudio. Por otra parte, el tipo de investigación es descriptiva, de campo con un diseño no experimental, direccionada por el enfoque cualitativo.

Los datos se capturaron mediante el diseño y aplicación de un guion de entrevista, además, se desarrolló un marco teórico referencial que resultó ser la base para la elaboración de la misma. En función a ello, la investigación se desarrolló por fases, la primera centrada en una revisión documental, realizando una clasificación de la información a través del análisis de documentos de apoyo como los materiales bibliográficos, la segunda fase por la observación in situ de la empresa objeto de estudio. Asimismo, se hizo revisión del organigrama, algunos mapas de procesos y los registros de los diálogos informales por entrevistas con algunos miembros de la empresa.

Algunos aspectos teóricos clave

El capital humano es considerado por diversos autores como el activo más importante de la organización, sin duda alguna el hombre tiene la capacidad de transformar todo lo que desee, pero para ello necesita de su conocimiento y de unas bases sólidas que le permitan, sentar su posición sobre diferentes alternativas en el campo de los negocios, desde las decisiones más importantes a nivel gerencial dada por los altos ejecutivos hasta los operarios, o los cargos de nivel asistencial y auxiliar de una organización de cómo deben realizar su trabajo a diario, es por ello que la gestión del conocimiento en el capital humano, juega un papel elemental en el sector empresarial.

Con respecto a ese capital humano, su conceptualización no ha variado mucho en los últimos años, pero desde hace décadas fue definido como “el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de sus hábitos de trabajo”, según lo recoge Alhama (2005). A su vez, Alles (2008), indica que está compuesto por todas las capacidades individuales, conocimientos, destrezas y experiencia de los empleados y gerentes de la compañía.

Haciendo referencia a lo anterior, se puede afirmar que el capital humano lo conforma un conjunto de cualidades, conocimientos y experticia con los cuales cuenta la compañía a través de las personas que laboran para ella, siendo este una parte fundamental de la organización y la pieza más importante del engranaje para alcanzar el éxito empresarial, razón por la cual se considera como un recurso que bajo la

concepción tradicional son las cualidades y características intangibles de las personas.

Siguiendo este orden de ideas, conviene destacar que otro término al que también se ha hecho alusión a nivel empresarial es el de trabajadores del conocimiento entendido como el activo intangible más importante de la organización y al respecto Del Canto (2011) considera que quienes trabajan con el conocimiento son dueños de los medios de producción, puesto que el conocimiento que llevan en la cabeza es un activo de capital enorme. Por esta razón, la labor de la gerencia consiste en preservar esos activos de la institución a su cargo. De ese comentario se comparte la relación planteada por Del Canto al indicar la necesidad de la gestión no basada solamente en la tecnología y la información; sino en una gestión acertada en la gente, es decir la gerencia sobre las personas.

Por otra parte, Calderón & Mousalli (2015) manifiestan que el capital humano corresponde a las competencias esenciales que crean mejoras en los productos o servicios que ofrece la empresa y generan valor desde la perspectiva del cliente. Es de vital importancia el cuidado que tengan los elementos vivos de la organización sobre este conocimiento, ya que sobre esto se podrán definir estrategias más eficientes para lograr el objetivo planteado.

En esta misma orientación, Torres (2005) afirma que generalmente, las erogaciones de dinero en recursos humanos se han considerado dentro de los Estados Financieros como gastos que castigan las utilidades, sin embargo, las empresas normalmente conocen el costo de las personas, pero desconocen el valor que aportan. Esto refuerza la visión de las personas como costos a ser minimizados y no como activos valiosos para maximizar su contribución, trayendo como consecuencia, la gestión de recursos humanos focalizada más en la reducción de costos laborales.

En atención a ello, De La Hoz, Revilla y De La Hoz (2017) manifiestan ausencia de fiabilidad en los métodos de valoración para el capital intelectual, puesto que no existen, sobre todo al considerar si se tienen activos intangibles generados internamente en la empresa como la composición plena del capital intelectual, considerado como un activo oculto. Ante ello, ¿qué hacer con esos activos intangibles generados que parecieran no cumplir con las características propias para su reconocimiento según el estándar NIIF? Genera una duda constante en el empresario, quien desea tener revelado en sus estados financieros todos los aspectos que intervienen en la operatividad de su negocio.

