

Fecha de presentación: Día Mes Año
Título del documento:
**Información de los estudiantes asociados al desarrollo del documento
 DILIGENCIAR LOS CABEZOTES DIGITALMENTE**

Nombres y apellidos completos del estudiante		HUGO LEÓN ACEVEDO LONDOÑO					
Rol (seleccione uno)	<input type="checkbox"/>	Joven investigador	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>	Semestre	<input type="checkbox"/>
Facultad		Negocios					
Programa Académico		Master of Business Administration (MBA)					
Asignatura		Diplomado Internacional en Innovación y Estrategia- <i>Working Paper</i>					
Link del CvLAC actualizado (si lo posee, si no escriba NO APLICA)		NO APLICA					
Correo electrónico institucional		hugo.acevedo@ustamed.edu.co					
Tipo de Documento (seleccione uno)		CÉDULA DE CIUDADANÍA	<input checked="" type="checkbox"/>	CÉDULA DE EXTRANJERÍA	<input type="checkbox"/>	PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
Número del documento	71332082	Número telefónico de contacto		3147763958			

Nombres y apellidos completos del estudiante							
Rol (seleccione uno)	<input type="checkbox"/>	Joven investigador	<input type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>	Semestre	<input type="checkbox"/>
Facultad							
Programa Académico							
Asignatura							
Link del CvLAC actualizado (si lo posee, si no escriba NO APLICA)							
Correo electrónico institucional							
Tipo de Documento (seleccione uno)		CÉDULA DE CIUDADANÍA	<input type="checkbox"/>	CÉDULA DE EXTRANJERÍA	<input type="checkbox"/>	PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
Número del documento		Número telefónico de contacto					

Nombres y apellidos completos del estudiante							
Rol (seleccione uno)	<input type="checkbox"/>	Joven investigador	<input type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>	Semestre	<input type="checkbox"/>
Facultad							
Programa Académico							
Asignatura							
Link del CvLAC actualizado (si lo posee, si no escriba NO APLICA)							
Correo electrónico institucional							
Tipo de Documento (seleccione uno)		CÉDULA DE CIUDADANÍA	<input type="checkbox"/>	CÉDULA DE EXTRANJERÍA	<input type="checkbox"/>	PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
Número del documento		Número telefónico de contacto					

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DEL DOCUMENTO DE TRABAJO

Los abajo firmantes (totalidad de autores del producto) manifiestan que todos los datos acá consignados son verídicos; todas las personas involucradas han sido notificadas sobre su participación en el desarrollo del manuscrito, tienen conocimiento y están de acuerdo con todos los aspectos aquí presentados.

En común acuerdo se garantiza el respeto por la autoría de los productos de los estudiantes, garantizando justicia en la autoría y propiedad intelectual según el trabajo de los mismos. Por último, otorgamos autorización para el tratamiento de datos personales¹

Firma:	Firma:
Nombres y apellidos:	Nombres y apellidos:
Facultad:	Facultad:
Docente de la Asignatura (si aplica su autoría)	Autor
Firma:	Firma:
Nombres y apellidos:	Nombres y apellidos:
Facultad:	Facultad:
Autor	Autor

¹ AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Universidad Santo Tomás a través de la Dirección de Investigación e Innovación de la Sede Medellín, como sujeto que recolecta y almacena datos personales, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, requiere obtener su autorización para que, de manera previa, expresa, libre, y debidamente informada permita a los miembros de los grupos de investigación de la Universidad dar tratamiento, y disponer de los datos personales que sean suministrados para que se incorporen en las distintas bases de datos con que cuenta la Dirección de Investigación de la Universidad y las Facultades. Las finalidades con las que se recolectan los datos aquí solicitados son: A) Llevar a cabo todas aquellas actividades para lograr el correcto desarrollo de la Investigación. B) Mantener comunicación con el interesado en relación con la Investigación. Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, podrá presentar una consulta o reclamo al correo electrónico investigacion@ustamed.edu.co.

