



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

**FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL APRENDIZAJE MULTIMODAL
DE LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES**

Trabajo de Grado para optar al título de Magister Sciantuarium en Educación, mención
Tecnologías de la Información y la Comunicación

Tutor: Dr. Ferere Morin, Manuel
V-5.223.948

Estudiante: Lic. Mesía Vielma, Crisody
V-11.691.075
crisodymesia17@gmail.com

Caracas, 06 de mayo 2024

Agradecimientos

Mi Dios amado, mi mayor agradecimiento es para ti, por decirme “No temas, Yo estoy contigo” por ser mi Padre, mi guía, mi sustento por darme sabiduría y por ayudarme en todo lo que necesito.

Crisbert hija mía, eres mi motivo para seguir avanzando, gracias por estar, por darme ideas en las actividades que me tocó realizar, por animarme en los momentos donde me sentía más vulnerable.

A mi esposo Alberto, gracias por tu amor, por tu constancia, por estar conmigo, por tu paciencia, por motivarme y acompañarme en toda esta experiencia.

A mi tutor y amigo Manuel por tu dedicación, ideas, enseñanzas, llamados de atención, por tu tiempo y disposición, valoro el espacio que tomabas para apoyarme con el desarrollo de esta investigación.

A cada uno de los profesores que con su dedicación brindaron esa enseñanza oportuna en la maestría.

A las instituciones bancarias BANAVIH y BanPlus quienes abrieron sus puertas para que el levantamiento de esta información se pudiese llevar a cabo.

Y a cada una de las personas, amigos entrañables, conocidos que de una u otra manera formaron parte de todo este sueño que ya es una realidad.

Dedicatoria

A mi familia:

Mi hija Crisbert, por ser mi gran fuente de motivación para seguir superándome y aprendiendo cada día más.

Mi esposo Alberto, por tu amor, presencia y apoyo incondicional.

Mis padres Crisanto (hoy en los brazos de mi Dios) y Odila, por formarme con valores y principios inquebrantables, que han hecho de mi la mujer que soy en la actualidad.

Mis hermanos Viviana y Alexander por ser parte fundamental en mi vida, que este sea un motivo para que sigan avanzando en sus carreras profesionales.

Mis sobrinos Crisney y Jatniel por ser parte de mi vida y mi corazón.

Formación del talento humano en el aprendizaje multimodal en las organizaciones inteligentes

Autora: Crisody Mesía

Tutor: Dr. Manuel Ferere

Resumen

En la era digital, el entorno social y organizacional ha sufrido grandes transformaciones provocadoras de una revolución en el ámbito tecnológico, organizacional, económico y social e impulsando la disrupción educacional y laboral. La formación del talento humano en las organizaciones ante los avances tecnológicos, ha requerido mayor competencia y habilidades, y por ende redefiniendo el trabajo. En la presente investigación, se explora la formación del talento humano en el aprendizaje multimodal como opción para las organizaciones inteligentes. A tal efecto, se realizó un estudio con nivel de investigación descriptiva, basado en un enfoque cuantitativo relacionado, con un diseño de investigación no experimental, ya que los datos fueron recogidos directamente del lugar de ubicación de la población. La muestra fue tomada de dos instituciones de carácter financiero y se entrevistaron 19 empleados de éstas. Para el análisis se consideró la utilización de tres instrumentos de recolección de datos la encuesta, la observación directa y el estudio de caso, los cuales permitieron comprobar la calidad en la formación de los empleados que laboran en ambas instituciones. Se determinó que las adecuaciones de las organizaciones inteligentes ante la transformación digital, requieren del personal de una formación adaptada a la inclusión múltiple de las nuevas tecnologías en los procesos del trabajo, haciendo uso de distintos modos de enseñanza y fuentes de información.

Palabras claves: Aprendizaje multimodal, Tecnologías de la información y la comunicación, talento humano, Organizaciones inteligentes.

TABLA DE CONTENIDO

Agradecimientos.....	ii
Dedicatoria	iii
Resumen.....	iv
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Justificación de la investigación.....	22
1.3. Objetivos de la investigación	24
1.3.1. Objetivo General.....	24
1.3.2. Objetivos Específicos	24
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la Investigación	25
2.1.2. Estudios previos nacionales	25
2.2.2. Estudios previos internacionales	29
2.2. Bases Teóricas.....	32
2.3. Conceptos claves	51
CAPÍTULO III.....	53
MARCO METODOLÓGICO	53
3.1. Consideraciones Generales.....	53
3.2. Enfoque de la Investigación.....	53
3.3. Tipo y Diseño de la Investigación	54
3.4. Población y Muestra	55
3.5. Instrumentos para la Recolección de Datos.....	57
3.6. Procesamiento y Análisis de Datos.....	58
CAPÍTULO VI.....	59
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	59
4.1 Recolección y análisis de datos.....	60
4.2. Resultados	78
4.3 Matriz DOFA.....	84
4.4. Matriz de triangulación.....	86
4.5 Modelo de las Organizaciones Inteligentes.....	99
4.6. Proceso de Aprendizaje del Talento Humano.....	104

4.7. Diseño estratégico.....	108
4.6 Dinámica del diseño estratégico	109
CAPÍTULO V.....	119
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	119
5.1. Conclusiones.....	119
5.2. Recomendaciones.....	123
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125
ANEXOS	128

Índice de Tablas y figuras

Figura 1 Tipos de Aprendizajes	43
Figura 2 Matriz DOFA	84
Figura 3 Modelo de las Organizaciones Inteligentes	99
Figura 4 Proceso de Aprendizaje del Talento Humano	104
Figura 5 Diseño estratégico propuesto	108
Tabla 1 Características demográficas de los trabajadores encuestados (BANAVIH)	60
Tabla 2 Importancia de la formación del personal	60
Tabla 3 Actividades adaptadas a las nuevas tecnologías	62
Tabla 4 Adecuación de la estructura organizativa con las NT	63
Tabla 5 Calidad de formación	64
Tabla 6 Frecuencia de formación	65
Tabla 7 Adecuación de las técnicas de enseñanza	66
Tabla 8 Participación en el diseño del método de aprendizaje	67
Tabla 9 Pertinencia de lo aprendido	68
Tabla 10 Características demográficas de los trabajadores encuestados (BanPlus, Banco Universal)	69
Tabla 11 Importancia de la formación del personal	70
Tabla 12 Actividades adaptadas a las nuevas tecnologías	71
Tabla 13 Adecuación de la estructura organizativa con las NT	72
Tabla 14 Calidad de la formación	73
Tabla 15 Frecuencia de formación	74
Tabla 16 Adecuación de las técnicas de enseñanza	75
Tabla 17 Participación en el diseño del método de aprendizaje	76
Tabla 18 Pertinencia de lo aprendido.	77

Tabla 19 Cuadro Comparativo Instituciones financieras estudiadas	83
Tabla 20 Participante	110
Tabla 21 Formación y Competencia	111
Tabla 22 Herramientas TIC	112
Tabla 23 Áreas de Conocimiento	113
Tabla 24 Plan de formación	113

Índice de gráficos

Gráfico 1 Importancia de la formación del personal.....	61
Gráfico 2 Actividades adaptadas a las nuevas tecnologías	62
Gráfico 3 Adecuación de la estructura organizativa con las NT.....	63
Gráfico 4 Calidad de la formación.....	64
Gráfico 5 Frecuencia de la formación	65
Gráfico 6 Adecuación de las técnicas de enseñanza.....	66
Gráfico 7 Participación en el diseño del método de aprendizaje.....	67
Gráfico 8 Pertinencia de lo aprendido.....	68
Gráfico 9 Importancia de la formación del personal.....	70
Gráfico 10 Actividades adaptadas a las nuevas tecnologías	71
Gráfico 11 Adecuación de la estructura organizativa con las NT.....	72
Gráfico 12 Calidad de la Formación.....	73
Gráfico 13 Frecuencia de Formación	74
Gráfico 14 Adecuación de las técnicas de enseñanza.....	75
Gráfico 15 Participación en el diseño del método de aprendizaje.....	76
Gráfico 16 Pertinencia de lo aprendido.....	77

INTRODUCCIÓN

La tecnología como conjunto de conocimientos surgidos de la ciencia devenida en práctica y a su vez en técnica, viene impulsando al ser humano en un continuo aprendizaje cognoscitivo tanto en talentos como en actitudes, así como, con el manejo de los recursos con los cuales interactúa, generando un continuo proceso de aprendizaje y sumatoria de conocimientos que a su vez moldean o reorientan su formación para desarrollar y aprovechar sus capacidades en conjunto con la manipulación de saberes con fines concretos de desarrollo.

La continua aplicación de la técnica para la innovación tecnológica y aplicación de conocimientos, así como, su uso, reordena los procesos de manipulación de saberes, su relación y dominio, lo cual ha llegado a afectar la dinámica de correlación de los seres y su articulación a través de grupos y organizaciones.

Hoy las organizaciones junto con los liderazgos convertidos en emprendedores, ordenadores y directivos son los espacios donde se forman las relaciones y se estructuran con los saberes para dar paso a las organizaciones cambiantes con la capacidad de recibir y gestionar los conocimientos y donde están dispuestos a abordar las estrategias y continuos procesos de actualización para el talento humano, que les permitan enfrentar el desarrollo de nuevas plataformas tecnológicas más invasivas y determinantes en los trabajos, para la obtención de resultados de alto impacto, (Chiavenato, 2009) lo describe de la siguiente manera: “uno de los aspectos más importantes de la administración moderna de personal es procurar el desarrollo mutuo y continuo de las organizaciones y de las personas” (p.398).

En este sentido, el desarrollo, acumulación y gestión de conocimientos para el talento humano en una organización, considera en su formación las múltiples estrategias a utilizar para que el personal desarrolle ciertas competencias, en este caso competencias digitales sustentadas en materia de tecnologías de información y comunicación (TIC), que le permitan competir de forma equitativa y eficiente en organizaciones que aprenden, llamadas por Peter Senge Organizaciones Inteligentes.

Duran y Bianco (2021) en su artículo Integración conocimiento y entorno, mencionan que una organización: “encuentra la piedra angular de su funcionamiento en el aprendizaje organizacional, al transitar un camino de cambio en sus relaciones internas y externas, para convertirse en una organización que aprende con el ideal de ser una organización inteligente”. (p.105) este aprendizaje lleva a las organizaciones a impartir a su personal un nuevo conocimiento que le permita desarrollar ciertas habilidades, en favor del progreso de la empresa.

A partir de este concepto de organizaciones inteligentes se aborda la problemática en la identificación de un sector de amplia participación social como de manipulación de conocimientos y con una alta movilidad de conceptos intercambiables y de variados efectos, como lo es el sector financiero.

El sector financiero moviliza una alta densidad de conocimientos y una utilización de saberes con una variabilidad casi diaria, lo cual lo hace atractivo para indagar y conocer cómo las organizaciones que viven en este sector se gestionan tanto en talento como en saber para impulsar un continuo aprendizaje

Ante este escenario, se abordó el proceso de formación en el sector financiero a partir de las organizaciones públicas y privadas, una privada denominada BanPlus, y una pública llamada Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH), aprovechando que ambos sectores nos pueden mostrar dos facetas distintas de la problemática con el objetivo de alcanzar resultados posiblemente similares

El objetivo es determinar el proceso de formación del talento humano, considerando la perspectiva del aprendizaje multimodal y el modelo de las organizaciones inteligentes direccionándolo a estas dos instituciones de estudio.