Por tal razón, en los estados financieros no se revela, mide y presenta el capital intelectual compuesto prioritariamente por el capital humano puesto que no se adquiere ni se desarrolla, distinto a la generación de algunos activos visibles potencialmente como los gastos de investigación y desarrollo, considerados como intangibles identificables y controlados por la empresa u organización.

En este contexto, es necesario superar esta visión de las personas como costos para las organizaciones y la preocupación perenne de querer expresar todo en unidades

monetarias en especial al referirse al capital humano en función a sus conocimientos, habilidades, capacidades, experticia. Es hora de comenzar a asumir un nuevo enfoque de gestión del talento humano como una inversión que genera valor.

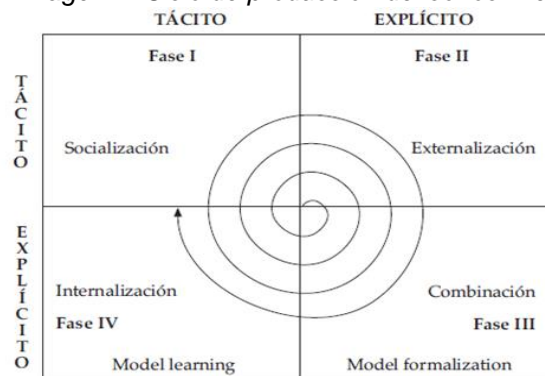
Partiendo de las anteriores afirmaciones se denota cuán importante es el capital humano, convirtiéndose en un elemento imprescindible en la esfera empresarial que requiere ser aprovechado al máximo, donde se distingan sus nuevas responsabilidades y roles dentro de las compañías a partir de sus conocimientos, destrezas y habilidades para conducirlos por el camino del éxito.

Según lo narrado hasta el momento, se hace necesario hacer referencia a la gestión del conocimiento, en este particular, Saldarriaga (2013) sostiene que la gestión del conocimiento de la organización demanda modelos integradores que van más allá de proporcionar información a las personas, lo que quiere decir que es importante el aprendizaje y no solo la comprensión de información. Asimismo, Farfán & Garzón (2006), la asocian con un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, que permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico.

Sin embargo, es necesario referenciar lo que acotan Delfin & Acosta (2016), quienes la puntualizan como la gestión sistemática y explícita de las actividades, prácticas, programas y políticas de la organización, donde se valorizan los activos intangibles, que facilita el aprendizaje individual y organizacional, resuelve problemas de adaptación, supervivencia y competencia a través de procesos organizacionales que combinan procesamiento de datos que generan información con la aplicación de las TIC. Interesante argumento del autor citado, dando a entender la necesidad de la gestión humana por intervenir directamente los procesos de aprendizaje organizacional y lo que representa en términos económicos para la empresa.

De igual forma, Gonzales & Castro (2004) asocian a la gestión del conocimiento los procesos de planificación, coordinación y control de las actividades que lleven a la creación, captura, y transmisión del conocimiento en forma efectiva, como se aprecia en la *Imagen 1*.

Imagen 1. Ciclo de producción del conocimiento



Fuente: Nonaka y Takeuchi (1995)

En tal sentido, se detalla según percepción de ciertos autores los modelos de la gestión del conocimiento y la Integración del capital humano en la gerencia estratégica, como se aprecia en los Cuadros 1 y 2 presentados a continuación:

Cuadro 1. Modelos de gestión del conocimiento a partir de autores

Autores	Variables	Detalles
Gopal & Gagnon (1995)	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del conocimiento • Administración de información • Administración de aprendizaje 	Se transforma el conocimiento tácito caracterizado por ser individual e intuitivo; constituido por modelos mentales, creencias, perspectivas que no pueden ser fácilmente articuladas ni compartidas en explícito, formal y sistemático, fácil de comunicar y de compartir en un ciclo.
Nonaka (1991)	<ul style="list-style-type: none"> • Construir equipo autorreguladores • Incrementar el conocimiento individual por medio del conocimiento tácito compartido • Convertir el conocimiento tácito en explícito • Transformar el conocimiento en un producto o sistema • Crear nuevos conceptos • Integrar los nuevos conceptos en la base del conocimiento 	La gestión del conocimiento deberá asociarse a algunos métodos más importantes de la gestión empresarial como son la gestión de los recursos humanos y el liderazgo, debido a la importancia de los recursos humanos en la generación y aplicación de los conocimientos, así como del liderazgo, sin el cual la organización es incapaz de comprender la importancia de aprender de los empleados

