

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN INTERNA EMPRESARIAL EN LA EMPRESA -
PORTEMPO LTDA

Autor

María Alejandra Hernández Pastrana
Estudiante Contaduría Pública IX Semestre

Orientador

Norvey Bohórquez Sierra
Contador Público - Maestría En Gerencia Pública Y Tributaria

Gestión de Conocimiento

Autor

María Alejandra Hernández Pastrana

Trabajo presentado como requisito de opción de grado

Oriento

Norvey Bohórquez Sierra

Opción De grado

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

La gestión de conocimiento es el esfuerzo que hace una organización para aumentar, adquirir, organizar, distribuir y compartir conocimiento entre empleados, esto con el fin de darle un valor agregado a cada empresa, compañía u organización que se rige a este nuevo conocimiento.

Podemos encontrar tipos de conocimientos como el tácito y el explícito, Frente a mi conocimiento considero que el explícito es valorado monetariamente en las empresas y compañías ya que es por parte matemática que se generan los ingresos empresariales siendo así el motivo por lo cual una empresa pueda seguir en funcionamiento, teniendo en cuenta que el conocimiento tácito puede dar un avance o un crecimiento empresarial y también generar ingresos monetarios.

Los conocimientos claves de una organización puede regirse en la gestión que se realice al conocimiento permite que las organizaciones desarrollen procesos para competir en los mercados; hoy día, estas vienen dándose cuenta del valor inmenso del conocimiento, lo que las impulsa a estimular a sus empleados a contribuir en el logro de los resultados planteados, dando estímulos para obtener resultados satisfactorios, también las empresas en su medida fomentan la creación del conocimiento explícito ya que es a lo que se dedica una persona al ser contratada, en el momento de dicha inducción lo que le enseñan es un conocimiento explícito dejándole a cargo unas obligaciones con las cuales tiene que dar resultado.

Teniendo en cuenta y claro lo anterior podemos decir que “La gestión del conocimiento es un nuevo método de gestión empresarial que se asocia a: política de innovación permanente, marketing estratégico, política de recursos humanos, dirección por objetivos, calidad total y reingeniería de procesos. Ha surgido gracias a elementos como la nueva economía, la globalización y el desarrollo de las nuevas tecnologías” T, A. (2018). *QUE ES LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO*.

PORTEMPO LTDA, tiene 36 años de antigüedad, está en el grupo 3 NIIF como pequeña empresa, la actividad principal es la prestación de servicios, la actividad secundaria es el manejo de personal solicitado, dirección para la notificación judicial es calle 16 - 4 - 61 edificio terranova centro, Neiva - Huila.

La organización ha abordado la GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (G.C) dando a conocerse como una empresa prestadora de servicios en el manejo de personal, esta empresa está a cargo de su gerente que es el fundador de la misma, en la GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (G.C) es poder brindar la capacitación a los empleados internos directos para así poder desempeñarse de la mejor manera prestando una mejor calidad de servicio.

Se pretende una caracterización sobre buenas prácticas en la misma materia, dando a conocer un objetivo claro.

Aprendiendo que es la gestión de conocimiento aplicaremos en la empresa PORTEMPO LTDA, Constituida el 13 de agosto de 1985 es una reorganización estructural interna para mejorar la calidad de los servicios, teniendo en cuenta la actividad a la que se dedica que es

una EMPRESA temporal “Se denomina Empresa de Trabajo Temporal (ETT) a aquella cuya actividad consiste en poner a disposición de otra empresa (la Empresa Usuaria), con carácter temporal, trabajadores por ella contratados” Empresas de trabajo temporal. (2020).

C.W EMPRESAS TEMPORALES.

Encargada del manejo de personal, que se encuentra desempeñando su servicio para otra empresa por medio de un contrato con nosotros, estructuramos internamente un área a la cual se le asignará a cada empleado con el fin de que se encargue directamente en hacer cumplir las necesidades.

El objetivo de una empresa temporal es poder ofrecer un servicio de calidad en donde se contrate personal por determinado tiempo y con diferentes contratos laborales dependiendo del caso y como beneficio de la temporal esta la remuneración que viene siendo la comisión o mas comúnmente llamada el ADMINISTRACION, IMPREVISTOS Y UTILIDADES (A.I.U) que varían los porcentajes los cuales son pactados a la hora de firmar contrato con las empresas a las cuales se les prestara un servicio delegando funciones, ejemplo búsqueda, selección, capacitación y contratación.