En este propósito, resulta fundamental considerar un análisis de referencias bibliográficas que permitirán ampliar y nutrir el tema de estudio en la búsqueda estratégica de soluciones y aportes.

En el aspecto metodológico, se definió el enfoque de la investigación mixta cuantitativa - cualitativa, resultando con un diseño no experimental, integrando como métodos de recolección de datos la observación directa in situ, y la aplicación de encuestas que darán los resultados de la investigación.

El desarrollo de este trabajo se encuentra estructurado en 5 capítulos organizados como se muestra a continuación:

Capítulo I, presenta el problema abordado en la investigación, además de los objetivos alcanzados y la justificación del estudio realizado. Seguidamente se aborda el **Capítulo II**, con la descripción de los antecedentes que sirven de guía que dan orientación al proceso investigativo, las bases teóricas y las variables contenidas en el problema. Posteriormente, en el **Capítulo III**, se considerarán los aspectos metodológicos, que reflejan el diseño y tipo de investigación que sustenta al trabajo de grado, el enfoque de la investigación, los métodos a utilizar que se aplicaron en la técnica y preparación de la recolección de datos. Finalmente, el **Capítulo IV** muestra el análisis y resultados de la investigación, producto de la evaluación realizada al instrumento de validación utilizado, y el diseño estratégico de formación multimodal recomendado en función de los objetivos trazados y el **Capítulo V** engloba las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Desde finales del siglo XX y lo que va del siglo XXI, se han venido dando cambios en las relaciones sociales, de trabajo, de estudio y aprendizaje, como la realidad aumentada, programación y robótica e inteligencia artificial y adicionalmente se suman los cambios geopolíticos, climáticos, crecimiento exponencial de la población, fluctuaciones económicas y no menos importante las transformaciones en los sistemas de enlace y conexión a internet, lo que permite una mejor conectividad, estas modificaciones van llevando al ser humano y a las organizaciones a realizar transiciones que les permiten adaptarse a todo este cambio en el entorno global, donde el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) cumplen un papel importante en la transmisión del conocimiento, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2014) indica que:

El rápido progreso de estas tecnologías brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar niveles más elevados de desarrollo. La capacidad de las TIC para reducir muchos obstáculos tradicionales, especialmente el tiempo y la distancia, posibilitan, por primera vez en la historia, el uso del potencial de estas tecnologías en beneficio de millones de personas en todo el mundo".
(p.12)

Para la UNESCO, esta evolución tecnológica, como la ampliación del acceso y el incremento de la velocidad a la red de internet, el uso de dispositivos de conexión móvil, el manejo y mayor espacio de almacenamiento donde alojar y acceder información desde la nube identificada como el uso de una red de servidores remotos conectados a internet para almacenar, administrar y procesar datos, entre otras, permitirá el desarrollo de habilidades en los seres humanos que si lo llevamos al contexto organizacional impactará en las estructuras y la funcionalidad de estas, (Martínez, Palma, & Velásquez , 2020) mencionan que “estamos en un momento de la historia en que la revolución tecnológica inevitablemente alterará nuestra vida, trabajo y relaciones con otro”

Así mismo, los avances tecnológicos que se maneja actualmente a nivel mundial, conlleva una demanda a las organizaciones que les insta a invertir en su personal, a fin de permitirles el crecimiento en todo nivel, sobre todo en el aspecto tecnológico debido a que las nuevas tecnologías se han convertido en un elemento primordial para el progreso y avance de cualquier organización tanto pública como privada.

En sí, el desarrollo y avance de las TIC, basado en creación de redes sociales, plataformas interactivas de datos e interacción de procesos, al igual que la gestión de saberes impulsados por actividades y experiencias ha incentivado a las organizaciones a realizar ajustes en sus estructuras organizativas y procedimentales, en sus procesos y dominio de los conocimientos en su entorno para alinearse con las continuas respuestas de la complejidad de la modernidad con las transformaciones digitales.

(Jurado, 2018) En su trabajo de investigación menciona:

El apoyo de las TIC en áreas administrativas ha enfatizado que no solo crea mejoras la implementación de las tecnologías, es claro que debe existir un análisis extrayendo al máximo las mayores ventajas de la tecnología actual, también evaluando los procesos más importantes de una organización y lo efectivo que puede ser la implementación. (p.33).

Hacer uso de las TIC, llevan a las organizaciones a generar nuevos conocimientos o adecuar los existentes para su articulación con las nuevas plataformas de trabajo y nuevas metodologías en los procesos impulsando así innovación en la formación y aplicación de nuevas aptitudes de trabajo, los cuales favorecerán el desarrollo de las “habilidades blandas” tales como el liderazgo, emprendimiento e innovación. Las TIC son un elemento esencial en los nuevos contextos y espacios de interacción entre los individuos, (Cabero, 2007) “Estos nuevos espacios y escenarios sociales conllevan rasgos diversos que generan la necesidad del análisis y reflexión entorno a sus características” (p.5).

Continuando con las interpretaciones de Cabero, las organizaciones

actuales, dependientes de inminente avance tecnológico y la globalización requieren adecuar sus esquemas de trabajo a estos escenarios que se presentan actualmente y pensar en que el talento humano que labora en su entorno, requiere de una formación en sus capacidades, considerando el entorno personal de aprendizaje que posee cada individuo, (Adell & Castañeda, 2013) plantean que hay ciertos procesos mentales relacionados con este entorno personal, que reflejan la autonomía que tiene cada individuo de aprender: “Hablamos de procesos como crear, autorregularse, ser curioso, y en general todos aquellos que van más allá del sistema puramente cognitivo.” (p.19).

Las organizaciones, fundamentalmente por ser estructuras sociales, administrativas y sistemáticas, se ven afectadas de forma directa o indirecta cuando se producen múltiples cambios en sus estructuras organizativas, debido a las transformaciones tecnológicas, en el mercado, en la interconexión, en su economía y nivel social, particularmente por el cambio en el comportamiento y aptitudes de los talentos humanos quienes se ven expuestos a un constante dinamismo para retener conocimientos y aun así aplicarlos en los procesos de trabajo.

En la configuración de los entornos, dinámicas productivas y sociales las organizaciones se han definido de acuerdo a los fines, alcances y logros en organizaciones públicas y organizaciones privadas, ambas con distintas visiones, normas y políticas que las diferencian unas a otras; engloban un conjunto de percepciones, actitudes, valores, creencias, principios y si se puede decir, “talentos” que interactúan según sus fines (público o privado) dentro del grupo de personas que hacen vida en estas organizaciones, permitiendo adaptarse a los nuevos modelos organizativos, y formas distintas de trabajo, incorporando conceptos innovadores que facilitarán el desenvolvimiento dentro de la misma.

“Las organizaciones deben tener una visión estratégica orientada no solo al cliente externo sino al cliente interno. Aprovechar sus fortalezas y destrezas creará un vínculo, que es clave para una buena comunicación, sin miedo a ser despedido, fomenta el compromiso y lealtad para con la empresa” (Villa & Gómez, 2018),

Los modelos de negocios requeridos para el desarrollo de las operaciones empresariales, son en muchas ocasiones modelos complejos que demandan de sus gerentes o directores un amplio conocimiento de conceptos y teorías de tipo técnicas que son imprescindibles para lograr los objetivos económicos, financieros y sociales deseados. (Campos et al., 2018), Para alcanzar el cumplimiento de las ideas de Campos es necesario componer una plataforma de aprendizaje que permita el avance y evite la paralización del crecimiento y desarrollo organizacional.

Según (Senge, 2010) el menciona para poder avanzar en este modelo estratégico es necesario revisar las siguientes disciplinas: *Dominio Personal, Modelos Mentales, Aprendizaje en Equipo, Visión Compartida y Pensamiento Sistemático* las cuales han sido aplicadas tanto a entornos organizativos privados como públicos. Continuando con Senge, este utiliza el término “Organizaciones Inteligentes” para referirse a organizaciones que son capaces de aprender y crecer, tomando en consideración como pieza fundamental al equipo de trabajo. En su modelo Senge, apuesta por el aprendizaje individual y colectivo lo cual incidirá en el crecimiento de toda organización que quiere adaptarse a los avances que se viven actualmente.

Valecillos, C. (2013) describe este punto sobre el aprendizaje de la siguiente manera:

Las organizaciones que quieren aprender para adaptarse a un entorno altamente cambiante, requiere de personas con una “perspectiva sistémica”, con “modelos mentales abiertos” y dispuestos al diálogo permanente con el fin de alcanzar

“visiones compartidas” que permitan alinear la acción a propósitos comunes; la gestión del cambio no puede ser orquestado por una sola persona, sino por toda la comunidad que vive y participa activamente en equipo en la organización.

Luego de revisar los aspectos y pensadores de la temática, se llega a la siguiente posición: toda organización inteligente debe tener su mayor enfoque en las personas que laboran dentro de la misma ya que el personal o talento humano es el foco principal para que la organización pueda estar en crecimiento, la organización debe tener un criterio o pensamiento sistemático, que conlleve a una visión compartida. (Senge, 2010) ratifica que “sin pensamiento sistemático, la semilla de la visión cae en terreno árido”, y en este sentido, pierde toda posibilidad de crecimiento y más bien lleva a una organización al estancamiento y fracaso.

Para Durán y Bianco (2021):

Las organizaciones inteligentes se configuran como aquellas aptas para la sociedad del conocimiento, al caracterizarse por el aprendizaje organizacional, el trabajo en equipo y por proyectos con la participación de todos sus miembros y aplanamiento en las jerarquías, todo lo cual permite que el conocimiento fluya entre todos los sectores en bucle doble, en el cual el conocimiento es generado por el individuo y transmite a toda la organización que de ese modo desarrolla la capacidad de aprender de los factores externos y enfrentarse a los cambios del entorno. (p.101-102)

Ante las premisas señaladas el talento humano, requiere cambiar sus esquemas de trabajo anuevas tecnologías y metodologías que le permitan manejar el conocimiento, nuevos saberes que demandan una formación actualizada a fin de adaptarse a las transformaciones organizacionales que se vienen presentando, y de esta manera expandir sus capacidades y disponerse a un aprendizaje continuo mejorando cada día sus destrezas en el lugar de trabajo llevándolo a un cambio constante.

Se toma como evidencia que un personal debidamente formado conducirá a objetivos logrados con eficiencia y eficacia, además de que se

puede contar con un talento humano que ha adquirido conocimientos actualizados los cuales incidirán en los avances que se deseen llevar a cabo. (Riascos & Aguilera, 2012) menciona que: “La meta de la capacitación del personal es facilitar el logro de metas organizacionales” en este sentido, las organizaciones y el talento humano van tomados de la mano trabajando como un equipo para llevar a cabo de forma efectiva cada uno de los objetivos que la rigen.

La formación del talento humano, centra su atención en el contexto de aprendizaje relacionado con el desarrollo de habilidades y competencias (Figel, 2007) lo define como “una combinación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuadas al contexto”

En este sentido, se requiere de una enseñanza y aprendizaje que aporte herramientas imprescindibles para el desarrollo de la persona, tal es el caso del aprendizaje multimodal, el cual consiste en un modelo de enseñanza donde se emplea un tópico o tema que permitirá ir creando procesos donde las personas y los dispositivos interactúan en favor de la enseñanza a través de distintas formas (auditiva, gestual, visual y táctil) con el fin de transmitir información eficiente que permita la buena preparación del personal.