Fuente: Elaboración propia con base a autores consultados (2021)

Cuadro 2. Integración del capital humano en la gerencia estratégica

Autores	Perspectiva teórica
Daft, R. & Marcic, D. (2009)	<i>Fuerza de la tarea de planeación</i> , compuesta por gerentes y empleados que tienen la responsabilidad de desarrollar un plan estratégico. Se requiere capacitar a los empleados para comprender el propósito e importancia de una nueva estrategia, además de adquirir las habilidades y destrezas necesarias para poder ejecutarla con asertividad.
David, F. (1999)	<i>Resistencia al cambio por parte de las personas</i> , al reorientar la organización para que las personas piensen y actúen estratégicamente en función de los planes de acción para el cambio de fuerzas, educativo, de cambio racional o de interés personal.
Francés, A. (2006)	<i>Función estratégica del área de recursos humanos</i> , relativos al adiestramiento, gestión de personal, relaciones laborales entre otras, destacándose el rol de esta área mediante los planes de compensación, carrera y desarrollo de capacidades. Asimismo, los mapas estratégicos y roles del capital humano en la perspectiva de aprendizaje y crecimiento.
Hitt, M., Ireland, D. & Hoskisson, R. (2008)	<i>Liderazgo estratégico</i> como vía de atribuir facultades a otros miembros de la organización y crear los cambios estratégicos, siendo el capital humano como un recurso que requiere inversión como fuente de ventaja competitiva al capacitarlos con programas de la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base a autores consultados (2021)

Resultados y su Discusión

Para Calderón, Naranjo, & Álvarez (2010), un factor de éxito de las organizaciones es su capacidad para cambiar de manera apropiada, es decir, responder a las exigencias de nuevas tecnologías o estructuras más livianas y tener la posibilidad de replantearse elementos profundos como valores, comportamientos, cultura y métodos de operación, manteniendo una actitud de renovación y aprendizaje permanente, es decir, se asocia el cambio con transformaciones culturales profundas.

Según lo anterior, es necesario identificar las características del capital humano, de la empresa objeto de estudio, la cual se encuentra ubicada en el Departamento de Magdalena, categorizada en los servicios de logística para almacenamiento y administración de mercancías. A través del estudio, se encontró que la mencionada empresa cuenta con 150 funcionarios entre directos e indirectos, con una participación en la estructura de los cargos según se aprecia en la *Tabla 1*.

Tabla 1. Composición del capital humano por tipo de cargo y género

Cargos	Número de funcionarios	Proporción por género
Directivo	5	65% Hombres
Profesional	10	
Asistencial	50	
Auxiliar	85	45% Mujeres
Total	150	

Fuente: Elaboración propia con base a información suministrada (2021)