Los procesos considerados que aportes un mayor valor a la empresa sería, darse una apropiación de la misma dando lo mejor para así transmitir a los compañeros laborales la misma motivación, desenlazando lo anterior mencionado seguiría un buen:

- Servicio al cliente: vender más productos a clientes existentes

- Capacitación: capacita al área de servicio al cliente para mejorar la experiencia del cliente y enseña al personal de ventas minoristas de primera línea nuevas técnicas de ventas
- Funciones de administrador: asegurarse de que todos tengan el papeleo, las muestras de productos y otros elementos de marketing que necesitan para impresionar a los clientes potenciales.

Palabras claves

Estructuración, organización conocimiento, calidad, servicios, empresa temporal.

Abstract

Knowledge management is the effort made by an organization to increase, acquire, organize, distribute and share knowledge among employees, this in order to give added value to each company, company or organization that is governed by this new knowledge.

We can find types of knowledge such as tacit and explicit. In front of my knowledge, I consider that explicit knowledge is valued monetarily in companies and companies since it is by mathematical part that business income is generated, thus being the reason why a company can continue to operate, bearing in mind that tacit knowledge can lead to business advancement or growth and also generate monetary income.

The key knowledge of an organization can be governed by the knowledge management that allows organizations to develop processes to compete in the markets; Nowadays, they are realizing the immense value of knowledge, which encourages them to stimulate their employees to contribute to the achievement of the proposed results, giving incentives to

obtain satisfactory results, companies also encourage the creation of the Explicit knowledge since it is what a person is dedicated to when hired, at the time of said induction what they are taught is an explicit knowledge leaving them in charge of obligations with which they have to give results.

Taking into account and of course the above, we can say that “Knowledge management is a new business management method that is associated with: permanent innovation policy, strategic marketing, human resources policy, management by objectives, total quality and process reengineering. . It has arisen thanks to elements such as the new economy, globalization and the development of new technologies ”T, A. (2018). WHAT IS KNOWLEDGE MANAGEMENT.

PORTEMPO LTDA, is 36 years old, is in group 3 IFRS as a small company, the main activity is the provision of services, the secondary activity is the management of requested personnel, the address for judicial notification is cll 16 - 4 - 61 building terranova centro, neiva - huila.

The organization has approached the GC becoming known as a company that provides services in personnel management, this company is in charge of its manager who is the founder of it, in the GC it is to be able to provide training to direct internal employees in order to perform in the best way providing a better quality of service.

A characterization of good practices in the same matter is intended, making known a clear objective.

Learning what knowledge management is we will apply in the company PORTEMPO LTDA, Incorporated on August 13, 1985 is an internal structural reorganization to improve the quality of services, taking into account the activity to which it is dedicated which is a temporary COMPANY " The Temporary Work Company (ETT) is called the one whose activity consists of making available to another company (the User Company), on a temporary basis, workers hired by it "Temporary work companies. (2020). C.W TEMPORARY ENTERPRISES.

In charge of personnel management, who is performing her service for another company through a contract with us, we internally structure an area to which each employee will be assigned in order to be directly in charge of enforcing the needs .

The objective of a temporary company is to be able to offer a quality service where personnel are hired for a certain time and with different employment contracts depending on the case and as a benefit of the temporary company is the remuneration that has been the commission or more commonly called the AIU that The percentages vary, which are agreed at the time of signing a contract with the companies to which a service will be provided by delegating functions, for example, search, selection, training and hiring.

The processes considered that contribute a greater value to the company would be, to take ownership of it giving the best in order to transmit the same motivation to co-workers, unlinking the above mentioned would follow a good:

- Customer service: - sell more products to existing customers

- Training - trains the customer service area to improve the customer experience and teaches front-line retail sales staff new sales techniques
- Admin Roles - Make sure everyone has the paperwork, product samples, and other marketing items they need to impress potential customers.

Keywords

Structuring, organization, knowledge, quality, services, temporary company.

Introducción

PORTEMPO LTDA es una empresa DE SERVICIOS TEMPORALES CONSTITUIDA POR EL SEÑOR JHON JAIRO RAMOS BOTELLO con 36 años de antigüedad donde en el transcurso del tiempo en servicio a tenido variedad de contratos en el departamento del huila, la cual se desempeña en el manejo de personal, lo que cumple las siguientes actividades: recaudo de personal solicitado, contratación, afiliaciones, pago de nómina con sus novedades de recargos, pago de seguridad y prestaciones sociales, liquidación de contrato y desafiliación, esto con el fin de poder quitar carga a las grandes empresas; la base será en la organización interna que haremos del personal administrativo y operativo directo.

Formulación del problema

¿Cuál es la importancia de la gestión de conocimiento organizacional interno empresarial?