Cabe destacar que el talento humano, no trabaja unilateralmente, al contrario, trabaja en conjunto en pro de lograr cumplir la visión y misión que la rige. Para ello, cada organización debe considerar un buen manejo de su personal incentivando su crecimiento y formación.

Hecha la consideración anterior, el talento humano que labora dentro de cualquier organización, requiere de un manejo de sus habilidades, capacidades o competencias que les permitan ser más eficientes en su desempeño. Salas W. (2005) en su artículo Formación de Competencias en Educación Superior hace referencia a una definición de competencias la cual

indica que: “es el resultado de un proceso de integración de habilidades y conocimientos, saber, saber-hacer, saber-ser, saber-emprender.”

El aspecto central de esta problemática es develar y articular en función de las premisas y conceptos investigados la complejidad de un proceso de aprendizaje según su entono, y a su vez lograr construir un conjunto de procesos entrelazados entre sí que logren asegurar la participación de habilidades con saberes, destinados en primera instancia a formar al talento humano para guiarlo en la continua dinámica de una organización inteligente con el reto de servir desde dos enfoques bien particulares como son: la gestión inteligente en la administración pública y la gestión inteligente de la administración privada.

En este propósito y ante el avance de la era digital, el talento humano deberá contar con competencias tecnológicas, que vayan en pro del desarrollo de todos los procesos cotidianos de la organización, pudiendo así obtener comprensión y amplios conocimientos sobre la función y aplicación en distintas maneras de las TIC.

Lo anterior se puede completar, haciendo referencia al ámbito público, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en su informe del 2002, expresa lo siguiente: “la ineficiencia de los procedimientos del sector público impacta de forma determinante la calidad, oportunidad y pertinencia de las inversiones y la efectividad de las TIC como medio social de satisfacción de las necesidades”. (p.32). Es por ello, que se requiere de un personal que se encuentre con una formación amplia en competencias tecnológicas que puedan llevar a cabo de forma eficiente los distintos procesos que se manejan en la gestión de la organización.

Las nuevas tecnologías digitales influyen directamente en la rapidez de transmisión de la información y también en el tratamiento y la recepción de los conocimientos. Hoy en día, un acto cognitivo no se puede concebir

basándose en el modelo de las teorías clásicas del conocimiento, que lo consideran como un acto psicológico individual. (UNESCO, 2005, p.55).

En sí, esta investigación apunta a develar cómo las organizaciones pueden adaptarse a los continuos avances tecnológicos que las transforman a un modelo de trabajo digital y que por lo tanto requiere pensar en la formación del talento humano que labora dentro de la misma, también es un desafío.

Porter y Millar (2009) señalan “que los cambios que afrontan las empresas en la actualidad conducen a analizar y distinguir diversas estrategias que les permitan optimizar sus procesos organizacionales de tal forma que se puedan considerar como competitivas e innovadoras”, para llevar adelante esta comprensión se optó por evaluar las dos visiones administrativas desde el sector de acción financiero por ser altamente demandante de conocimientos en un entorno tan complejo, compuesto de dinámicas y continuas actualizaciones.

En virtud de esto, se toma como centro de investigación a dos instituciones financieras Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) una institución financiera constituido por el Ahorro Obligatorio proveniente de los aportes monetarios efectuados por la fuerza trabajadora bajo dependencia o no (libre ejercicio) y los aportes de los empleadores y como institución privada a la institución Banco BanPlus una institución financiera venezolana de capital privado, enfocada en la atención de pequeñas y medianas empresas en ambos casos son instituciones pública y privada que se seleccionan por estar involucradas en procesos altamente dinámicos, con fuerte impacto social y muy dependiente por el alcance de sus servicios en el sector financiero, junto con la movilidad requerida de continuas adecuaciones e innovaciones tecnológicas, lo cual obliga a su personal a entender y atender los procesos y las técnicas aplicadas.

Debido a este dinamismo, se observa que el talento humano que labora en ambas instituciones no cuenta con un proceso de formación robusto que les permita estar a la par de todos los cambios y avances tecnológicos que se viven en la actualidad y se requiere identificar la calidad en la formación del talento humano con relación a sus habilidades y competencias tecnológicas.

Recapitulando los ejes de la problemática, estamos ante la encrucijada desde donde los saberes por medio de la gestión del conocimiento avanza en la toma de los procesos de trabajo, empujando una transcomplejidad por los múltiples conocimientos, sin embargo, tenemos el talento humano que gravita con el conocimiento y dado la transformación continua de estos y el crecimiento de las plataformas tecnológicas tanto para el trabajo como el aprendizaje, llegamos al punto de plantear cómo lograr la sincronización dentro de un aprendizaje multimodal de saberes y talentos para estas instituciones.

En este sentido, se plantean las siguientes interrogantes: para lograr la construcción de un modelo de aprendizaje adaptable a las variadas formas de aprender y actuar a la nueva cultura organizacional cambiante, así como las de decidir en función de un tipo de organización y su cultura se busca develar lo siguiente:

¿Cómo determinar el modelo de las organizaciones inteligentes capaz de atender el conjunto de tecnologías novedosas de temprana creación o desarrollo, que marcan un cambio en el modelo económico, industrial y social actual?

¿Cómo identificar el proceso de aprendizaje del talento humano en las instituciones financieras de estudio?

¿Cuáles serían las estrategias de formación multimodal para el talento humano dentro de las organizaciones inteligentes?

1.2. Justificación de la investigación

La presente investigación surge ante los múltiples escenarios de cambio para el trabajo, por la necesidad de evaluar el proceso de formación del talento humano en principio en una organización pública, sin embargo, a fin de poder realizar una comparación de este proceso de formación, se considera además una organización con estructura organizativa privada, esto con el fin de tomar en cuenta su entorno como organizaciones inteligentes.

Con la investigación, se pretende establecer qué nivel de complejidad y de trasndisciplinaridad se hace necesario en la actual cultura organizacional del sector financiero que podría ser aplicable a estas organizaciones para no perder competitividad y eficiencia en sus mercados.

Se justifica la búsqueda e identificación de estos cruces ya que las organizaciones financieras deben enfrentar retos tecnológicos, sociales, financieros obvio con cada vez mayor rapidez de acción, asimilación y producción.

La producción dirigida y especializada de conocimientos y acciones para el sector educativo financiero requiere de una inminente atención, en vista de los distintos actores que demanda este sector y su transformación vanguardista, al asimilar la mayor cantidad de logros.

Igualmente, se procura comprobar el nivel y la frecuencia de formación que tiene y requiere el personal que labora en las dos organizaciones del sector financiero, utilizadas para este estudio, además de evaluar el contexto de la cultura organizacional de manera que se pueda determinar la eficiencia en el aprendizaje del talento humano, en la elaboración de su trabajo y el proceso de transformación que esto conlleve.

Como aspecto central y concluyente del eje justificativo, recalco que la penetración que tiene el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las empresas hoy en día, este trabajo de investigación aporta datos para las instituciones financieras con el objeto de develar sus estructuras formativas ante sus recursos

humanos y proceder a la formación adecuada en pro de que la institución cuente con un personal formado tecnológicamente, con nuevas competencias en el sector.

En este sentido, se busca identificar en estas instituciones las herramientas que le permitan orientar sus objetivos, a brindar una formación adecuada a su fuerza laboral, específicamente con un aprendizaje multimodal, tomando en consideración los distintos modos que este enfoque presenta para mejorar el desempeño del talento humano que los llevará hacia el modelo de organizaciones que aprenden, organizaciones inteligentes.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la formación del talento humano en el aprendizaje multimodal de las organizaciones inteligentes.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Definir los modelos de organizaciones inteligentes bajo el impulso de las nuevas tecnologías (TIC).
- b) Identificar el proceso de aprendizaje del talento humano en las instituciones financieras del BANAVIH y BanPlus.
- c) Diseñar estrategias de formación multimodal para el talento humano dentro de las organizaciones inteligentes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Seguidamente, se presentan estudios previos nacionales e internacionales que respaldan el problema de investigación asociados con las variables principales del objeto de estudio, como la formación del talento humano, la presencia de las TIC en las organizaciones, el modelo de aprendizaje multimodal y las organizaciones inteligentes. Cabe destacar, en cuanto a los antecedentes nacionales, que al realizar la revisión bibliográfica se pudo evidenciar que los estudios encontrados en el ámbito nacional son de data mayor a 5 años de vigencia y no coinciden directamente con las variables relacionadas al objeto de estudio, es importante resaltar que la acelerada velocidad de la transformación digital en los últimos 10 años ha incrementado la obsolescencia y actualización de textos y trabajos relacionados. Aún está pendiente un reto de identificación y redacción de hallazgos, dada la gran velocidad de aportes y cambios de las actuales plataformas tecnológicas y herramientas de aprendizaje, principalmente en el sector financiero como marco investigativo.

2.1.2. Estudios previos nacionales

Bejarano (2015), elaboró un trabajo de investigación denominado “Diseño de un programa de inducción para una gerencia de talento humano del sector industrial”, el objetivo del estudio fue diseñar un programa de inducción para la gerencia de talento humano del Complejo Industrial Procesador de Plástico “Socialismo Tuyero” ubicado en Yare estado Miranda. La metodología consistió en una investigación de campo, con datos tomados directamente de

la realidad del objeto de estudio. Esta investigación, es de nivel descriptivo, debido a que se detalló el proceso de inducción en la organización. Con relación a la población estuvo comprendida por veintiséis (26) personas, lo cual no hubo la necesidad de aplicar muestreo y representó la muestra del estudio.

Para la recolección de los datos aplicó las técnicas de la encuesta y la observación directa. La presentación y análisis de los resultados se efectuó a través de un conjunto de cuadros y gráficos donde se evidenció la ausencia de un programa de inducción en la Gerencia de Talento Humano.

La orientación investigativa, se consideró adecuada y de apoyo para la investigación planteada, ya que evalúa a una de las variables principales de la investigación como lo es el talento humano además de aportar elementos de inducción el cual se relaciona con una de las variables a elaborar como lo es el aprendizaje multimodal y la importancia de implementar un diseño en de estrategias para lograr que el talento humano en cualquier organización pueda ser capacitado. En cuanto a las técnicas de recolección de datos coinciden con las que serán empleadas en el desarrollo de la investigación.

Por otra parte, el trabajo de investigación de Suárez (2015) señalado como “Estrategias para el fomento del aprendizaje organizacional en la Biblioteca Central del Instituto Pedagógico de Caracas (IPC)- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL)” describe su objetivo general como formular estrategias para el fomento del aprendizaje organizacional en la biblioteca Central del Instituto Pedagógico de Caracas (IPC) En cuanto al marco metodológico, el enfoque epistemológico fue empírico inductivo y la investigación proyectiva con diseño de campo. La población para el estudio la conformaron 35 funcionarios de la Biblioteca Central del IPC, en cuanto a la muestra se seleccionó un grupo de 9 funcionarios para aplicar los instrumentos de recolección de datos. Dentro de las técnicas de recolección de datos utilizó la aplicación de cuestionario.