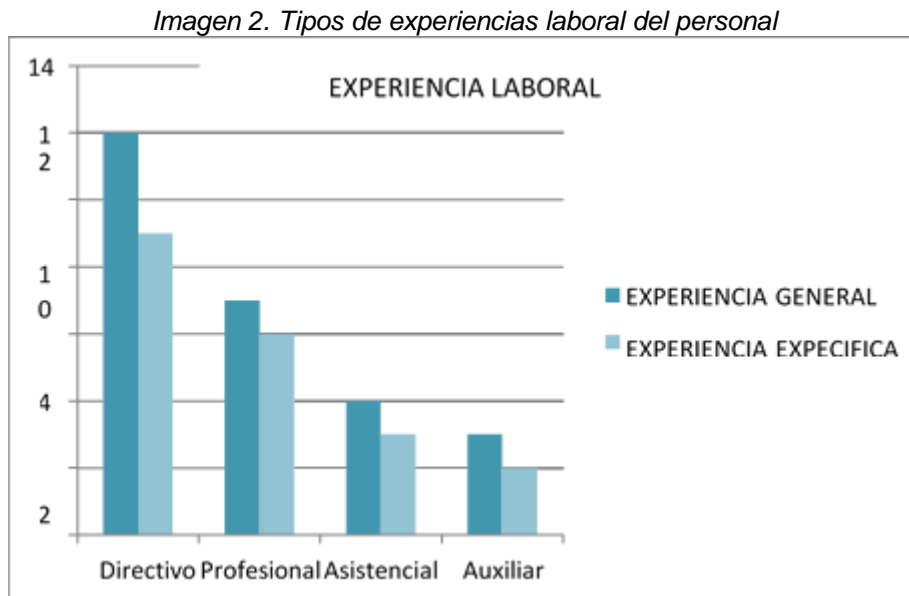
Considerando la planta directiva, está conformada por los siguientes cargos: Gerente general, Director Administrativo y financiero, Jefe comercial, Jefe Sistemas, Jefe Logística y Operaciones. En cuanto al nivel académico de los miembros de la organización, se tiene lo que se muestra en la *Tabla 2*.

Tabla 2. Nivel académico de formación de los funcionarios

Nivel académico de formación	Número de funcionarios
Magíster	1
Especialista	3
Universitario	28
Técnico y Tecnólogo	95
Bachiller	23
Total de Funcionarios	150

Fuente: Elaboración propia (2021)

En relación a los aspectos vivenciales, la *Imagen 2* muestra los tipos de experiencias laborales que ha tenido el personal directivo, profesional, asistencial y auxiliar, destacándose las experiencias laborales en términos generales y las específicas con una identificación menor, dando a entender la necesidad de afianzar esas experiencias laborales en términos específicos o de su labor propia según el perfil ocupacional requerido y las capacitaciones o formación para afianzarse en el cargo designado.



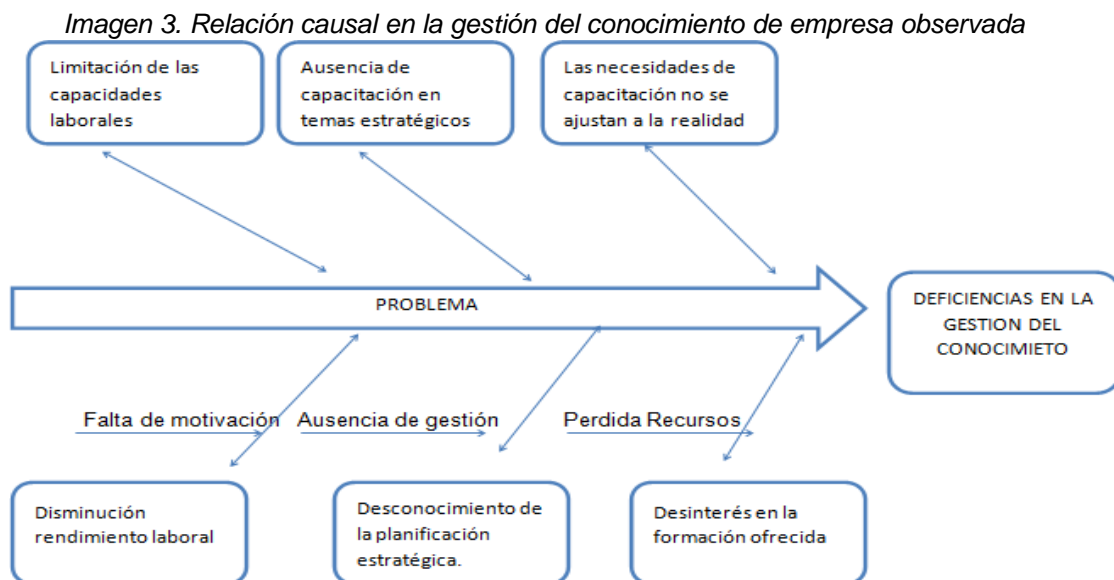
Fuente: Elaboración propia (2021)

Las empresas del sector logístico requieren apuntar a convertirse en operadores logísticos, capaces de controlar la cadena de suministro, logrando así robustecerse gracias a la tercerización que vive hoy día el entorno. Los clientes de este sector en la actualidad necesitan buscar un operador que le preste servicios integrales.