Objetivos

Objetivo General

Implementación de conocimiento en gestión humana y manejo de personal, dando una organización a la estructura sobre los empleados directos que trabajan para PORTEMPO LTDA.

Objetivos Específicos

- Realizar la búsqueda de nuevas alianzas empresariales.
- Dar solución inmediata a los inconvenientes o quejas a nuestros empleados externos para los cuales estamos prestando un servicio.
- Organización fechas, envío de información de nómina, pagos y contrataciones.
- Identificar fallas encontradas en los contratos licitados.

Justificación

Dicha aplicación del conocimiento aprendido en el diplomado cursado de gestión de conocimiento es darle un respectivo análisis a la empresa PORTEMPO LTDA solucionando problemas a los cuales se está enfrentando la compañía, los cuales son la organización interna empresarial financieramente y en la prestación del servicio a otras empresas como una temporal.

Metodología

Con la metodología podemos identificar que los tipos de conocimiento podemos manejar los cuales son: conocimiento tácito / conocimiento explícito, conocimiento individual / conocimiento organizacional o corporativo, conocimiento interno / conocimiento externo, tendremos como objetivo fundamental la organización empresarial frente a la información encontrada; corrigiendo de una manera eficaz, implementando el orden; manteniendo como base el conocimiento, logrando una mejor retroalimentación de la actividad a la cual se desempeña la compañía.

Resultados y Discusiones

En la evaluación realizada en la empresa PORTEMPO LTDA, encontramos una falta de

1- Personas directas encargadas de gestionar la actividad de la empresa, el encontrar nuevos contratos para así darle un mayor movimiento empresarial.

Solución: Persona contratada con la capacidad de realización de propuestas para dichos contratos y con la única ocupación que es el gestionamiento y la acogida de nuevos contratos con más empresas.

2- El área de gestión humana es la encargada del manejo del personal contratado y se encuentra con la disposición de una (1) persona que es la encargada de nómina, seguridad social, prestaciones sociales y solución de dudas, encontrando allí una falla ya que es una sobrecarga de actividades a realizar esta es la razón por la cual se presenta la no solución de las inquietudes de los empleados externos.

Solución: Tener un líder en esta área empresarial para que se encargue de la distribución de tareas y resolver a tiempo siendo eficaces y dejando en alto el nombre empresarial.

3- En el momento de la realización de pagos de todo tipo en la empresa PORTEMPO LTDA encontramos un grave problema que es la falta de flujo de efectivo, por la falta de gestionamiento de pagos por parte de los contratos licitados y ya terminados encontrando deudas de tiempo atrás lo que hace estar sin provisión de efectivo para los pagos mensuales.

Solución: la persona encargada de gestionar el pago con los informes respectivos que se dan a la terminación de un contrato laboral con una compañía, se da la situación de no aceptación o devolución del mismo, por la falta de información, la solución a esto es dar capacitaciones por una persona con la información necesaria en este campo laboral para que así se de una favorable respuesta a la hora de tener el flujo de efectivo en saldos positivos.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace referencia en que los empleados externos al día de hoy vinculados por la empresa PORTEMPO LTDA son de novecientos ochenta y ocho (988) que diariamente prestan servicios para las siguientes empresas directas:

SURENVIOS S.A.S: Trescientas cincuenta y seis (356) personas contratadas.

ALCALDÍA DE NEIVA: Cuatrocientas (400) personas contratadas.

SEMILLAS DEL HUILA S.A: Doscientas treinta y dos (232) personas contratadas.

Las cuales con SURENVIOS S.A.S prestan un servicio con cargos como conductores urbanos y nacionales, auxiliares operativos, administrativos y jurídicos, en este contrato en

especial es donde presentamos la mayor cantidad de inconvenientes expuestos ya que al ser una empresa la cual no descansa por la actividad en la que se desempeñan, exigen como clientes una mayor atención y prestación de la solución de dudas y buen manejo en pagos, manejando un contrato de obra o labor.

Con la ALCALDÍA DE NEIVA el contrato que se administra tiene que ver con la emergencia sanitaria a la cual nos estamos enfrentando que es el covid 19, de allí surgió la necesidad de una mayor cantidad personal sector salud la cual se encargue de la atención en diferentes puntos en el sector público teniendo así una mayor confianza y seguridad por parte de la ciudadanía, en este contrato laboral lo que encontramos es una queja en pagos por la falta de flujo de efectivo, reclamaciones de los empleados por los pagos tardíos por parte de nosotros como empresa contratante.