Este estudio explora el impacto de los avances de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la organización y estudia las nuevas pautas que requieren las organizaciones para convertirse en organizaciones inteligentes, organizaciones que aprenden. En este sentido, la investigación aporta valor importante a dos de las variables de estudio, además de considerar las técnicas de recolección de datos que se encuentran relacionadas

Por su parte, Bernal (2015), desarrolló el problema de investigación denominado: Incorporación de las Tecnologías de información y Comunicación (TIC) en el proceso educativo en la escuela bolivariana “El Cucuy” parroquia rural negro primero, municipio Valencia, Ed. Carabobo el objetivo principal de la investigación fue “Analizar la incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el proceso educativo en la Escuela Bolivariana “El Cucuy” Parroquia Rural Negro Primero municipio Valencia estado Carabobo”

Para el estudio utilizó la metodología de diseño de campo, de tipo descriptivo apoyado en una indagación documental. La población objeto de estudio estuvo conformada por un director, un especialista en informática, ocho docentes y 38 estudiantes de educación primaria, a partir de los cuales se tomó una muestra intencionada. Como método de recolección de datos, empleó la observación y la entrevista dando como resultado en su análisis que la carencia de recursos tecnológicos y económicos, no le permiten el cumplimiento a cabalidad de la misión, siendo que estos elementos importantes dentro del contexto de desarrollo sostenible como nuevo paradigma en la educación rural.

La revisión de este trabajo, registra contenidos relacionados a nuestra investigación propuesto, en vista de que realiza una evaluación discriminada de las TIC y hace su relación constante en el proceso de enseñanza y aprendizaje, lo que relaciona dos de las variables de la investigación al considerar el uso de nuevas estrategias para la formación e intercambio y gestión del conocimiento es un factor clave en la formación del talento humano.

Por otra parte, para completar la recolección de estudios, aportes y herramientas se suman al tipo de investigación los instrumentos de recolección de datos (observación directa, encuesta y estudio de caso) así como, su aplicación de acuerdo a la búsqueda y a los hallazgos lo cual será de utilidad para la elaboración de la presente investigación.

2.2.2. Estudios previos internacionales

Sarmiento (2018), desarrolló el problema de investigación denominado “Gestión del talento humano y manejo de TIC en docentes de la I.E. “Andahuasi”, distrito de Sayán, Huaura – Lima, 2017” el objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el manejo de TIC en docentes de la I.E. “Andahuasi”, distrito de Sayán, Huaura – Lima, 2017. Efectuó una investigación tipo básico, nivel descriptivo y diseño correlacional. El estudio se conformó por dos variables específicas, la primera variable relacionada a la gestión del talento humano y la segunda variable concerniente al manejo de las TIC. Estas dos variables son consideradas como punto clave en la investigación propuesta y será tomado como base documental en el proceso de investigación.

La muestra y población estuvo conformada por 60 docentes de ambos sexos. Sarmiento aplicó la técnica de la encuesta y utilizó como instrumento el cuestionario, el resultado de la investigación, arrojó que existe una alta relación entre la gestión del talento humano y el manejo de TIC en docentes de la I.E. “Andahuasi”, distrito de Sayán, Huaura – Lima, 2017. El diseño del instrumento en este caso, el cuestionario podría servir de base para la elaboración del instrumento a utilizar en el proyecto de investigación.

El trabajo aborda el argumento del manejo de las TIC dentro de la organización, en este caso específico del I.E. “Andahuasi”, siendo de gran utilidad para el desarrollo del estudio, aunque la población que se tomará en cuenta no se trata de docentes, sino de empleados de un área específica en organizaciones públicas y privadas, la variable utilizada agrega valor a la investigación propuesta, en este caso la gestión del talento humano.

En toda organización la gestión del talento humano es fundamental para su desarrollo (Riascos & Aguilera, 2012) lo dicen de esta manera:

La incursión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el contexto organizacional ha revolucionado el pensamiento administrativo y gerencial, esto se evidencia en varios aspectos, uno de ellos es la forma como se gestiona el talento humano. (p.141).

En este sentido, la gestión del talento humano en el contexto organizacional es de gran importancia en estos tiempos y es pertinente la metodología utilizada en este proyecto de investigación para el tema propuesto, debido a que el método empleado por Sarmiento es el hipotético-deductivo y de esta manera se podrá determinar si las hipótesis que se tiene al respecto, determinarán los resultados esperados para el proyecto.

Jurado (2018) por su parte, realizó un trabajo que lleva por título “Tecnología de la Información y la Comunicación en la gestión del talento humano”, el objetivo general de esta investigación fue elaborar el proyecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la gerencia del talento humano.

Se trata de un proyecto teórico- descriptivo y en consecuencia no refleja detalle de población, muestra y resultados. Como conclusión a su investigación, Jurado destaca el impacto positivo que conlleva la implementación de las TIC en las organizaciones y recomienda realizar investigaciones más profundas al respecto, a fin de conocer los procesos que sean necesarios para el desarrollo efectivo en el entorno organizacional.

La afinidad determinada con este estudio radica que, el enfoque que destaca en su investigación, está determinado con la relación de la influencia de las TIC y el talento humano, permite ver como es la influencia de las tecnologías en el contexto organizacional, y como se puede adaptar a distintos ámbitos organizativos y nuevas formas de trabajo dentro en una institución, en el caso de la investigación propuesta se trata de una institución pública.

Al respecto, Jurado (2018) señala:

El apoyo de las TIC en áreas administrativas ha enfatizado que no solo crea mejoras la implementación de las tecnologías, es claro que debe

existir un análisis extrayendo al máximo las mayores ventajas de la tecnología actual, también evaluando los procesos más importantes de una organización y lo efectivo que puede ser la implementación. (p.33)

Siguiendo el mismo orden de ideas, (Cabero, 2007), menciona que las nuevas tecnologías nos permiten realizar cosas completamente diferentes a las efectuadas con las tecnologías tradicionales (p.7); la tecnología actual, así como lo menciona Jurado permite obtener mayores ventajas en el ámbito organizacional, y como menciona Cabero nos permiten realizar cosas completamente diferentes. El trabajo de investigación propuesto, apunta a esto, al uso de estas nuevas tecnologías, y al desarrollo que vienen teniendo las TIC considerando utilizarlo en la formación del talento humano dentro de una ambiente o cultura organizacional como lo es la administración pública.

Bocanegra (2019), presenta su trabajo de investigación denominado “Las TIC’S y su influencia en la Gestión del Talento Humano en trabajadores de la UGEL Santa – 2019”. El propósito de la investigación fue determinar la influencia del uso de las TIC’S en la Gestión del Talento Humano en los trabajadores de la UGEL del Santa, 2019.

La metodología utilizada en esta investigación, fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional, la población corresponde a 136 trabajadores de la UGEL del Santa y la muestra de estudio fue de 127 trabajadores, ya que algunos no se encontraban presente al momento de aplicar el instrumento. Se utilizó la encuesta como método de recolección de datos y el cuestionario como instrumento. Este estudio demostró que el uso de las TIC influye directa y significativamente en la gestión del talento humano en trabajadores de la UGEL Santa-2019.

Este trabajo es pertinente con la investigación planteada, primero porque la metodología utilizada, se encuentra relacionada con el tipo y nivel de

investigación el cual es pertinente para el proyecto propuesto y segundo porque aborda la influencia que tienen las TIC en la gestión del talento humano, en este caso la población se trata de docentes a diferencia del trabajo de investigación propuesto que son empleados de organizaciones públicas y privadas.

Al igual que la investigación de Bocanegra, para el proyecto planteado se pretende considerar como metodología la de tipo no experimental, ya que no se tendrá intervención directa en el entorno de la muestra.

Otro punto a destacar en la relación con el trabajo propuesto, es que las variables consideradas por Bocanegra gestión del talento humano e influencia de las TIC coinciden con el trabajo de investigación a realizar

Finalmente es importante resaltar que las TIC permiten a las organizaciones entrar en nuevos escenarios, lo que hace que no se pueda dejar de lado un recurso importante como lo es el talento humano, la formación es un requisito fundamental para poder observar el crecimiento y buen desenvolvimiento de la institución, es por ello que se considerará la formación del talento humano y su relación con las TIC como dos variables fundamentales para el proyecto de investigación en curso.

2.2. Bases Teóricas

El contexto teórico pretende dar una visión amplia y conceptualizada de la investigación, establecer los constructos necesarios de los conocimientos para formar la plataforma base para la investigación, para ello se consideran las siguientes componentes y variables relacionadas directamente con la esencia del tema descrito en el Planteamiento del Problema.

La primera de ellas son las **Organizaciones**, dispuestas en públicas y privadas con una naturaleza de funcionamiento muy particular, que pretenden

satisfacer las necesidades del grupo de personas que las componen llevando a conceptualizar las llamadas por Peter Senge **Organizaciones inteligentes**, las cuales son organizaciones que se encuentran en una constante transformación por medio del aprendizaje. Otra de las variables es la **Formación del Talento Humano**, donde se pretende definir y entender su importancia dentro de las organizaciones, así como las competencias tecnológicas que deben adquirir para desarrollarse integralmente dentro de la misma. La tercera variable que se estudia, es la presencia de las **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)** como elemento esencial para los nuevos contextos y desarrollo de nuevas habilidades. La cuarta variable de estudio es el **Aprendizaje Multimodal**, la manera de utilizar técnicas que lleven a un aprendizaje que permita una mejor comprensión y retención de la información.

En este sentido, a continuación, se describen y da detalle de cada una de estas variables que sustentan las bases teóricas de la investigación:

2.2.1. Las Organizaciones

a) Las Organizaciones y la sociedad del conocimiento

Las organizaciones juegan un papel importante en la sociedad, de allí que se pueden considerar sistemas complejos compuestos por personas, procesos, tecnologías y estructuras que interactúan entre sí.

Su naturaleza radica en las actividades y los procesos que ejecuta como organismo y de la manera en que sus miembros interactúan entre sí para llevar a cabo el propósito de la misma.

Uno de los objetivos que caracteriza a las organizaciones, es cumplir cada una de sus metas logrando así resultados satisfactorios, sin importar si se trata de estructuras pequeñas o estructuras grandes, la importancia es cumplir cada uno de los objetivos para la cual ha sido creada.

En la medida que las tecnologías de la información y la comunicación siguen evolucionando, la sociedad del conocimiento se convierte en un fenómeno global y transforma la manera en que las organizaciones trabajan y se relacionan entre ellas. (Barrozo Jerez, 2013) hace referencia a que la

sociedad del conocimiento “es aquella en la que los procesos de desarrollo individual y social se asientan sobre la construcción compartida de significados en interacción con el mundo físico, tecnológico y social en que los individuos se desenvuelven” (Pág.47)

Es por ello, que las organizaciones que se encuentran inmersas en esta sociedad del conocimiento, se ven obligadas a adaptarse a un entorno más competitivo donde la información y el conocimiento (que se ha convertido en el recurso más valioso en los últimos tiempos), son decisivos, y deben estar dispuestas a aprender e innovar para mantenerse activas dentro del mercado que las caracteriza, jugando la tecnología un papel de gran importancia.

La sociedad del conocimiento, ha producido que las organizaciones presenten cambios en la forma como realizan sus operaciones internas y es por ello, que deben gestionar el conocimiento de manera efectiva y eficiente encada uno de sus empleados, adaptándose a las nuevas formas de trabajo y colaboración tomando en cuenta las nuevas herramientas que se presentan y que muchas organizaciones ya vienen utilizando como son los programas de mensajería instantánea, las plataformas en la nube, el trabajo en línea, etc.