Dada esta connotación del sector, las empresas están llamadas a prestar servicios integrales, por lo cual necesitan elementos que apoyen esta gestión, en donde la herramienta principal es el capital humano, sin duda alguna, las organizaciones donde su actividad principal es la venta de servicios, que se caracteriza por ser intangible, necesita tener soporte integral del capital humano, quienes de manera individual o conjunta en definitiva prestan el servicio, de ello depende que se genere un excelente servicio a los clientes, traducido en resultados para la organización, de esta manera contribuyen a la obtención de los resultados organizacionales.

Con respecto a las acciones de capacitación en la empresa objeto de estudio, existe el área de gestión de conocimiento, la cual se encarga de organizar agendas de capacitación, pero contemas muy técnicos que en realidad si enriquecen al personal porque generan conocimiento, pero no benefician a la empresa, dado que todo lo aprendido no es susceptible de ser aplicado, dentro de ella, faltándole que evalúe el conocimiento existente, los perfiles de cada cargo. Por esa razón, con el fin de realizar

un diagnóstico de necesidades de capacitación y así poder determinar las insuficiencias con las que cuenta cada área y procesos se esquematizó las relaciones causales que sustentan la problemática, como se aprecia en la *Imagen 3*.



Fuente: Elaboración propia con base a observación directa (2021)

Según Mejía & Colin (2013) el objetivo primordial de la gestión del conocimiento consiste en la selección y aplicación del conocimiento idóneo en los procesos organizacionales con la intención de prever la reducción de gastos innecesarios (tiempo /recursos) para el logro del nivel de competencia deseados. Nadie puede gestionar lo que no conoce, existen funcionarios dentro de la organización objetos de estudio, que no conocen la plataforma estratégica y muchos menos las metas que deben ser cumplidas, esto debe ser de vital importancia que se comparta con todo el personal y así determinar qué puede aportar cada uno para el cumplimiento de los mismos. Las empresas deben contar con un plan de capacitación adecuado a las necesidades de la organización, para esto se debe realizar un análisis de la población y detallar cuales las falencias que en realidad pueda mejorar, con una efectiva capacitación, realizando una identificación detallada.

De acuerdo a Edward (2000), lo esencial de conectar la estrategia con la gente para administrar el talento, se apoya en tres conceptos claves: alineamiento, compromiso y medición. La cualificación del capital humano dentro de la organización depende de muchos factores, dentro de los cuales los más predominantes son el interés de la organización en brindar un aporte económico, realizando una inversión, por otra parte, está el interés de los colaboradores en recibir este conocimiento.

Para que existan espacios propios para el aprendizaje, la disposición juega un papel fundamental para captar los mensajes, es por ello que muchos procesos de capacitación dentro de las organizaciones fracasan, dado que no existe un interés especial por la acción de formación que la empresa le quiere brindar a sus

funcionarios, dado que se puede haber incurrido en un error en el momento de seleccionar la temática, que puede no ser de interés general, lo que conlleva a un fracaso en el interés de brindar esta formación, perdiendo los recursos y el esfuerzo.

A partir de los resultados arrojados por las necesidades de capacitación, se propone un plan de capacitación que partirá desde las reflexiones empíricas de los propios colaboradores, los cuales tienen una vasta experiencia en el sector. Todo con el ánimo de proporcionarle a la empresa un nuevo camino a la luz de la presente investigación. Lo anterior es estructurado partiendo de las características del conocimiento que señala Rodríguez (2009), el conocimiento no se agota, su transferencia no implica su pérdida, es abundante, pero la utilidad es compleja, gran parte del conocimiento valioso abandona la empresa al finalizar el día.