Lo invitamos a que consulte nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal en

https://www.ustamed.edu.co/images/documentos/LEY_DE_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES.pdf

Título del Documento

Gestión del Factor Humano y su interacción con la innovación organizacional de una empresa de Asistencia en tierra a Aeronaves.

Resumen

Numerosos escritos exploran el factor humano y la innovación desde diferentes enfoques, sin embargo ambos conceptos tiene una íntima relación y convergen cuando nos referimos al desempeño organizacional. El desempeño de una organización se puede ver afectado por múltiples variables como los son los cambios económicos, sociales, culturales, tecnológicos entre otros que suelen poner en riesgo los intereses de las compañías, es ahí donde la innovación actúa, mitigando las situaciones desfavorables que enfrentan las organizaciones. La innovación enfocada en organizar el trabajo y lograr los objetivos dentro de una empresa para fomentar y promover la ventaja competitiva ha sido denominada Innovación organizacional por otro lado es claro que las personas son el activo más importante de las empresas, a su vez, son las personas las encargadas de implementar procesos de innovación en las compañías. Dada la importancia y estrecha relación entre el factor humano y la innovación organizacional se abordaran ambos conceptos desde un enfoque cualitativo-descriptivo buscando analizar la relación que existe entre el factor humano, y la innovación organizacional experimentada en una empresa de servicios de asistencia en tierra a aeronaves. Como resultado de la revisión y el análisis se ha logrado determinar que, para que se dé un proceso de innovación organizacional que se adapte a las necesidades de la organización, es necesario contar con un factor humano que se encuentre capacitado y se oriente a alcanzar los objetivos trazados, pues de la personas y sus capacidades se obtienen las ideas que dan origen a la innovación organizacional.

Abstract

Numerous writings explore the human factor and innovation from different approaches, however both concepts have an intimate relationship and converge when we refer to organizational performance. The performance of an organization can be affected by multiple variables such as economic, social, cultural, technological changes, among others, that often put at risk the interests of companies, that is where innovation acts, mitigating the unfavorable situations faced by organizations. Innovation focused on organizing work and achieving objectives within a company to foster and promote competitive advantage has been called Organizational Innovation. On the other hand, it is clear that people are the most important asset of companies, and in turn, people are responsible for implementing innovation processes in companies.

Given the importance and close relationship between the human factor and organizational innovation, both concepts will be approached from a qualitative-descriptive approach seeking to analyze the relationship between the human factor and organizational innovation experienced in an aircraft ground handling services company. As a result of the review and analysis it has been determined that, in order to have a process of organizational innovation that adapts to the needs of the organization, it is necessary to have a human factor that is trained and oriented to achieve the objectives set, because from the people and their capabilities are obtained the ideas that give rise to organizational innovation.

Palabras Clave.

Estructura organizacional, talento humano, innovación organizacional.

Keywords.

Organizational structure, human talent, organizational innovation.

Introducción

La globalización y los avances tecnológicos han impulsado la implementación de procesos de innovación al interior de las organizaciones que a su vez han favorecido la transformación, adaptación y permanencia de las organizaciones en el mercado, sin embargo, son las personas las que determinan el éxito de los procesos, las personas son las responsables de ejecutar las actividades en las organizaciones, la hacen funcionar y la dirigen al éxito (Chiavenato, 2009), desde esta perspectiva se infiere que las personas son parte vital de la organización y de la innovación organizacional producto de la necesidad cotidiana de mejorar los procesos empresariales. Pero, ¿Cuál es el impacto del factor humano en la innovación organizacional de una empresa de Asistencia en tierra a Aeronaves?

En el mundo aéreo existe una organización que vela por la idoneidad de los procesos que se llevan cabo en este sector, se trata de La Organización de Aviación Civil

Internacional (OACI, 2021), este es un organismo especializado de las Naciones Unidas, creada en 1944 para promover el desarrollo seguro y ordenado de la aviación civil internacional en todo el mundo.

