

- Pérez, I. (3 de Diciembre de 2022). *Seguridad en el Metaverso: Estafas emergentes y riesgo de phishing*. Obtenido de [www.pwc.com: https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/predicciones-de-activos-digitales/Seguridad-en-el-metaverso-Estafas-emergentes-y-riesgo-de-phishing.html](https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/predicciones-de-activos-digitales/Seguridad-en-el-metaverso-Estafas-emergentes-y-riesgo-de-phishing.html)
- PwC. (2022). *Predicciones del metaverso para el 2023 de PwC*. Obtenido de [www.pwc.com: https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/predicciones-de-activos-digitales/metaverso-predicciones.html](https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/predicciones-de-activos-digitales/metaverso-predicciones.html)
- PwC. (Abril de 2022). *Trust and risks in the metaverse: 6 key considerations*. Obtenido de [www.pwc.com: https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/emerging-tech/metaverse-trust-and-risk-considerations.html](https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/emerging-tech/metaverse-trust-and-risk-considerations.html)
- Rabah, M. B. (2022). *Shall internal auditors be prepared to "Metaverse"?* Obtenido de [www.xpertsleague.com: https://www.xpertsleague.com/shall-internal-auditors-be-prepared-to-metaverse/#.ZA6OOHbMLIV](https://www.xpertsleague.com/shall-internal-auditors-be-prepared-to-metaverse/#.ZA6OOHbMLIV)
- Saénz, M. (22 de Julio de 2022). *10 pasos para abrir la puerta del metaverso con mentalidad estratégica*. Obtenido de [www.observatoriorh.com: https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-casa-del-metaverso-10-pasos-para-adentrarse-en-el-metaverso-con-mentalidad-estrategica.html](https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-casa-del-metaverso-10-pasos-para-adentrarse-en-el-metaverso-con-mentalidad-estrategica.html)
- Thegoodgamer. (s.f.). *EL METAVERSO Y SUS APLICACIONES*. Obtenido de [thegoodgamer.es: https://thegoodgamer.es/el-metaverso-y-sus-aplicaciones/](https://thegoodgamer.es/el-metaverso-y-sus-aplicaciones/)
- XRtoday. (10 de Enero de 2022). *Metaverse Meaning - What is this New World Everyone's Talking About?* Obtenido de [www.xrtoday.com: https://www.xrtoday.com/mixed-reality/metaverse-meaning/](https://www.xrtoday.com/mixed-reality/metaverse-meaning/)



**Figura 1.** Instalaciones Fondo Nacional del Ahorro. **Nota.** FNA Administra las cesantías y ahorros de los trabajadores. Tomado de (Comercio, Industria y Turismo, 2020)

## Aplicación de la gestión del conocimiento en el “Fondo Nacional del Ahorro”

**Estudiantes:** Zharick Ashley Vega Ávila, zvega20@uan.edu.co  
 Jefersson Guevara Prieto, jguevara53@uan.edu.co  
 Daniela Triviño Villarreal, dtrivino99@uan.edu.co  
 Julieth Ximena Castro Moreno, jucastro66@uan.edu.co

**Resumen:** El presente artículo tiene como fin analizar los cambios y las modificaciones de los perfiles que mantienen un cargo en la entidad pública como lo es el Fondo Nacional del Ahorro, se basa en la aplicación del pensamiento holístico y cómo este afecta directa o indirectamente los cambios en la productividad que se ha venido presentando en un periodo de seis años hasta la actualidad. Después de entrevistar a algunos funcionarios que habían sido contratados en el rango de tiempo establecido, se logra descu-

brir ventajas y desventajas en cada uno de los métodos de capacitación aplicados a lo largo de estos años, asimismo, observamos mejoras en la productividad de la organización. Esto gracias a la implementación de nuevas técnicas a la hora de capacitar a los funcionarios.

**Palabras clave:** productividad, capacitación, pensamiento holístico, técnicas, perfiles de cargo, organización, procedimientos, investigación cualitativa.

## ¿Qué es el Fondo Nacional del Ahorro?

El Fondo Nacional del Ahorro es una entidad pública fundada en el gobierno del presidente Carlos Lleras Restrepo en el año 1968. Su principal objetivo es administrar las cesantías y ahorros de todos los trabajadores públicos afiliados, con el fin de proteger su economía en caso de quedar desempleado o brindándole la posibilidad de utilizar estos recursos para tener una vivienda digna. Su sede principal se encuentra en Bogotá D.C (Industrial Zona, Calle 12#65-11).

## La Capacitación dentro de la organización

En el Fondo Nacional del ahorro (FNA) y en una gran mayoría de empresas, tienen como papel primordial la capacitación del personal, esto con el objetivo de maximizar las aptitudes y habilidades de los trabajadores, a través de diferentes metodologías, para posteriormente ser encaminados al logro de las metas propuestas en un inicio.