Con respecto a la situación problemática, se diseña una propuesta de intervención soportada en el siguiente diagnóstico en función de la encuesta aplicada a los colaboradores pertenecientes a la organización del sector logístico, los resultados esbozados en la tabla 3 sobre Diagnóstico en relación a cargos, funciones y capacitación a colaboradores, muestran lo siguiente:

Tabla 3. Diagnóstico en relación a cargos, funciones y capacitación a colaboradores

Planeación Estratégica: Cargos – Funciones	
No conocen la planeación estratégica de la empresa	70%
No hay claridad sobre las funciones a cumplir en el trabajo	65%
Si cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar el cargo	50%
No cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar el cargo	50%
Puestos de trabajo – capacitaciones	
Puestos de trabajo ocupados no tienen relación con la formación académica	45%
Recibió capacitación – formación por programa interno de la empresa	40%
No recibió capacitación – formación por programa interno de la empresa	60%
Condiciones en la capacitación	
Horario de capacitación en jornada de trabajo interfiriendo con labores asignadas y por ende con el rendimiento exigido de actividades diarias	70%
Espacio físico y medio utilizado para la capacitación no es el adecuado porque impide la concentración	60%
Tipos de capacitaciones	
Capacitaciones de carácter estratégico	40%
Manejo de relaciones interpersonales y comunicación	30%
Capacitaciones orientadas al desempeño del cargo	20%
Manejo de las TIC	10%

Fuente: Elaboración propia con base a entrevistas aplicadas a sujetos informantes (2021)

La diagnosis revelada en la tabla 3 es la base para el diseño que se propone a continuación en función de aportar un plan ejecutable para la capacitación adecuada y certera de los colaboradores de empresas del sector logístico que no sólo beneficiará a la entidad económica observada. A continuación, se presenta la propuesta:

Propuesta:

Plan de capacitación a colaboradores para empresas del sector logístico

Objetivos de la Propuesta

- Generar motivación en el personal a través de los espacios propicios, para la apropiación de conocimientos.
- Vincular al personal a los procesos estratégicos de la organización con el fin de que aporten su conocimiento en la construcción de las estrategias que conduzcan al éxito.
- Propiciar oportunidades de desarrollo dentro de la compañía con el fin de explotar el potencial de cada uno de los colaboradores.

Justificación de la propuesta

El capital humano se caracteriza por ser uno de los principales activos de las organizaciones, por lo cual es menester, realizar inversiones en éste, con el fin de incrementar el conocimiento, en la apuesta de ese nuevo factor productivo, como es considerado en la actualidad; las empresas prestadores de servicios entre ellas las del sector logístico, ofrecen conocimiento a través de la administración de la cadena de suministro (Supply Chain Management), por lo cual necesitan contar con un equipo humano con capacidades óptimas, capaces de atender las solicitudes de servicios de una manera integral.

El capital humano además de contar con conocimiento hay factores que influyen de igual forma en su desempeño diario, como lo es su relación con el entorno, por lo tanto, este plan de capacitación cuenta con temáticas orientadas a la comunicación, relaciones interpersonales y solución de problemas, de ahí la relevancia de que este sea abordado por el o las áreas de gestión que les compete para que de este modo sean notorios los beneficios de la presente investigación, que ha trascendido de la simple descripción de su personal a contribuir desde el plan de capacitación a fortalecerlo.

Alcance de la propuesta

Este plan de capacitación aplica para todos los funcionarios de la empresa del sector logístico, objeto del presente estudio ubicada en departamento del Magdalena y también a cualquier otra empresa de este tipo de actividad u otra.

Plan formativo

Este plan formativo contempla módulo con sus temáticas, además la modalidad para su administración en función de la utilización de tecnologías duras y blandas, así como el período de tiempo sugerido para el desarrollo de cada módulo garantizando la interactividad con los participantes.