Durante la lectura de este *Paper* encontraremos de manera constante el término Factores Humanos, la Organización de Aviación Civil Internacional lo define de la siguiente manera: “Los Factores Humanos se refieren a las personas en sus situaciones de vida y trabajo, a su relación con la máquinas, con los procedimientos y con los ambientes que les rodean y se refieren también a sus relaciones con los demás” (OACI, 2021).

El proceso de gestión humana es el departamento de una empresa que se encarga de encontrar, seleccionar, reclutar y capacitar a las personas que solicitan un empleo, así como administrar las prestaciones o beneficios que se les otorgan, es una parte vital de cualquier empresa, ya que su trabajo se desarrolla a la par de los cambios que se presenten y a la búsqueda de un crecimiento, al mismo tiempo que se trabaja en la búsqueda de empleados de calidad para los propósitos requeridos, esta área, independientemente del tamaño de la empresa, debe trabajar en hacer crecer la productividad de los empleados y prever cualquier situación que perjudique el clima laboral, así como otorgar compensaciones, beneficios, y mantener el orden de acuerdo a la normatividad externa e interna.

Para eficientar el proceso de un departamento de gestión humana de una empresa, es necesario crear una estructura y tener la capacidad de satisfacer a los empleados, para ello, hay que llevar a cabo diversas actividades, entre ellas, reclutamiento de personal, gestionar y hacer uso eficaz del personal, vincular la evaluación del desempeño y las compensaciones de acuerdo a las competencias de cada trabajador, desarrollar competencias que mejoren el desempeño individual y el de toda la organización, incentivar la innovación, creatividad y la flexibilidad, diseñar procesos de trabajo enfocados en el desarrollo de toda la organización, cuidar de la seguridad y salud de los trabajadores en el espacio laboral.

El logro de los objetivos organizacionales y a su vez de la transformación organizacional depende en gran medida de la actitud, desempeño y competencia del factor humano de la organización.

Este *Paper* tiene como finalidad principal analizar la interacción entre el factor humano y la innovación organizacional en una empresa de asistencia en tierra a Aeronaves, por ende nos enfocaremos en analizar la función de desarrollar las competencias que mejoren el desempeño individual y el de la organización, así como la función de incentivar la innovación, creatividad y flexibilidad.

Al referirnos al término de innovación podemos identificar que existen varios tipos; el manual de Oslo desarrollado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo

Económico (OCDE, 2005) en el año 2005 involucra en su concepto cuatro tipos de innovación como sigue: Es la introducción de un nuevo o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un método organizativo, en las practicas internas de la empresa.

La mejora del método organizativo o innovación organizacional hace alusión a la creación de nuevos métodos y diseños organizacionales, ya sea en las prácticas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores. Es a través de nuevas prácticas que se mejora la cultura organizacional e incrementa como resultado la productividad y la competitividad de los recursos humanos.

Este *Paper* aportará a las personas que estén desarrollando investigaciones acerca de la relación entre los componentes del factor humano y la innovación organizacional, también será de utilidad para quienes consideran a las personas como el génesis de la organización y la relación entre estos dos conceptos. La estructura de este documento consta de título, resumen, palabras claves, introducción, estado del arte, metodología, desarrollo/análisis/resultados/ argumentación/discusión, conclusiones y bibliografía.

Estado del arte

(Palacio Fierro, Arévalo Chávez, & Guadalupe Lan, 2017) Han considerado la innovación como el instrumento que permite a las empresas reinventarse y mantenerse en el mercado en el largo plazo. La innovación vista como instrumento para lograr el éxito organizacional surfea los desafíos que pueden afectar la organización desde cuatro frentes considerados los cuatro enfoques de la innovación empresarial, estos son, la introducción de un nuevo o significativamente mejorado producto (bien o servicio), un proceso, un nuevo método de comercialización o un método organizativo, en las practicas internas de la empresa.

(Afcha Chávez, 2011), Concluye que las innovaciones relacionadas con la organización del trabajo son las que generan un mayor impacto sobre el desempeño empresarial.