Las organizaciones hoy en día tienden a ser organizaciones del conocimiento. Las organizaciones que cobrarán relevancia en el futuro serán las que descubran cómo aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de la gente en todos los niveles de la organización (Talla Ramos, 1998, pág. 51)

b) De organizaciones tradicionales a organizaciones que aprenden

Las organizaciones que comúnmente llamamos tradicionales y las organizaciones que aprenden se diferencian de un modo resaltante en cuanto a términos de su enfoque y competencias.

Las organizaciones tradicionales se enfocan en realizar tareas específicas y mantienen un orden jerárquico de autoridad que se otorga de arriba hacia abajo. Los empleados deben seguir las instrucciones de sus superiores y hacer todo con precisión y eficiencia.

Chiavenato considera que las organizaciones tradicionales, a las que él denomina organizaciones formales, están enfocadas en alcanzar sus objetivos

específicos, él lo describe de la siguiente manera:

La organización formal se creó para alcanzar objetivos explícitos y constituye un sistema preestablecido de relaciones estructurales impersonales que resultan en una relación formal entre personas, o que permite reducir la ambigüedad y la espontaneidad y aumentar la previsibilidad de la conducta. (Chiavenato, 2009)

De aquí que sus procesos y procedimientos a menudo se consideran rígidos y están diseñados para la eficiencia en lugar de la innovación.

Por su parte, una organización que aprende, se enfoca en el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional. La toma de decisiones debe ser horizontal y los empleados deben participar activamente en el proceso de toma de decisiones. Se fomenta la creatividad y la innovación, y los empleados son libres de experimentar y probar nuevas ideas.

Las Organizaciones que aprenden, también reconocen la importancia del conocimiento y la información y buscan activamente oportunidades para compartir y adquirir conocimientos. Las prácticas de gestión del conocimiento, son esenciales para las organizaciones que aprenden, donde se motiva a los empleados a analizar y reflexionar sobre sus acciones y experiencias.

Ambas organizaciones apuntan a lograr objetivos, pero las organizaciones tradicionales a menudo se enfocan solo en el resultado final, mientras que las organizaciones que aprenden, están interesadas en los procesos y en cómo alcanzar esos objetivos.

En general, se cree que las organizaciones que aprenden son más flexibles, adaptables y adoptan un enfoque más colaborativo. Esto permite una mejor adaptación al cambio, un desarrollo más rápido y una limitación más efectiva de errores y fallas potenciales.

c) Definición de Organizaciones Inteligentes

(Senge, 2010) Define a las Organizaciones Inteligentes como: “aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento. No basta con adaptarse y sobrevivir sino sobre todo desarrollar la capacidad de crear.”

Las organizaciones inteligentes son capaces de aprovechar el conocimiento y los recursos de sus miembros para tomar decisiones mejores y más eficientes.

Este tipo de organización, ve el uso de la tecnología, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, como parte integral del crecimiento de sus miembros, lo que les permite adaptarse rápidamente a los cambios globales a lo largo de los años.

d) Características de las Organizaciones Inteligentes

Las organizaciones inteligentes se encargan de obtener el máximo provecho de su rendimiento siendo el enfoque principal el talento humano al cual le brinda un aprendizaje continuo con la finalidad de obtener un crecimiento tanto del individuo como de la empresa considerando los conocimientos y capacidades que este le brinde a la organización.

De allí que a este tipo de organizaciones se les llama las organizaciones que aprenden porque dentro de su cultura organizacional está la formación sistemática y constante de su recurso humano. Produciendo un crecimiento en el equipo de trabajo, en sus procesos internos además de su integración en la competencia del mercado al cual pertenece.

En este sentido, se pueden mencionar las siguientes características:

- El talento humano, como cada una de las personas que componen la organización, son un recurso valioso e importante para el desenvolvimiento de la misma.
- Son organizaciones que aprenden de los errores y se adaptan a todo tipo de cambio en favor su crecimiento.
- Se enfocan en el trabajo colaborativo permitiendo tener un clima organizacional más fluido e integrativo.
- El uso de las nuevas tecnologías en cada uno de sus procesos brinda la oportunidad de crear, innovar y ser una organización más competitiva.

- Las tomas de decisiones no son unilaterales, sino se tiene en cuenta a todo el equipo de trabajo para que puedan aportar ideas de valor que ayuden en los resultados finales.
- Las organizaciones inteligentes buscan crear e innovar para ser competitivas con el mercado al que pertenecen.

2.2.2. Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

a) Definición de las TIC

Las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) comprenden un conjunto de recursos tecnológicos que se utilizan para la representación de datos y procesamiento de la información.

Estas TIC se han convertido hoy en día en un instrumento clave para el desarrollo de las organizaciones, debido al avance de la información y comunicación que inciden en una mejor productividad y calidad en el trabajo que se realiza.

b) Desarrollo y evolución de las TIC

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación existen desde que la información se comenzó a registrar en el mundo, con el paso de los años diferentes herramientas y recursos han hecho de la información y la comunicación instrumentos útiles que van mejorando nuestra vida cotidiana, permitiendo realizar procesos de información y comunicación que están cambiando a la forma en que nos desenvolvemos en el mundo.

Las TIC han alcanzado un impulso mayor en las últimas dos décadas lo que ha permitido a la población tener mayor acceso, con mucha más velocidad y en consecuencia con una variedad impresionante de contenido, servicios y productos. Las limitaciones que existían años atrás ya no son obstáculos que impidan el desenvolvimiento de la información en contenido multimedia que hace que existan muchas más personas conectadas en un mismo tiempo y que aprovechen al máximo todas estas tecnologías que brindan una gran oportunidad de crecimiento.

En virtud de lo expuesto anteriormente, esta investigación va de la mano con los avances tecnológicos que hacen de estas nuevas tecnologías una gran opción para la formación en el aprendizaje de herramientas, técnicas y nuevos conocimientos de las personas dentro de las organizaciones, permitiendo a las empresas poder tener acceso a una mayor cantidad de información y contenido multimedia, que incida en el mejor desenvolvimiento eficaz y eficiente de los procesos dentro de las mismas.

c) Las TIC y su impacto en las organizaciones

El uso de las TIC en el entorno organizacional se ha incrementado en los últimos años, permitiendo una mayor comunicación tanto interna (empleados, jefes, socios...) como externa (clientes, proveedores, usuarios...) el impacto que han causado las Tecnologías de la Información y Comunicación ha llevado a mejorar procesos, a tomar decisiones de una forma más efectiva en pro del bienestar de la organización, a reducir costos tanto operativos como administrativos.

Por su parte Bastidas (2015) indaga acerca de la importancia de las tecnologías de información y comunicación para las organizaciones desde la óptica mundial identificando sus ventajas por la interconexión y desventajas por la masificación y surgimientos de nuevas tendencias pero no descarta su contribución a la sociedad empresarial pero, establece que a través de la implantación de las TIC, les está creciendo el alcance y el conocimiento de las empresas logrando así acceder a importantes beneficios sin tener que realizar una gran inversión.

Las TIC también han permitido la mejora en la atención y calidad del servicio a los clientes, en cuanto a la seguridad de la información y los datos dentro de las organizaciones, se viene viendo un uso mejor en relación a la protección de datos, las organizaciones vienen experimentando un mejor uso de la digitalización y automatización de sus procesos.

(Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016) menciona que “La dimensión tecnológica de una organización constituye, en la actualidad, una variable central y determinante de la competitividad, ya que los rápidos cambios que exhibe la tecnología transforman los sistemas productivos y sus procesos

promoviendo mayores niveles de eficiencia en la consecución de las tareas” (pág. 39)

Este impacto de las TIC en las organizaciones, lleva a esta investigación a comprobar la importancia que tienen en la formación que se le pueda brindar al empleado para mejorar sus habilidades y crear nuevas competencias tecnológicas, que permitan el intercambio de información, mejore la productividad general, permita un flujo de trabajo entre las áreas de la empresa de una forma más directa y oportuna, además de incrementar la colaboración entre los empleados.

Definitivamente, esto lleva a que los empleados puedan tener flexibilidad para trabajar desde cualquier lugar y transmitir la información en cualquier momento, a fin de brindar un mejor servicio, y dar una mejor imagen de la organización tanto a usuarios internos como externos.

Concluyendo este punto, las TIC han incidido de forma considerable en las organizaciones permitiéndoles tener una mayor eficiencia y flexibilidad, en sus operaciones. (Bencomo E., 2007), reflexiona lo siguiente “Las organizaciones se encuentran obligadas a innovar, lo que implica mantener el control sobre las alternativas de cambio, sea por medio de la planificación o de la capacidad de innovación que se desarrolla mediante decisiones oportunas”, en este sentido, las organizaciones actuales y las futuras deben enfocarse en contar con un talento humano con un perfil competitivo e innovador.

2.2.3. Aprendizaje

a) El aprendizaje como base para la formación

Desde la infancia, los seres humanos hemos aprendido de forma natural a través de la exploración, la observación y la imitación. A medida que pasa el tiempo y envejecemos, el aprendizaje se vuelve más estructurado a través de la educación formal, la formación profesional y el autoaprendizaje.

De lo expuesto, se puede decir que el aprendizaje es un proceso activo mediante el cual los individuos adquieren conocimientos, habilidades, actitudes y valores a través de la experiencia, la instrucción, la interacción social y la reflexión. Esto implica absorber, comprender y aplicar información para desarrollar nuevas habilidades y mejorar el desempeño.

(Ertmer & Newby, 2007) definen el aprendizaje como: “un cambio perdurable en la conducta o en la capacidad de comportarse de una determinada manera, la cual resulta de la práctica o de alguna otra forma de experiencia” (pág.3)

Cuando se habla de aprendizaje no solo se limita a la educación, tiene lugar en muchos aspectos de la vida, para ello existen diversas teorías de aprendizaje que intentan explicar cómo funciona este proceso.

De allí que se crearon unas teorías del aprendizaje que permiten tener

un marco conceptual para entender como la información es retenida y procesada por el ser humano. Dentro de las principales teorías del aprendizaje se tiene el conductismo, el cognitivismo, el constructivismo. Cada una de estas teorías tiene una perspectiva única sobre cómo se adquiere y utiliza el conocimiento, enfatizando aspectos como el papel de la experiencia, la interacción social, la motivación y la construcción activa del conocimiento.

Es importante destacar que el aprendizaje no se limita a la adquisición de conocimientos teóricos, sino que también incluye el desarrollo de habilidades prácticas y emocionales. Estamos constantemente aprendiendo y adaptándonos a medida que enfrentamos nuevos desafíos y situaciones.

En definitiva, el aprendizaje es un proceso fundamental para el desarrollo personal y profesional. A través del aprendizaje, las personas adquieren nuevas habilidades, amplían sus conocimientos, enfrentan los desafíos de la vida y adquieren las herramientas que necesitan para contribuir al crecimiento y bienestar de sus sociedades.

b) Tipos de Aprendizaje:

Existe diferentes tipos de aprendizajes, todo dependerá de la metodología empleada o el enfoque pedagógico que se quiera implementar en función del conocimiento que se quiera enseñar.