De esta manera se permite adquirir conocimientos teóricos y a la vez prácticos, dando como lugar que logren nuevos conocimientos o hallen nuevas habilidades y actitudes que pueden ser positivas y gratificantes a lo largo de su labor en la empresa. El mayor objetivo es fortalecer la celeridad a la hora de cambios imprevistos en el entorno, lo anterior para forjar una excelente preparación laboral, lo cual hace que el personal obtenga más confianza para el desarrollo de nuevas aptitudes y actitudes.

En una capacitación con el Fondo Nacional del Ahorro (FNA) se tiene en cuenta el nivel de competencias de los individuos, es importante analizar las amenazas y debilidades, para así mismo trabajar en ellas, ya que lo anterior es parte de la productividad y efectividad que tendrá la empresa, gracias al buen manejo de

personal y la correcta realización de las distintas tareas planificadas.

Teniendo en cuenta el tema principal, "las capacitaciones en el personal", es necesario aclarar su contexto e importancia para entender la finalidad del presente artículo.

El éxito de cualquier organización consiste en la sinergia entre las distintas áreas o departamentos que conforman a la misma, no es recomendable desestimar alguna área y creer que no son esenciales para el sostenimiento de la organización, ya que cada una de ellas aporta lo necesario para su óptimo funcionamiento. Desde el área de recursos humanos hasta la gerencia, es pertinente conocer que en éstas se aplica un conocimiento tanto teórico, como práctico y productivo, el cual funciona sistemáticamente, allí mismo se refleja la aplicación de la estrategia holística en la organización.

Entendido lo anterior, es el departamento de recursos humanos el que se encarga de las siguientes funciones:

- Planificación y selección del personal
- Gestión del talento humano
- Capacitación

Aunque este Departamento tiene otras funciones, las anteriormente mencionadas se ajustan al tema a tratar.

El término capacitación es de nuestro interés, puesto que de igual modo el objetivo es lograr identificar la evolución e importancia de esta función en la entidad del Fondo Nacional del Ahorro (FNA).

Acuñaando este nuevo término de capacitación, se define como la capacidad que tienen los individuos de una empresa para adquirir cierto nivel de conocimiento, habilidades y la destreza necesaria para la interacción laboral y el respectivo cumplimiento de las tareas de cada cargo ya existente.

En un presente tan volátil y cambiante es fundamental saber adaptarse a las nuevas tendencias del mercado y es aquí donde influye la capacita-

ción, a través de conferencias, cursos, talleres, diplomados, entre otros, donde se gestiona y se fomenta el conocimiento para un bien en particular, gracias a esto se fomenta cada vez más el profesionalismo en las empresas.

En este orden de ideas la capacitación laboral es una de las piezas fundamentales en este gran proceso de crecimiento, ya que busca calidad a la hora de realizar las distintas actividades y temáticas, mejora la productividad, efectividad y sostenibilidad de la empresa.

La capacitación laboral requiere un arduo trabajo y no es para menos, por lo visto anteriormente nos percatamos de como una función de un departamento en específico genera estabilidad y promueve el éxito de la organización, es por ello que se debe apreciar el oficio o labor sin importar cuál sea el de cada miembro. Entendido el contexto se procede a usar el método de investigación cualitativa (la entrevista), con el fin de dar respuesta a nuestros interrogantes.

Inicialmente se planteó entrevistar a un trabajador con un par de años de vinculación en la entidad, es así que el entrevistado número uno lleva aproximadamente seis años en la entidad en donde nos comentó que su capacitación al momento de entrar a la empresa, fue dirigido únicamente hacia la labor que iba a realizar; después de hacerle la pregunta de cómo había sido su capacitación y si cree que le hizo falta algo a esto.

- Nos dice que en ese momento había sido apropiada y de gran ayuda, pero que con el paso del tiempo se dio cuenta que pudo haber tenido una mejor capacitación.

Se le pregunta si cree que es más importante saber sobre todo el proceso y no solo de la función en especial de la empresa, a lo que respondió:

- “Muchas veces saber de todo el proceso beneficia la función principal que se está ejerciendo sobre la empresa”

## Figura 2

Asesoría al Trabajador



**Nota.** La transparencia en el manejo de los ahorros. Tomado de (Asuntos:Legales, 2018)



Finalmente, se le pregunta acerca de las capacitaciones a personas que ingresaron hace poco tiempo, a lo que responde:

- Vienen más preparadas, independientemente del perfil que deben cumplir las personas ya que tienen un conocimiento más amplio sobre la actividad en general, y por lo tanto les permite entender su función.

Se entrevista a una segunda persona la cual lleva seis meses en la empresa, nos dijo que había tenido una breve introducción en la función general de la empresa, pero como tal su capacitación fue dirigida a la actividad que iba a realizar dentro de la empresa. Cuando le preguntamos que veía ella que le había faltado en su capacitación, responde:

- Que conocía todo el proceso del cual hacía parte, pero no de cómo era el funcionamiento, puesto que no fue un punto que tocaran dentro de la capacitación que se tuvo.