Según (De Araújo Uribe, 2020), el éxito en los procesos de innovación no puede dejarse al azar o como tarea de una sola persona. Es imprescindible que la cultura organizacional de las empresas, conformada por toda su fuerza laboral, dé forma y sea la base del éxito de cada procedimiento y objetivo que se plantee en las firmas para así convertir la innovación en la cultura de la organización.

Para (Canizales Muñoz, 2020), las organizaciones deben procurar fortalecer a toda costa su talento humano, al ser su principal activo y del cual surgen las ideas innovadoras, sin personas no hay innovación, además la innovación debe ir de la mano de la responsabilidad social empresarial, así como del compromiso de generar valor

para para la personas que participan de la organización y satisfaciendo las necesidades de los diferentes *stakeholders*.

(Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2016), confirman que el personal es el factor clave en la capacidad de adaptación de la organización y en la consolidación de una ventaja competitiva, de ahí que el futuro de toda organización dependa de lograr un capital humano idóneo y comprometido.

Por su parte (Molina Sabando, Briones Véliz, & Arteaga Coello, 2016), proponen que la clave del éxito de una organización radica en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano.

(Cabrera & Schwerdt, 2014), ratifican que los incentivos económicos no son el único factor que influye en el aumento de la productividad, sino más bien el ambiente agradable, el buen trato y sentirse parte importante de la organización. Consideró también los factores psicosociales, así como la motivación en los trabajadores para incrementar la satisfacción de los empleados.

La Norma (ISO-10015, 2019), expone en su introducción que las personas son esenciales para las organizaciones. El desempeño organizacional depende de cómo se utilicen las competencias de las personas en el trabajo. La administración de competencias y el desarrollo de personas a nivel organizacional, de equipo, grupal e individual son necesarios para que las organizaciones tengan éxito.

Para (Daft, 2011) las organizaciones están constituidas por las personas y las relaciones entre ellas. Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayudan a alcanzar las metas. Las personas somos seres sociales, interactuamos por medio de la comunicación, por ende una organización es una amplia red de comunicaciones que se dan entre las personas que la conforman.

(Porter, 1993) Afirma que las actividades de innovación constituyen efectivamente, junto con el capital humano, uno de los principales factores que determinan las ventajas competitivas de las economías industriales avanzadas. La única ventaja competitiva sostenible es la innovación permanente, por eso resulta esencial fijar la atención en la forma en que los procesos de innovación son gestionados en el seno de la organización, pues la existencia por sí sola de estos factores no produce valor; el éxito dependerá de la forma en que se gestionen dichas actividades de innovación.

Metodología

Para la construcción de este *Paper* se adoptó un enfoque cualitativo-descriptivo que buscó analizar la relación que existe entre el desarrollo de personas, uno de los componentes principales del factor humano y la innovación organizacional experimentada en una empresa de servicios de asistencia en tierra a aeronaves. Se tomaron 20 artículos entre revistas científicas, libros e informes de investigación, centrando la atención en sus títulos, palabras claves y resumen, además de algunos argumentos sustentados por grandes pensadores en temas relacionados con factores humanos e innovación. El análisis de estos documentos se llevó a cabo a través de la técnica de análisis temático propuesta por (Díaz Herrera, 2018) la cual propone identificar, analizar e inferir patrones sobre los temas de estudio. Dada la metodología llegamos a las conclusiones expuestas en un capítulo posterior destinado para tal fin.

A continuación se relaciona una tabla que describe la cantidad y tipo de escritos que fueron revisados para la construcción del *Paper*:

Tabla 1- Cantidad de Escritos

Bibliografía Revisada	Libros	Artículos de revista	Total
<i>Textos Totales</i>	5	18	23
<i>Textos Excuidos</i>	1	6	7
<i>Textos cuantitativos</i>	0	0	0
<i>Textos Cualitativos</i>	4	11	15
<i>Textos Leídos</i>	2	11	13

El 21% del material bibliográfico utilizado en el *Paper* fue libros y el 79% fueron se artículos de revistas científicas e informes de investigación.

No hubo textos cuantitativos y se eligieron 13 documentos en total que aportaron para este nuevo documento.