José Manuel Sáez (2018) en su libro Estilos de Aprendizaje y Métodos de enseñanza, utiliza una clasificación muy completa considerando dieciséis tipos de aprendizajes dirigidos a cumplir con los objetivos de enseñanza y aprendizaje. A continuación, un breve resumen de cada uno de ellos:

b.1) Impronta: es un aprendizaje obtenido en una edad particular, la persona aprende a través de un estímulo.

b.2) Observacional: el ser humano aprende a través de la repetición personal de una conducta.

b.3) Enculturación: aprendizaje adquirido a través del comportamiento y valores en la cultura nativa.

b.4) Episódico: se le llama así porque los eventos aprendidos quedan registrados en la memoria episódica y el ser humano vive una experiencia de la cual obtiene un aprendizaje que queda guardado o registrado.

b.5) Multimedia: la persona utiliza estímulos auditivos y visuales para aprender información.

b.6) E-learning y aprendizaje aumentado: también llamado aprendizaje electrónico la persona interactúa en un entorno de red basado en internet, de allí que se le denomina aumentado porque diferentes tipos de contenido digital, textos, imágenes, vídeos y audios.

b.7) Aprendizaje mejorado por tecnología: referido al apoyo del soporte tecnológico en cualquier enfoque pedagógico.

b.8) Por rutina o memorístico (rote learning): es una técnica de memorización basado en la repetición.

b.9) Aprendizaje significativo: la persona hace uso de conocimientos previos y los relaciona con los adquiridos recientemente.

b.10) Aprendizaje Informal: es una manera de aprender sin pautas o directrices establecidas, aprende de las experiencias diarias.

b.11) Aprendizaje Formal: a diferencia del anterior, este aprendizaje se lleva a cabo dentro de una relación alumno- profesor en una institución particular.

b.12) Aprendizaje no formal: son aprendizajes adquiridos fuera del sistema formal de aprendizaje.

b.13) Aprendizaje Tangencial: es una formación autorientada las personas se autoeducan interactuando en el tema de interés.

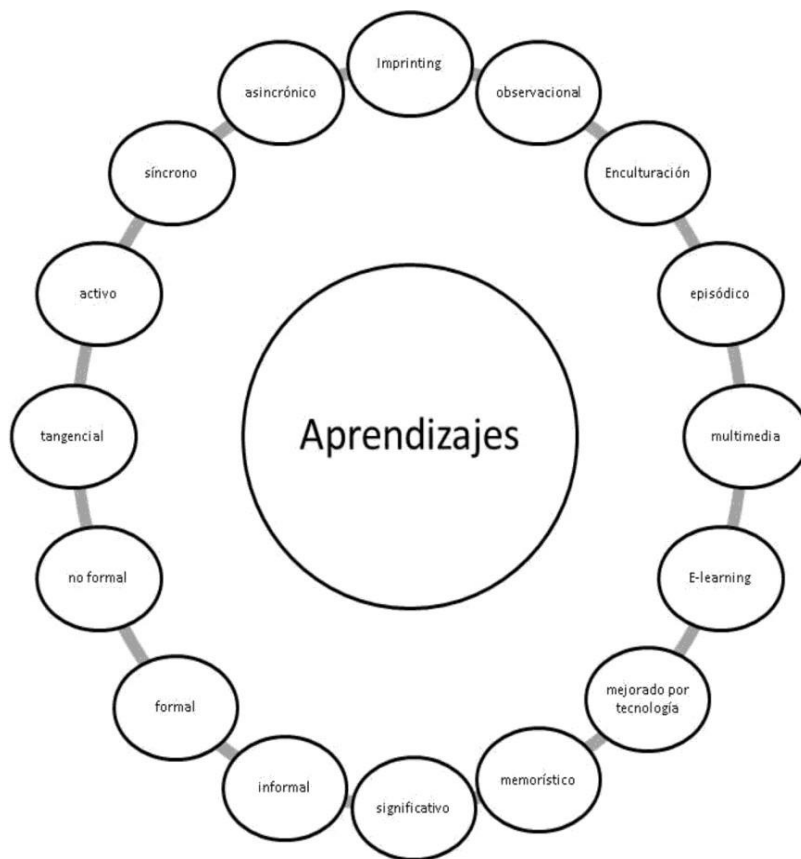
b.14) Aprendizaje activo: permite a la persona evaluar la comprensión

de lo aprendido teniendo el control de su experiencia de aprendizaje.

b.15) Aprendizaje síncrono: este aprendizaje se da cuando la comunicación se realiza en tiempo real transmitiendo la información al mismo tiempo.

b.16) Aprendizaje asíncrono; a diferencia del anterior, el asíncrono es un aprendizaje donde la persona dispone de su tiempo conveniente para obtener la información.

Figura 1 Tipos de Aprendizajes



Fuente: Estilos de aprendizaje y métodos de enseñanza- José Manual Saéz López 2018

2.2.4. Formación del Talento Humano

a) Definición de Formación

La formación es el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades, valores y actitudes a través de la educación formal.

La finalidad de la formación es dotar a las personas de las habilidades y conocimientos necesarios para su desarrollo personal, profesional y social. No se trata solo de obtener información, se trata de la capacidad de pensar críticamente, resolver problemas, trabajar en equipo y adaptarse a un mundo en constante cambio

La educación es esencial para el desarrollo humano integral. Le brinda las herramientas que necesita para dar sentido al mundo, participar en la sociedad y enfrentar los desafíos de la vida.

b) Tipos de Formación

Existen diversos tipos de formación, cada uno con sus propias características y objetivos. Algunos de los tipos más comunes son:

b.1. Formal: Es un tipo de formación estructurada y reglamentada que se imparte en instituciones educativas como escuelas, colegios y universidades. Este tipo de formación sigue un plan de estudios establecido y está orientada hacia la adquisición de conocimientos teóricos y habilidades específicas.

b.2 No formal: Se refiere a procesos formativos que ocurren fuera de los programas educativos tradicionales. Puede incluir cursos de capacitación laboral, talleres, seminarios y capacitaciones que se ofrecen de manera voluntaria y con un enfoque práctico, programas de educación para adultos o clases extracurriculares. La educación no formal busca promover el aprendizaje continuo en áreas específicas y mejorar habilidades concretas.

b.3. Informal: Este tipo de formación se produce de manera espontánea y no estructurada en la vida cotidiana, ocurre a través de la interacción

social, la experiencia personal y el aprendizaje autodidacta. Por ejemplo, aprender habilidades prácticas en el hogar, adquirir conocimientos a través de pasatiempos o asistir a conferencias y charlas fuera del entorno educativo formal.

b.4. A distancia: Formación que se realiza a través de medios telemáticos, como Internet, correo postal o televisión, esto permite a los estudiantes acceder al contenido educativo y realizar estudios desde cualquier ubicación geográfica. La educación a distancia ofrece flexibilidad y autonomía en la gestión del tiempo de estudio.

b.5. En línea: a diferencia de la educación a distancia, la formación en línea también utiliza tecnologías de comunicación para facilitar el proceso de aprendizaje, sin embargo, sobresale en la interactividad y la posibilidad de participar en actividades colaborativas en línea.

Es importante destacar, que, con el avance de las Tecnologías de la información y comunicación, estos tipos de formaciones no son excluyentes y muchas veces se complementan entre sí, ya que existen distintas modalidades de aprendizaje que combinan diferentes enfoques y permiten a las personas acceder a la información de manera flexible adaptándose a sus requerimientos y necesidades.

c) Definición de Talento Humano

Se refiere a un conjunto de aptitudes, capacidades, conocimientos y destrezas que tienen las personas para realizar un trabajo y mejorar las operaciones de una organización.

El talento humano es la base de toda organización, y para que esta se desempeñe de forma exitosa debe contar con empleados que sean capaces de realizar sus actividades de forma eficiente y responsable a fin de cumplir los objetivos de la misma.

d) Adquisición de conocimientos en el Talento Humano

Como se mencionó en puntos anteriores, la formación del talento humano, es el proceso de preparar a las personas para desempeñar mejor ciertas actividades o hacer frente a nuevas responsabilidades y desafíos.

La formación que se le imparte al personal que labora en las organizaciones es de suma importancia para lograr un mejor desempeño en sus actividades, además de un progreso en sus competencias.

Chiavenato indica que no se trata solo de proporcionar información sino de utilizar lo aprendido para enriquecer a la persona, él lo plantea de la siguiente manera:

Significa, sobre todo, brindarles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen. Formar es mucho más que sólo informar, toda vez que representa un enriquecimiento de la personalidad humana, y las organizaciones empiezan a darse cuenta de ello. (Chiavenato, 2009, pág. 366).

Esto se logra mediante la implementación de programas de formación entrenamiento, programas de desarrollo y mentoría, proporcionando una guía de apoyo en la preparación de nuevas habilidades en determinadas áreas de conocimiento que les sirvan para enfrentar los desafíos en su ambiente laboral. La formación que adquiere el personal dentro de la organización, está diseñada para ayudar en el desempeño laboral, en la adquisición de educación continua, haciendo que sus competencias sean mayores y productivas.

Esta formación integra herramientas de aprendizaje, que permiten a los empleados o el personal de la organización adquirir información de manera rápida y eficiente generando unos resultados óptimos.

2.2.5. Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es un proceso que implica una combinación de estrategias, técnicas y prácticas para administrar a los empleados de una organización.

Este proceso permite a las organizaciones implementar distintas estrategias para la toma de decisiones basadas en el talento que poseen cada uno de sus empleados (Chiavenato, 2009) menciona que “Los empleados aportan sus conocimientos, capacidades y habilidades, de igual forma contribuyen con las decisiones y acciones que imprimen dinamismo a la organización.” (p.8) tomando en consideración este planteamiento, las organizaciones deben considerar las capacidades que poseen cada uno de sus empleados y tomarlas en cuenta para las mejoras en los resultados y alcance de sus objetivos

Dentro de las áreas de gestión del talento humano, se tiene el entrenamiento y el desarrollo de nuevas habilidades que fomente la innovación, creatividad y compromiso con la organización.

La investigación que se desarrolla, considera la gestión del talento humano como una disciplina importante para la formación de competencias que serán de gran valor en el crecimiento personal del empleado y de la organización.

2.2.6. Competencias tecnológicas como recurso importante en las habilidades del talento humano

Las competencias tecnológicas hoy en día han adquirido un protagonismo especial en el ámbito laboral, debido a los avances tecnológicos que han ido avanzando de forma efectiva. Es imprescindible que el talento humano dentro de las organizaciones adquiera este tipo de conocimientos habilidades y destrezas para usar la tecnología eficientemente en pro de los objetivos de la empresa.

La investigación en curso, va enfocada en estas habilidades necesarias para el desarrollo del empleado en la organización, que lleven al diseño, administración y soluciones asertivas, además de mejorar la productividad y

eficiencia de los procesos, permitiendo a los empleados trabajar con herramientas tecnológicas que lleven a la obtención de resultados óptimos.

Dentro de las competencias tecnológicas que el talento humano puede desarrollar incluye el conocimiento de lenguajes de programación, bases de datos, análisis de datos, sistemas operativos, redes y protocolos, sistemas de gestión de contenido, desarrollo web, implementación de servicios en la nube, gestión de proyectos, entre otros.

Además de estas habilidades tecnológicas, el talento humano debe adquirir competencias blandas tanto las habilidades de comunicación, trabajo colaborativo en equipo, pensamiento analítico, toma de decisiones y resolución de problemas, que aunado a las destrezas tecnológicas incidirán de forma satisfactoria en el proceso organizacional.