Módulo	Temáticas	Modalidad	Período
I Relación y comunicación con el entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Comunicación asertiva 	Conferencia Magistral Auditorio o sala de reuniones de la empresa	Trimestral Elegir s/programación: Enero a Marzo, Abril a Junio, Julio a Septiembre, Octubre a Diciembre
II Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Solución de Problemas • Planeación Estratégica • Cultura Organizacional 	Charlas y Mesas de Trabajo Auditorio o sala de reuniones de la empresa	Trimestral Elegir s/programación: Enero a Marzo, Abril a Junio, Julio a Septiembre, Octubre a Diciembre
III Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Gestión del cambio • Liderazgo organizacional • Administración del tiempo • Habilidades de Negociación • Coaching Empresarial 	Conferencias Talleres Auditorio o sala de reuniones de la empresa	Trimestral Elegir s/programación: Enero a Marzo, Abril a Junio, Julio a Septiembre, Octubre a Diciembre
IV Fundamentos de la actividad logística	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad según estándar ISO-9001 • Planificación cadena de suministro • Tecnologías de información cadena de suministro • Logística Inversa 	Conferencias Estudio de casos Auditorio o sala de reuniones de la empresa	Trimestral Elegir s/programación: Enero a Marzo, Abril a Junio, Julio a Septiembre, Octubre a Diciembre

Fuente: Elaboración propia (2021)

Recursos

Entre los recursos exigidos para la aplicación de este plan de capacitación están lo relacionado con el personal idóneo que realizará las capacitaciones, los materiales de apoyo visual y auditivo, asimismo la infraestructura y los recursos tecnológicos disponibles además de los recursos económicos.

En función de los *materiales de apoyo visual y auditivo*, los conferencistas traerán consigo memorias de la capacitación las cuales serán distribuidas a los participantes. Además, las actividades prácticas de talleres y casos de estudios tendrán la ubicación de casos reales y situaciones hipotéticas descritas para su desarrollo.

Por otra parte, la *infraestructura y recursos tecnológicos* son necesarios para la aplicación del plan enunciado, por lo cual se dispondrá de las instalaciones de la empresa, específicamente el auditorio o sala de reuniones como un espacio apropiado para el desarrollo de las capacitaciones en función de la concentración de cada uno

de los participantes para el aprovechamiento de las mismas. Además, desde el punto de vista de tecnologías, la utilización de las tecnologías duras y blandas como apoyo asistencial en el desarrollo de las capacitaciones, referenciando acá equipos y softwares particulares.

Asimismo, desde el punto de vista monetario, la asignación de *recursos económicos* por cuenta de la administración, quien dispondrá de los mismos para tal fin. En atención a ello, se hace una proyección para la aplicación de este plan en el año 2022, por lo cual se generan unos costos relacionados a honorarios profesionales, papelería, disposición de equipos tecnológicos para la interacción real al realizar talleres y el estudio de casos, asimismo, lo concerniente a los refrigerios a ofrecer en cada una de las sesiones y finalmente las certificaciones correspondientes.

Resultados Esperados

Generar un recurso humano idóneo, capacitado, alineado con la identidad corporativa y comprometido con su naturaleza de servicio integral en función del desarrollo de los servicios ofertados por la empresa que representan al almacenar y entregar los productos en las condiciones acordadas con el cliente al considerar el tiempo, cantidad, precio, calidad y localización.

Por tal razón, se considera que el plan de capacitación propuesto va en función de las necesidades de adiestramiento y afianciamento de las experiencias, habilidades y capacidades que cada uno de los colaboradores posee en virtud de beneficiar no sólo a la empresa por tener focalizadas las metas organizacionales y trabajar en función de ellas sino de manera paralela trabajar también con respecto a las metas personales que van delineadas con su accionar laboral.

Conclusiones

El capital humano está formado por un conjunto de atributos que le permiten interactuar dentro de la organización, con intenciones de dar respuestas a las necesidades empresariales direccionadas a la gestión del conocimiento ejerciendo las capacidades de replantear, aprender y desaprender, para lograr ajustarse a los cambios que ha conllevado la mundialización.

Por no evidenciarse en el estudio de campo elemento de medición de la gestión de los colaboradores, lleva a concretar que el conocimiento y su gestión como elemento intangible de los colaboradores de la empresa no se expresa en unidades monetarias, sin embargo, esto no suplanta la necesidad de capacitaciones constantes y evaluaciones de desempeño que orienten los procesos de acciones de mejora que alimenta el proceso de gestión humana.