- Se le pregunta si cree que es más importante saber sobre todo el proceso y no de la función en especial en la empresa, respondió:
- Consideraba que saber de todo el proceso puede servir para que haga su trabajo de mejor manera y así mismo poder llegar a tener más eficacia, puesto que le daría la oportunidad de poder resolver ciertos problemas que se presentan al momento de desempeñar su labor.

Finalmente, se le pregunta acerca de las capacitaciones a personas que ingresaron hace poco tiempo y cómo trabajan ellos, a lo que responde:

- Gracias a los conocimientos que ellos adquirieron en su capacitación, podían evitar algunos reprocesos.
- Por último, se entrevista a la persona que lleva un mes en el Fondo Nacional del Ahorro (FNA); quien nos dijo que la capacitación que había tenido, duró dos semanas, en las cuales tenían que cumplir una función teórica y práctica en varias áreas del proceso de la empresa. Cuando se le pregunta si se siente conforme o inconforme respecto a su capacitación recibida, nos responde:
- Se siente conforme, debido a que ha podido cumplir de una buena manera el trabajo y entendiendo el proceso del cual hace parte.
- En resumen, se le pregunta nuevamente si sentía que conocer todo el procedimiento beneficiaba su trabajo, respondió:
- Sí, es tener una ventaja entre los demás trabajadores que habían estado únicamente en un área, puesto que esto le permite saber cómo resolver cualquier inconveniente presentado al ejercer su labor.

## Resultados

Teniendo en cuenta los resultados de las entrevista se decidió que era pertinente hacer una comparación frente a la cuál era la mejor manera de capacitar a los empleados; las capacitaciones específicas y a nivel general generan

ventajas y desventajas competitivas, entre ellas, una de las ventajas es mejorar el rendimiento de los trabajadores en su área, incrementar de la rentabilidad de la organización al brindar flexibilidad de conocimientos en diversas áreas y fortalecimiento del trabajo en equipo gracias a la igualdad de aprendizajes sobre las funciones de la empresa.

Una de las desventajas en la capacitación más amplia puede verse reflejada en el tiempo que conlleva la misma y un incremento de costos en la remuneración del trabajo no productivo.

Una de las ventajas de aplicar un pensamiento holístico en el ámbito de las capacitaciones es que como se puede concluir de las entrevistas realizadas a los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro, cuando los empleados conocen toda la actividad de la organización y no solamente la función que van a desarrollar son personas más efectivas puesto que tienen mayor facilidad para resolver problemas que se puedan presentar diariamente, ya que tienen un conocimiento amplio del proceso. Sin embargo, esto puede ser algo contraproducente ya que muchas veces al tener tantas labores y funciones en una misma actividad esta no se van a desarrollar con el mismo empeño, es común que gracias al amplio conocimiento que tienen los empleados las empresas caigan en el error de sobrecargar a sus empleados. El Fondo Nacional de Ahorro no es la excepción; como ya se mencionó antes las capacitaciones han venido cambiando y así mismo la forma de trabajo, es decir que, ahora las personas que ingresan con una capacitación dirigida al pensamiento holístico, aunque ya tengan una función determinada también deben apoyar y suplir labores de otros funcionarios, actividades que no corresponden a las que le fueron asignadas, por lo que esto si no se sabe controlar puede llevar a que sus trabajadores no presten la atención necesaria a sus función y esto lleve a errores.

Aún con todo esto, si hubo una capacitación completa, el buen rendimiento de los trabajadores depende netamente de ellos mismos; el

**Cuando los empleados conocen toda la actividad de la organización y no solamente la función que van a desarrollar son personas más efectivas puesto que tienen mayor facilidad para resolver problemas que se puedan presentar diariamente.**

rendimiento en una actividad depende del orden con el cual los trabajadores lleven a cabo su labor, y aunque muchas veces influyen factores externos, el qué tanto estos afecten el rendimiento de la organización depende en gran parte de los empleados.

Uno de los objetivos y ventajas que se maneja al aplicar las capacitaciones en el FNA es la moral que se levanta en los trabajadores al saber de un proceso desde sus inicios hasta donde se ha llevado a cabo. Aparte de esto una gran ventaja que se mantiene no solo en esta empresa si no en general es estar seguro que los nuevos integrantes estén enterados de todo proceso que llegan a manejar.

Los mayores impactos se presentan en las habilidades que se consiguen o se perfeccionan en medio de una capacitación que además guían el desempeño en el trabajo, algo muy poco nombrado es la manera de acertar en los empleados, esto ayuda a la efectividad y la eficacia que tenga cada trabajador a la hora de brindar sus conocimientos o habilidades.

Muchas personas no tienen conocimiento sobre las nuevas tecnologías a utilizar en una entrevista o capacitación y esto vendría siendo uno de los inconvenientes más vistos en medio de estos procesos.