2.2.7. Aprendizaje Multimodal

a) Objetivo del Aprendizaje Multimodal

El aprendizaje multimodal se refiere al uso de varios modos (multimodos) de presentar la información o medios para aprender, se trata de utilizar diferentes estilos de aprendizajes que permitan enseñar de una forma más dinámica, como, por ejemplo, hacer uso de imágenes, textos, música, movimientos, gestos, colores, expresiones faciales, también utilizar, computadoras, libros, videos, juegos, etc.

El fin del aprendizaje multimodal, es incentivar a las personas ofreciéndoles diversas alternativas para que puedan percibir la información, conocimientos y habilidades, llevando así a una comprensión más profunda mejorando la capacidad de retención, maximizando su potencial de aprendizaje.

El objetivo que persigue este tipo de aprendizaje, es que los sentidos de las personas interactúen entre sí para lograr una experiencia de enseñanza favorable.

Por lo tanto, un enfoque multimodal dentro de una organización, puede ayudar a implementar programas de formación y aprendizaje efectivos que satisfagan las necesidades de conocimiento de cada empleado en función de su estilo de aprendizaje.

El aprendizaje multimodal, aporta un estilo de enseñanza que coincide con las fortalezas y preferencias de cada persona que labora en las organizaciones, permitiéndoles aprender y crecer profesionalmente logrando mejores resultados en su desempeño dentro de la empresa.

b) Relación del Aprendizaje multimodal con las TIC

Las TIC constituyen una herramienta de apoyo fundamental en el aprendizaje de estos últimos tiempos, contribuyendo a brindar distintas maneras de presentar la información y el contenido de enseñanza. Los dispositivos que se utilizan como las tabletas, las laptops, teléfonos inteligentes, etc proporcionan instrumentos que facilitan el manejo de distintos contenidos e información, interactuando con material visual, auditivo y textual que son las características principales de este tipo de aprendizaje.

Esta relación permite que se fomente la creatividad e innovación ayudando al individuo a adquirir nuevas habilidades que hacen que el proceso de aprendizaje sea más interesante y competitivo. (Senge, 2010), comenta que “aprendemos haciendo cuando la realimentación de nuestros actos es rápida e inequívoca”

El modelo de Vark propuesto por Neil Fleming y Collen Mills en el año 2006, determina que cada persona puede identificar su forma de aprendizaje a través de las experiencias sensoriales visual, auditivo, lecto-escritura y kinestésico haciendo uso de los distintos modos de recibir la información para internalizarlo en su manera de aprender.

Utilizando las tecnologías y la transformación que imponen, la multimodalidad se efectúa a través de nuevas plataformas haciendo uso de herramientas tecnológicas creando modelos de enseñanza interesantes que incentivan el aprendizaje de cada persona. Según el artículo publicado por (Ibañez Alfaro & Maguiña Viscarra, 2022) afirma que:

Llevar a cabo un aprendizaje desde la perspectiva multimodal exige el desarrollo de habilidades y destrezas muy diferentes a las que se utilizaron antes. En la actualidad el entorno digital ha facilitado la presencia de recursos multimodales que se utilizan para comunicar con una audiencia cada vez más masiva que se está habituando a recibir la información en distintos formatos. Profesores y estudiantes deben

demostrar ser capaces de producir y leer contenidos transmitidos por medio de la imagen, el tacto, el sonido y los gestos. (pág.1508)

Tenemos que las TIC en conjunto con la multimodalidad, juegan un papel importante en el crecimiento profesional de cada persona dentro de las organizaciones, ofreciendo diversas formas de aprender y de enseñar.

2.3. Conceptos claves

Seguidamente, se definen los conceptos principales relacionados con la temática de la investigación:

a) Aprendizaje Multimodal

El aprendizaje multimodal consiste en enseñar un tópico, tema o aspecto particular, haciendo uso de distintos implementos o modos para presentar la información. Para que se de esa interacción el aprendizaje multimodal crea un proceso donde las personas y los dispositivos interactúan en favor de que la enseñanza llegue a través de distintas formas (auditiva, gestual, visual y táctil) y de diversos medios (haciendo uso de herramientas tecnológicas que permitan la transmisión de la información).

b) Talento Humano:

Se define como personas que colaboran de forma significativa en el ambiente laboral de una organización, incidiendo en la efectividad y productividad de la misma.

c) Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC):

Son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores, etc.

d) Organizaciones

Son estructuras sistemáticas, administrativas que interactúan entre sí con su talento humano, a fin de llevar a cabo los objetivos planteados por la misma. Estas van enfrentando cambios en estos tiempos que le llevan a innovarse con el propósito de que cada uno de los objetivos o metas fijadas se

puedan llevar a cabo en el tiempo.

e) Organizaciones Inteligentes

Son aquellas capaces de aprender, no se adaptan al tiempo sino más bien tienen la capacidad de crear e innovar, su enfoque es expandir así sus posibilidades de crecimiento.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Consideraciones Generales

El marco metodológico es un apartado, que reúne la metodología que se lleva a cabo para dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación, (Balestrini, 2006) indica que:

Está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p. 125)

Estos procedimientos lógicos que indica la autora, se llevaron a cabo en este capítulo a fin dar solución al objetivo general del estudio, el cual es: Determinar la formación del talento humano en el aprendizaje multimodal de las organizaciones inteligentes, para ello, se describen los elementos imprescindibles que dan forma a la investigación, entre los cuales se tiene el diseño de la investigación y cada uno de los elementos que lo define.

3.2. Enfoque de la Investigación

En el marco de la investigación planteada, referido al estudio *“Formación del talento humano en el aprendizaje multimodal de las organizaciones inteligentes”* se plantea bajo el enfoque de la investigación mixta (cualitativa-cuantitativa), donde, “El enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el cuantitativo pretende, de manera intencional, “acotar” la información.”, (Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M., 2014) por este motivo se considera este enfoque como el más adecuado para el desarrollo de los objetivos de la investigación.

Por su parte, (Cerde, 2002) indica que la investigación cuantitativa “se reduce a medir variables en función de una magnitud, extensión o cantidad determinada”. (p.46) mientras que la cualitativa se refiere a que “la propiedad individualiza al objeto o al fenómeno por medio de una característica que le es exclusiva, mientras que la cualidad expresa un concepto global del objeto.” (p.47)

Considerando este enfoque se tomarán como técnicas de recolección de datos la encuesta, la observación directa y el estudio de caso, a fin de definir las variables que se plantean.

3.3. Tipo y Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación forma parte del proceso a realizar en el trabajo investigativo y lleva a presentar posibles resultados que se generan de la investigación realizada (Bisquerra, 2009) lo define como: “el plan o estrategia concebida para obtener la información que se requiere, dar respuesta al problema formulado y cubrir los intereses del estudio”. (p.120)

Esta investigación se consideró bajo el diseño no experimental, el cual fue aplicado de manera transversal, con el propósito de obtener datos e información en un momento particular o determinado.

Por tratarse de un diseño no experimental, los datos fueron recogidos directamente en el lugar de ubicación de la población, a fin de realizar el análisis de cada uno de los datos recogidos, los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron la encuesta y la observación directa, y para darle valor agregado a la investigación se consideró un estudio de caso particular.

En virtud de lo expuesto, el nivel de investigación que se realizó fue de tipo descriptiva, (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014), indican que, con este tipo de investigación, se recoge información de manera independiente o conjunta en cada institución sobre las variables (formación del talento humano, aprendizaje multimodal, organizaciones inteligentes y las TIC). a las que

caracterizan directamente a los dos bancos considerando las similitudes y diferencias.

Con la finalidad de conocer el espectro de información financiera debido a los distintos componentes del sistema financiero, y siguiendo los lineamientos metodológicos expuestos para esta investigación: el diseño no experimental, transversal, se obtuvieron datos e información particulares de ambas instituciones financieras: con un nivel descriptivo y con un diseño no experimental.

En función de la diversidad y como se señaló la búsqueda de identificar modalidades, procesos particulares y aplicar criterios de particularidad y complementaridad entre la información recolectada impulsó a profundizar el encontrar diversidad de la información de ambos bancos y áreas para reforzar los procesos de análisis.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

3.4.1.1 La selección:

La selección e incursión de esta investigación en el ámbito y dinámica de los conocimientos manejados en el sector financiero, es debido a los altos volúmenes de técnicas, procesos y conocimientos que se presentan y son aplicados al sector y el requerimiento continuo de tecnologías de alto nivel y alcance que obligan a una constante formación y actualización de recursos y talentos. Sin menosprecio a otros sectores se considera que el sector financiero es muy representativo de los elementos a estudiar y evaluar en esta investigación. La población es considerada como el grupo amplio de donde se tomaron los datos, (Bisquerra, 2009) lo define como: “el conjunto de todos los individuos a los que se desea hacer extensivo los resultados de la investigación” (p.143).

La investigación se orienta a construir un modelo de estado del talento humano en base a la constante transformación de saberes. Proceder a identificar los constructos necesarios para armar el modelo y a la vez insertarlo dentro del entorno que defina la cultura organizacional del sector financiero y a la vez de ámbito público y privado de acuerdo a las organizaciones modelo escogidas.

Se tomó en consideración a los empleados que laboran en dos instituciones financieras una privada y otra pública, dada la diversidad en las exigencias y alcance de este tipo de instituciones, para este caso la institución financiera privada fue el Banco BanPlus edificio sede, y por otra parte la otra institución financiera pública que se consideró para la investigación fue el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH).

En cuanto a las gerencias evaluadas, se quiso verificar el comportamiento de una gerencia de apoyo como es el caso de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, quien se encarga de realizar la planificación de las operaciones en la institución, además de documentar los procesos y generar información de la ejecución presupuestaria y VP operativa encargada de realizar transacciones financieras y atención al cliente.

La objetividad prevaleció al considerar los componentes y dinámicas del sector, referimos: alcance económico, social e individual, costos, recursos financieros y operaciones.

El personal de ambas instituciones debe contar con una formación y adiestramiento adecuado y actualizado para que puedan cumplir con las demandas exigidas en el entorno.

3.4.2. Muestra

La muestra fue determinada por el subgrupo específico o parte representativa dentro de esa población. (Arias, 2012) lo define como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”

(p.83).

Se trata de una muestra homogénea, no probabilística, ya que no se podrá inferir sobre el total de la población, sino serán consideradas las dos gerencias de la población escogida, en el caso de BANAVIH la Gerencia de Planificación y Desarrollo, con una muestra representativa de 11 empleados y en el caso de BanPlus se trata de la VP Servicio Red de Agencias representada por 8 empleados en total la muestra de 19 empleados representa 100% de la población seleccionada.

La opción de la muestra en el sector financiero implicó, evaluar los amplios y distintos sub-sistemas que lo conforman y en vista de la alta gama de información que procesan y generan, al igual de la multiplicidad de plataformas entre los elementos que conforman los subsistemas y a su vez componen el sistema financiero, se considera que las selecciones nos permiten confrontar una vasta diversidad de información que a su vez nos ofrecen un gran espectro de conocimientos a evaluar y contrastar en la investigación.

3.5. Instrumentos para la Recolección de Datos

(Arias, 2012), define la técnica de recolección de datos como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67).