Se considera que la metodología utilizada fue de gran aporte para la construcción de este escrito.

Desarrollo/ análisis / resultados / argumentación/ discusión
Las Empresas de Asistencia en Tierra a Aeronaves, una mirada a la estructura.

La estructura organizacional de una empresa de asistencia en tierra a aeronaves no difiere significativamente de las demás estructuras organizaciones de otras empresas, inclusive siendo de otros sectores Por otro lado el elemento clave de una organización no es una construcción ni un conjunto de políticas y procedimientos; las organizaciones

están constituidas por las personas y las relaciones entre ellas. Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayudan a alcanzar las metas, en síntesis las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno (Daft, 2011).

Las empresas de asistencia en tierra a aeronaves también llamadas *Handling* son empresas logísticas que prestan asistencia en tierra a aeronaves e incluyen todos los servicios de que es provista una aeronave desde que aterriza hasta su posterior partida. En la mayoría de los casos las aerolíneas tienen en sus estaciones al menos una división dedicada al manejo en tierra de sus aeronaves.

Toda empresa relacionada con la prestación de servicios de transporte aéreo o las empresas que prestan facilidades a las aerolíneas están reguladas por una entidad internacional, se trata de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, 2021), esta es la organización mundial de las líneas aéreas regulares, su misión principal consiste en garantizar que el tráfico mundial de las líneas aéreas se lleve a cabo con la máxima velocidad, seguridad y eficiencia, además de las óptimas condiciones económicas que garanticen la rentabilidad de las mismas.

El factor humano en aviación cobra gran importancia, aún más que en otros tipos de organizaciones, la razón principal radica en que la aviación es considerada una actividad de alto riesgo según (Cebrián, 2018), el factor humano suele suponer el factor diferencial en los accidentes. Sin embargo, existen una gran cantidad de condicionantes que desembocan en dicho error humano, entre ellas la falta de entrenamiento, compromiso, y responsabilidad con la labor que se desempeña, así como la falta de conciencia situacional requerida para ejecutar labores indispensables para la seguridad aérea.

Las operaciones aeronáuticas son eminentemente colectivas, aún para pequeñas operaciones se requiere de una serie de procesos previos, durante y después del vuelo. En los cuales participan directa e indirectamente gran número de personas, si bien esto es común en la mayoría de actividades que ejecuta cualquier otro tipo de organización, en la aviación se requiere una atención especial dado que las consecuencias del error suelen tener costos humanos y materiales sumamente elevados.

Factor Humano en empresas de *Handling* (Servicio de Asistencia en Tierra a Aeronaves)

Al referirnos al concepto de gestión del factor humano en la aviación nos referimos a los procesos y a la forma en que los integrantes de las organizaciones a todo nivel son seleccionados, entrenados, promovidos, y evaluados; ésta gestión se ejecuta basada en las competencias requeridas para el desempeño de las funciones según sea la responsabilidad adquirida dentro del sistema aeronáutico, así entonces, la gestión del factor humano difiere en cierto grado según la cultura organizacional de la industria, en teoría, deberían existir diferencias significativas en la administración de pilotos, técnicos, despachadores, controladores, handlers , entre otros (Lésmes Bustamante, 2021).

Las Organizaciones deben centrarse en crear estrategias que garanticen el desarrollo de las capacidades creativas de todos los colaboradores y en todos los niveles de la organización, El desarrollo de la cultura innovadora garantiza el desarrollo de las personas y de las organizaciones (Canizales Muñoz, 2020). Es por esto que cuando una compañía cuenta con trabajadores que tienen la capacidad de generar ideas, se dice que la organización posee “Trabajadores del conocimiento” estas personas trabajan con la mente, piensan nuevas soluciones, analizan la información y definen estrategias, trabajadores que no solo siguen órdenes, sino que ponen su cabeza al servicio de la compañía para la que trabajan, son trabajadores del conocimiento (Drucker, 2003).