En SEMILLAS DEL HUILA S.A es un contrato que hemos desempeñado sin ningún tipo de problemáticas ya que es una empresa la cual es muy puntual con los pagos para realizar de las facturas por el servicio prestado, sin ningún tipo de reclamos por parte de los empleados que le prestan el servicio a dicha empresa.

Conclusiones

Al incluir la gestión de conocimiento en la empresa PORTEMPO LTDA identificamos la falta de información y los errores a los cuales se estaba rigiendo, de esta manera con la información y conocimiento suministrado se creó una conciencia del apropiamiento positivo empresarial siendo esta la forma adecuada de llevar y hacer crecer una organización o compañía, ya que en muchas ocasiones los trabajadores internos son los evidenciadores de las fallas o malos manejos y no le hacen saber a los encargados de altos mandos empresariales a que se están enfrentando dejando avanzar estos inconvenientes en

un futuro, siendo así podemos evidenciar que la gestión de conocimiento es un valor agregados que le podemos aportar a nuestras empresas sin importar la razón social o a lo que se desempeñan.

Referencias

- Archanco, r (23 de 2015). papeles de inteligencia. obtenido de papeles de inteligencia:
<http://papelesdeinteligencia.com/el-ciclo-de-la-gestion-del-conocimiento-integral-para-las-empresas/las-empresas/>.
- Archanco. (23 de 03 de 2015). gestión de conocimiento.
<http://gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-en-la-empresa/>.
- Clarena martinez, r. (23 de 03 de 2015). idaccion. obtenido de idaccion;
<http://idenews.idaccion.com/la-importancia-de-la-gestion-del-conocimiento-en-la-empresa/empresa/>.
- Angel Perez, R. (23 de 03 de 2015). psicopedagogía. Obtenido de psicopedagogia:
http://ve.cielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1010-29142010000300002
- Angela T (65 de 06 2018).
<https://alfatecsistemas.es/que-es-la-gestion-del-conocimiento-y-para-que-sirvel/>.
- Carla W, (2 de 05 de 2018).
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-del-conocimiento>.
- Pedro I, (7 de 1 de 2019). Conocimiento.
<https://papelesdeinteligencia.com/que-es-gestion-del-conocimiento/>.
- Oscar J, (10 de 20 de 2015). Aprendizaje.
<https://economipedia.com/definiciones/empresa-trabajo-temporal-ett.html>.

- Mariana H, (07 de 21 de 2017)
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Art%C3%ADculo%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento.pdf>.
- Autor oculto, (12 de 12 de 2020)
<http://www.fundacionsofofa.cl/blog-fsff/tipos-y-objetivos-de-la-gestion-del-conocimiento-knowledge-management>.
- Blog de CEUP. (10 de 8 de 2021)
<https://www.ceupe.com/blog/la-gestion-del-conocimiento.html>.
- Sisteware (06 de 24 de 2020)
<https://www.siteware.co/es/comunicacion/herramientas-gestion-del-conocimiento/>.
- Emprende pymes (12 de 05 2015)
<https://www.emprendepyme.net/herramientas-para-la-gestion-del-conocimiento-en-las-organizaciones.html>.
- Gestion.org (14 de 08 de 2018)
<https://www.gestion.org/el-proceso-en-la-gestion-del-conocimiento/>.
- Olga P (16 de 09 de 2016)
<https://www.pymesycalidad20.com/8-pasos-para-implementar-un-proceso-de-gestion-del-conocimiento-en-su-organizacion.html>.
- A. Y (24 de 06 de 2020)
<https://www.valamis.com/hub/knowledge-management#:~:text=Knowledge%20management%20is%20the%20conscious,of%20employees%20within%20an%20organization.&text=Often%20it%20is%20referring%20to,organization%20or%20of%20its%20customers>.

- P. E (07 de 23 de 2019)

<https://blog.elink.io/knowledge-management-tools/#:~:text=A%20knowledge%20management%20tool%20helps,Streamlines%20flow%20of%20information.>

- G. W (02 de 25 de 2018)

https://www.tutorialspoint.com/management_concepts/knowledge_management.htm#:~:text=In%20the%20process%20of%20knowledge,documents%2C%20people%20and%20their%20skills.

- P. R (04 de 19 de 2017)

[https://pdf.sciencedirectassets.com/.](https://pdf.sciencedirectassets.com/)

- U. Q (05 de 23 de 2014)

<https://edge.siriuscom.com/strategy/8-steps-to-implementing-a-knowledge-management-program-at-your-organization.>

Anexos

PDF

- Cámara de comercio
- RUT