Por otra parte, es necesaria la inversión en bienestar laboral siendo ésta una realidad que atender constantemente al desarrollar programas efectivos que motiven a los

colaboradores y que trasciendan en los funcionarios en el momento de desempeñar sus funciones siendo innovadores.

El proceso de bienestar laboral debe propiciar ambientes de sana convivencia que motiven a los colaboradores a sentirse parte integral de la organización generando sentido de pertenencia, sintiéndose comprometidos con el mejoramiento de los procesos que disponga la empresa que sientan propias las metas que deban ser cumplidas.

Asimismo, el proceso de gestión del conocimiento debe realizar análisis de los perfiles que requiere la organización y un paralelo con las historias laborales de cada uno de los funcionarios que lo conforman, y así establecer las necesidades efectivas de capacitación y reorientar la programación de estas capacitaciones a fin de que den respuesta a las necesidades del entorno.

Referencias Bibliográficas

- Alhama, R. (2005). Capital Humano. Concepto e instrumentación. *Complexus Revista de Complejidad, Ciencia y Estética*.
- Alles, M. (2008). Dirección estratégica de recursos gestión por competencias. Buenos aires Argentina: Ediciones Granica. S.A.
- Ballod, R. (2004). Logística, Administración de la cadena de suministro. México D.F: Pearson prentice hall.
- Calderón, G., Naranjo, J., & Álvarez, C. (2010). Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. *Cuadernos de Administración*, vol. 23.
- Calderón, J., & Mousalli, G. (2015). Capital humano: Elemento de diferenciación entre las organizaciones. *Actualidad Contable Faces*, vol. 15, pp. 05-18.
- Daft, R. & Marcic, D. (2009) *Introducción a la Administración*. México: Cengage Learnig. Sexta Edición.
- David, F. (1999) *Conceptos de administración estratégica*. México. Quinta Edición: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- De La Hoz, A., Revilla, Y., & De La Hoz, B. (2017). Reconocimiento, medición contable y presentación en los estados financieros del capital intelectual. *Revista Venezolana De Gerencia*, 22(79), pp. 449-466. <https://doi.org/10.37960/revista.v22i79.23033>
- Del Canto, E. (2011). Gerencia estratégica y capital humano. *Revista Ciencias Estratégicas*, vol. 19, núm. 26, julio-diciembre, pp. 171-184.
- Delfin, F., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista Pensamiento & Gestión* vol.40 Universidad del Norte, pp. 184-202.

- Edward, G. (2000). El talento humano como solución. Editorial MacGraw Hill. México, D.F.
- Francés, A. (2006) Estrategia y planes para la empresa con el cuadro de mando integral. México: Pearson Educación. Primera edición.
- Farfán, D., & Garzón, M. La gestión del conocimiento. Documento de Investigación No. 29. Universidad del Rosario. Tomado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI%2029.pdf?sequence=1>
- Gonzales, A., & Castro, J. (2004). Diagnóstico de la gestión del conocimiento en una empresa grande de Barranquilla (Colombia). Ingeniería & Desarrollo. Universidad del Norte, pp. 70-103.
- Gopal, C. & Gagnon, J. (1995) Knowledge, Information, Learning and the IS Manager Computerworld. 1(5).
- Hitt, M., Ireland, D. & Hoskisson, R. (2008) Administración estratégica. Competitividad y globalización. Conceptos y casos. México: Thomson. Séptima edición
- Mejía, M. & Colin M. (2013). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones GGG. Revista Trilogía No. 9 / ISSN 2145-4426 / julio-diciembre / 2013 / pp. 25 – 35
- Nonaka, T. (1995) The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation.
- Nonaka, I. (1991). The knowledge creating company. Harvard Business Review, 69(6), pp. 96-104.
- Rodríguez, D. (2009). La creación y gestión del conocimiento en las organizaciones educativas: barreras y facilitadores. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona. Tomado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/327017/drg1de1.pdf?sequence=1>
- Saldarriaga, J. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. Estudios Gerenciales, vol. 29, pp. 110-119.
- Torres, J. (2005). Enfoques para la medición del impacto de la gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. Pensamiento & Gestión, 18 Universidad del Norte, pp.151-176.