La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), dada la necesidad de garantizar la perfección en las operaciones aéreas ha exigido el entrenamiento riguroso del personal que presta servicio en este sector logístico, por lo tanto, ha diseñado un curso/estudio de “Factores Humanos” (IATA, 2021), el mismo, intenta comprender el comportamiento y el desempeño del ser humano cuando se aplica a las operaciones aéreas, el conocimiento de los factores humanos se utiliza para optimizar la adaptación entre las personas y los sistemas en los que estas trabajan a fin de mejorar la seguridad y el desempeño, es por esto que los objetivos principales del estudio de factores humanos son dar a conocer la historia, las teorías y los resultados científicos de los factores humanos en la aviación, demostrar a los asistentes nuevas capacidades sociales y de toma de decisiones para lograr una mejor gestión de la prevención o de las consecuencias del error humano en su trabajo y evidenciar cómo mejorar la seguridad y la eficiencia por medio de la reducción y la gestión de los errores humanos cometidos por individuos y organizaciones.

Entre los temas principales del estudio de factores humanos diseñado por la IATA podemos destacar: Efectos de los factores humanos sobre el desempeño laboral,

relación entre los factores humanos, la seguridad y la eficiencia, rol de los factores humanos en el diseño, operatividad, gestión y seguridad del sistema, competencias principales y gestión de competencias, aplicación de factores humanos a las situaciones operativas (CRM,TRM), incluso para la gestión del tráfico aéreo, consecuencias prácticas de los factores humanos sobre la gestión de las organizaciones, entre otros.

Finalmente para garantizar la continua actualización de conocimiento por parte del personal que presta servicios en empresas de *Handling*, la IATA ha definido reentrenamientos cada 2 años sobre el curso de factores humanos, así mismo toda persona que ingrese al sector logístico en mención debe realizar el curso de “Factores Humanos”, además de aprobarlo para poder ejecutar las labores para las cuales ha sido contratado garantizando un excelente desempeño y velando por la seguridad de todas sus actuaciones.

Personas, innovación y éxito empresarial

No cabe duda que en la organización quien logra la gestión y el cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos establecidos, es el recurso humano y que ellos son el factor estratégico de la compañía (Ortiz Cancino, Rendón Morales, & Atehortúa Ramírez., 2012) Es imperante comprender la importancia de la estructura centrada en las personas, el factor humano en las empresas de *handling* y la importancia que entidades de talla mundial como (IATA) le dan al entrenamiento del factor humano son un ejemplo relevante de estrategia centrada en las personas, así mismo podemos inferir que el sector logístico de asistencia en tierra a aeronaves centra su atención en llevar a cabo procesos que garanticen mantener un óptimo nivel de seguridad, cuidando de las personas que participan de la atención de operaciones a aeronaves, la propiedad de las entidades implicadas en todo el proceso logístico y el equipo de las mismas.

La innovación radica en la manera como fluye la información dentro de la organización, no necesariamente desde el ámbito tecnológico. El constante cambio del entorno y la necesidad de flexibilizar la estructura organizacional para garantizar su supervivencia genera situaciones obligadas de innovación en los aspectos referentes al manejo y aplicación de información (Swanson, 1994). La información es manejada por las personas, a su vez dichas personas y sus redes de comunicación conforman las organizaciones, organizaciones que tienen éxito o no dependiendo de la innovación que a su vez es el resultado de cómo se genera el flujo de información. La innovación podría considerarse un proceso inherente a las organizaciones.

El adecuado manejo de información conlleva al aprendizaje organizacional como un proceso integrador de las percepciones, procesos y condiciones de la innovación, ya que el éxito, implica la aplicación o gestión de capacidades organizacionales.

Complementando, encontramos que organizacionalmente existen tres condiciones que favorecen el desarrollo de innovación. La primera de ellas alude al impacto de la innovación de manera interna, esto es, los cambios que implica, tales como costos, reestructuraciones, entre otros; la segunda condición es la estructura organizacional, que abarca aspectos tales como el nivel de profesionalización e integración de las personas, ya que de esta depende el desarrollo o no de las nuevas ideas que, a la luz, se convertirán en innovaciones. Finalmente, se encuentran los atributos de las relaciones organizacionales, que bien pueden entenderse como el flujo de información, formalización de los procesos y el grado de comunicación, de todos éstos depende la integración e interpretación de las innovaciones organizacionales (Evan & Black, 1967).

Por último, la integración de los conceptos antes mencionados dan pie a comprender la íntima relación que existe entre los conceptos personas, innovación y éxito empresarial; innovación y éxito empresarial dependen directamente de las personas, así como la estrecha relación que hay entre innovación y éxito empresarial, donde podemos inferir que la existencia de uno depende del otro. Todos estos términos interactúan de manera constante en las organizaciones dando contexto a la misma y evolucionando cuando la relación entre los mismos es positiva.

Conclusiones

- La innovación organizacional es un proceso vital para la supervivencia de las organizaciones, es claro que la innovación tecnológica es predecesora de la innovación organizacional en donde el factor humano de la organización, al estar en sintonía con el desarrollo de los objetivos estratégicos de la misma y con los suyos propios, aporta su conocimiento, creatividad e ideas para propiciar los adelantos en todas las demás áreas de la organización. En el análisis de los textos objeto de estudio para la construcción de este *Paper* se observa una fuerte relación en los conceptos innovación, creatividad, factor humano, desarrollo de objetivos, conocimiento, relación esta, que lleva a dilucidar la simbiosis conceptual y la síntesis del entramado organizacional.

- Los Hallazgos de esta revisión documental confluyen en que, para que se dé un proceso de innovación organizacional que se adapte a las necesidades de la organización, es necesario contar con un factor humano que se encuentre capacitado y se oriente a alcanzar los objetivos trazados, pues de la personas y sus capacidades se obtienen las ideas que dan origen a la innovación organizacional. Es claro a su vez que el logro de objetivos a nivel organizacional depende del grado de compromiso que tengan sol integrantes con su organización, este compromiso se ve afectado por varios aspectos, sin embargo varios autores a través de la historia han concluido que la comunicación asertiva el elixir de la organización, por tanto que el éxito de una organización depende de la calidad de las interacciones entre los integrantes de la organización, es decir, de la calidad de la comunicación.
- Los textos objeto de estudio demostraron una tendencia a abordar el concepto de talento humano como centro del todo, dado esto, concluimos que existe una relación directa entre la innovación organizacional y el recurso humano, en este caso para una empresa de servicio en tierra a aerolíneas, por otro lado la importancia que entidades como la IATA le dan al factor humano de las organizaciones que prestan servicios a aerolíneas deja por sentado que al igual que el sector logístico aeronáutico o los diferentes sectores que mueven al economía a nivel mundial requieren centrar su atención en estrategias que garanticen el fortalecimiento del capital humano, tenemos una paradoja , cuando mencionamos que la innovación organizacional depende de las personas, pero a la vez las personas a la vez pueden crecer y generar ideas si participan activamente de las organizaciones.
- Este trabajo no abordo la innovación desde la perspectiva tecnológica, dado que es un campo que tiende a realizar aseveraciones subliminales sobre el futuro tecnológico y las disminuciones graduales de mano de obra que serán reemplazadas por la tecnología, aunque si bien, para varios sectores de la encomia este es uno de los avances que más está cambiando el mundo, debemos entender que el reemplazo total de la mano de obra por tecnología está lo suficientemente lejos de suceder, además es inconclusa la aseveración de si algún día ya no existirá mano de obra, inclusive surgen cuestionamientos que siendo reiterativo no fueron contemplados en este escrito. Por otro lado entre las dificultades más relevantes para la construcción de este *Paper* podemos destacar que la gran cantidad de material bibliográfico que existe para justificar y dar respuesta a la pregunta de investigación objeto de este estudio represento una completa dubitación sobre que textos pudiesen ser los más

acertados para la construcción del mismo; en su mayoría los textos analizados son textos con menos de 10 años desde su publicación, garantizando esto la actualización de conceptos, teorías y conclusiones referentes a los temas de estudio.

- Un futuro organizacional atractivo depende de manera directa de un proceso de innovación organizacional acertado, que a su vez está ligado a una red de conversaciones asertivas entre los integrantes de la organización. El éxito final de la organización depende de involucrar, motivar e incitar a las partes interesadas a tener conversaciones que aporten al futuro deseado. El futuro de una organización es planeado a través de estrategias en las cuales los diferentes procesos de la organización centran su atención en objetivos comunes.

Bibliografía

Bibliografía

- Afcha Chávez, S. (2011). Innovaciones organizacionales y su efecto sobre el desempeño empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia Vol. 16. Universidad del Zulia.*
- Cabrera, C., & Schwerdt, F. (2014). *Aplicabilidad de los aportes de Elton Mayo en la gestión de las Pequeñas y Medianas organizaciones.* Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
- Canizales Muñoz, L. (2020). Elementos Claves de la Innovación Empresarial. Una Revisión desde las Tendencias Contemporáneas. *Revista Innova ITFIP.*
- Cebrián, J. G. (2018). *Accidentes de aviación. Análisis Causal 2012-2016.* Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones (2 Ed).* Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional.* México: Cengage Learning Editores.
- De Araújo Uribe, N. (2020). *Cultura Organizacional e Innovación: Una Revisión de la Literatura.* Medellín: Universidad EAFIT.
- Díaz Herrera, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum,. *Revista General de Información y Documentación*, 119-142.
- Drucker, P. F. (2003). *Drucker Esencial: Los desafíos de un mundo sin fronteras.* Barcelona: EDHASA.
- Evan , W., & Black, G. (1967). Innovation in Business Organizations: Some Factors Associated with Success or Failure of Staff Proposals. *The Journal of Business*, 519-530.

- IATA. (2021). *International Air Transport Association*. Obtenido de <https://www.iata.org/en/training/courses/factores-humanos-aviacion/tcvt05/es/>
- ISO-10015. (2019). *ISO 10015:2019 Lineamientos para Administración de Competencias y Desarrollo de Personas, Segunda Edición*.
- Lésmes Bustamante, R. D. (2021). *El principio de la integralidad en la formación de personal aeronáutico y gestión del riesgo*. Bogotá.
- Lugones, G. (s.f.). *Módulo de capacitación para la recolección y el análisis de indicadores de innovación*. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <http://docs.politicasci.net/documents/Doc%2008%20-%20capacitacion%20lugones%20ES.pdf>
- Molina Sabando, L. A., Briones Véliz, Í. B., & Arteaga Coello, H. S. (2016). El comportamiento Organizacional y su Importancia para la Administración de Empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). El Recurso Humano Como Elemento Fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad Organizacional. *Revista Científica "Visión del Futuro" Vol. 20. Universidad Nacional de Misiones Argentina*.
- OACI. (2021). *Organización de Aviación Civil Internacional*. Obtenido de <https://www.cancilleria.gov.co/en/internacional/politica/economico/oaci>
- OCDE. (2005). *Oslo Manual: Guidelines for Collecting and interpreting innovation Data, Third edition*. European Commission. Eurostat.
- Ortiz Cancino, J. E., Rendón Morales, M. C., & Atehortúa Ramírez, J. H. (2012). *Score de Competencias*. Indiana: Palibrio.
- Palacio Fierro, A., Arévalo Chávez, P., & Guadalupe Lan, J. (2017). *Tipología de la Innovación Empresarial según Manual de Oslo*. CienciAmérica (2017) Vol. 6.
- PMOinformática. (6 de Mayo de 2015). *Requerimientos no funcionales: Ejemplos*. Obtenido de PMOinformática.com: <http://www.pmoinformatica.com/2015/05/requerimientos-no-funcionales-ejemplos.html>
- Porter, M. E. (1993). *La ventaja competitiva de las naciones*. Vergara.
- Swanson, E. B. (1994). Information Systems Innovations among Organizations. *Management Science*, 1069-1092.