Esta fase fue abordada en principio con información documental y revisión bibliográfica, se realizó el análisis de las fuentes documentales que permitió abordar y desarrollar el tema de investigación.

Las técnicas o instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron la observación directa, la encuesta y el estudio de caso, las cuales permitieron obtener información directamente de las personas involucradas que laboran en las dos instituciones que forman parte de la población de estudio, a fin de describir el proceso de formación del talento humano, tanto en la institución pública como en la institución privada.

3.6. Procesamiento y Análisis de Datos

Con la finalidad de realizar el análisis e interpretación de los resultados, se organizaron y estudiaron de forma cuantitativa los datos obtenidos, haciendo uso del programa de Hoja de Cálculo (Microsoft Excel versión 2016), a fin de establecer la clasificación, tabulación y codificación de los datos conseguidos en las encuestas.

Por otra parte, se analizaron datos que se encuentran de forma cualitativa, tomando en consideración la observación directa y el estudio de caso, que se utilizó como otro de los instrumentos o técnicas de recolección de datos para dar respuestas a cada uno de los objetivos planteados.

Además, se elaboró un análisis descriptivo de cada una de las respuestas obtenidas de las preguntas formuladas en la encuesta que se empleó, estableciendo así su distribución de frecuencia a través de promedios y proporciones, derivados del resultado del análisis.

Al momento de aplicar los instrumentos de recolección de datos a la población seleccionada, se pudo observar la frecuencia con que se aplican las técnicas de enseñanza y aprendizaje en la formación del personal, el alcance de las actividades diarias bajo el impulso de las nuevas tecnologías y el enfoque hacía las organizaciones inteligentes.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos producto de la aplicación de las encuestas y de la observación directa realizada a la muestra representativa de las dos instituciones estudiadas:

Ámbito de acción el sector financiero, en dos modelos administrativos Público y Privado. Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) y Banco BanPlus, Banco Universal, respectivamente.

Considerando que la investigación presenta un enfoque cuantitativo-cualitativo y en virtud de los objetivos planteados, el instrumento para la investigación fue aplicado a una población total de 19 personas, empleados de las dos instituciones bancarias evaluadas, por lo tanto, los resultados de esta investigación serán de carácter exploratorio. Las diecinueve (19) personas encuestadas y las cuales se les solicitó su participación directa en la aplicación del instrumento, se hizo con un objetivo de lograr la mayor precisión posible en las respuestas a los fines de identificar y segmentar adecuadamente las respuestas para su interpretación o simple constatación.

El análisis permitió observar el comportamiento de Cuentas de Resultados que impactan de manera significativa el desempeño financiero, Gastos Financieros que incluyen resultados que repercuten en el desempeño del banco, las remuneraciones, los ingresos de las operaciones entre otras variables comunes, igualmente se identificaron variables particulares o con resultados muy propios del desempeño de la institución como lo son ponderaciones en calidad de servicios, tiempos de atención y respuestas o variables particulares al sector público de índole social o de responsabilidad civil.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por institución:

4.1 Recolección y análisis de datos

BANAVIH

Objetivo de la tabla: Definir rasgos del talento humano para concretar el nivel la importancia de la formación de un modelo

Tabla 1 *Características demográficas de los trabajadores encuestados (BANAVIH)*

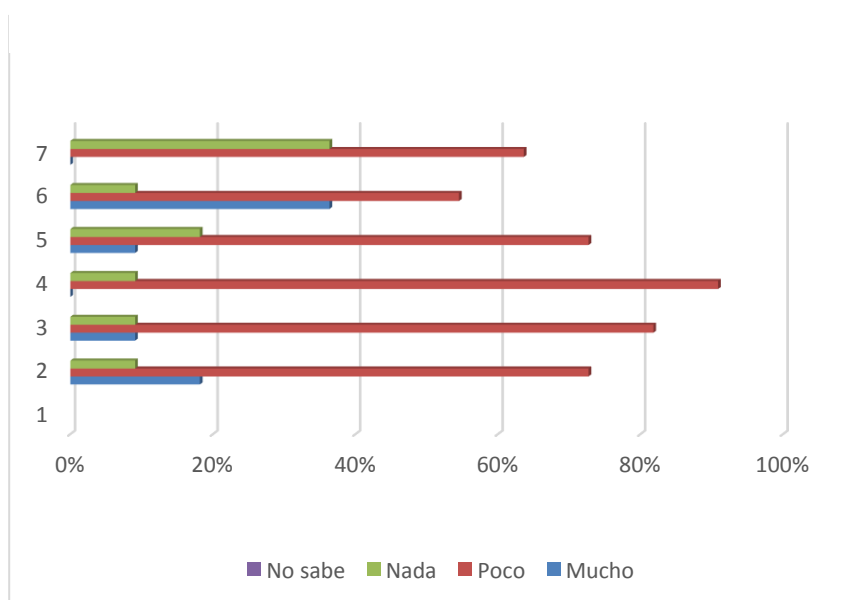
Variables	Cantidad	Porcentaje
Sexo		
Femenino	7	64%
Masculino	4	36%
Grado de Instrucción		
Universitario	7	64%
Técnico Superior	4	36%
Bachiller		
Años en la Institución		
1 a 5 años	2	18%
6 a 10 años	5	45%
11 a 15 años	2	18%
16 a 20 años	1	9%
20 años o más	1	9%

Fuente propia: Mesía (2023)

Tabla 2 *Importancia de la formación del personal*

1.- Considera que en la institución:	Mucho	Poco	Nada	No Sabe
Se identifica el potencial de las personas	18%	73%	9%	
Se capacita para desarrollar las destrezas y Talentos	9%	82%	9%	
Se renuevan los conocimientos	0%	91%	9%	
Se promueve la capacidad de crear e Innovar	9%	73%	18%	
Se desarrollan competencias propias de las funciones del cargo que ocupa	36%	55%	9%	
Se ofrecen espacios de reflexión	0%	64%	36%	

Gráfico 1 Importancia de la formación del personal



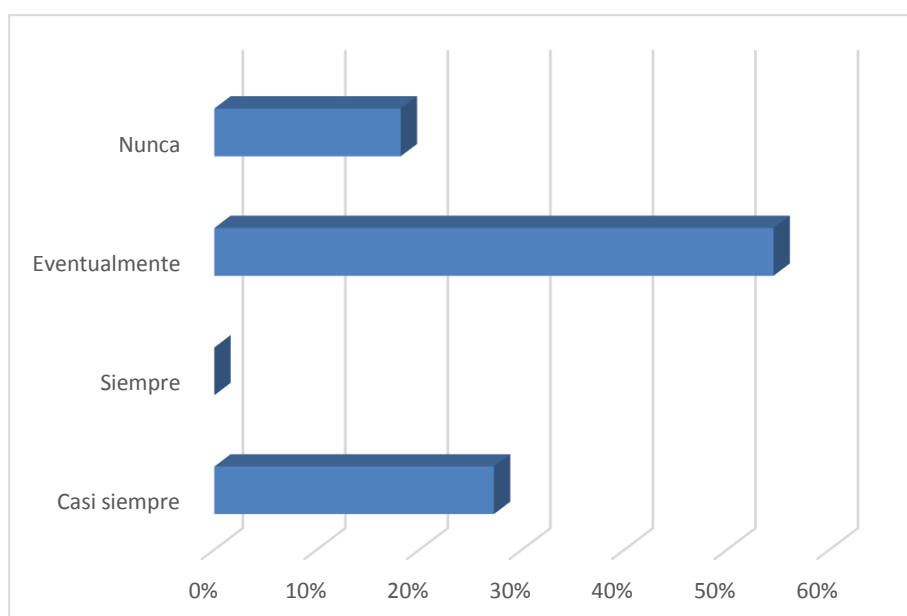
De las personas encuestadas un promedio de 73% considera que la institución le da poca importancia a la formación del personal, el 91% refleja que en un grado menor se toma en cuenta la renovación de los conocimientos y 73% estima que poco se promueve el potencial de las personas a crear e innovar. Se observa que un porcentaje considerable piensa que la institución le da poco valor al desarrollo de las competencias y habilidades de su personal.

Tabla 3 Actividades adaptadas a las nuevas tecnologías

OBJETIVO: Develar las tareas susceptibles de continua formación

2.- Las actividades que realiza en el cargo que desempeña se ejecutan aplicando las nuevas tecnologías:	Casi Siempre	Siempre	Eventualmente	Nunca
	27%	0%	55%	18%

Gráfico 2 Actividades adaptadas a las nuevas tecnologías



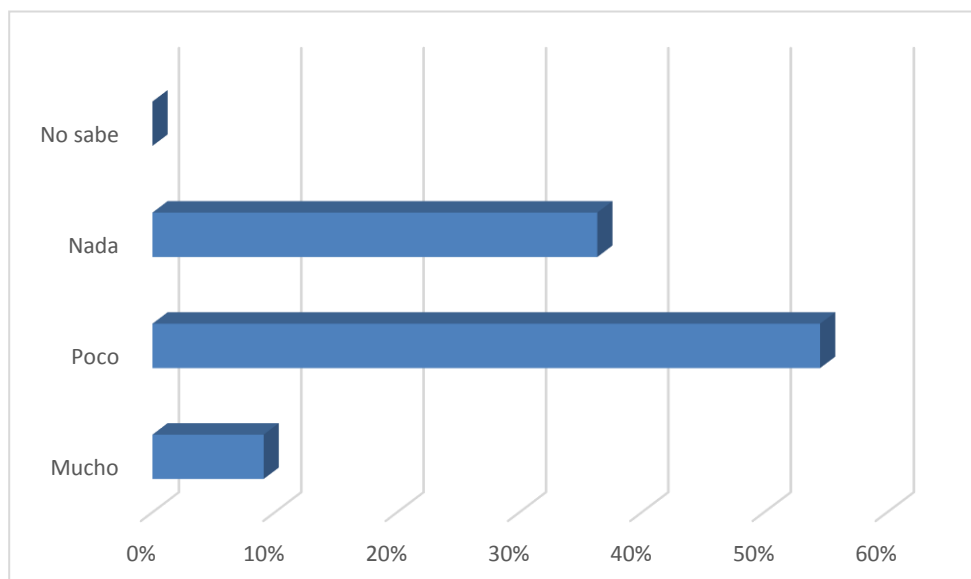
En cuanto a la aplicación de las nuevas tecnologías en las actividades diarias, el 55% de los encuestados considera que eventualmente la institución promueve actividades que aporten valor al cargo que desempeñan basadas en las nuevas tecnologías. Por otra parte, un 27% cree que casi siempre las actividades que realizan están orientadas a aplicar las nuevas tecnologías a su cargo. Un 18 % piensa que la institución no ha hecho uso de los nuevos cambios tecnológicos, por lo que no ven que sus actividades diarias se vean afectadas de ninguna manera positiva, sería interesante evaluar cómo sería el desempeño del personal si la institución promoviera la aplicación de estos cambios tecnológicos a las actividades que ejecuta su personal.

Tabla 4 Adecuación de la estructura organizativa con las NT

OBJETIVO Hacer el hallazgo de una propuesta organizativa cercana al modelo inteligente y permita la formación multimodal

3.- La estructura organizativa actual, se adecúa a los cambios de los procesos impactados por las nuevas Tecnologías	Mucho	Poco	Nada	No sabe
	9%	55%	36%	0%

Gráfico 3 Adecuación de la estructura organizativa con las NT



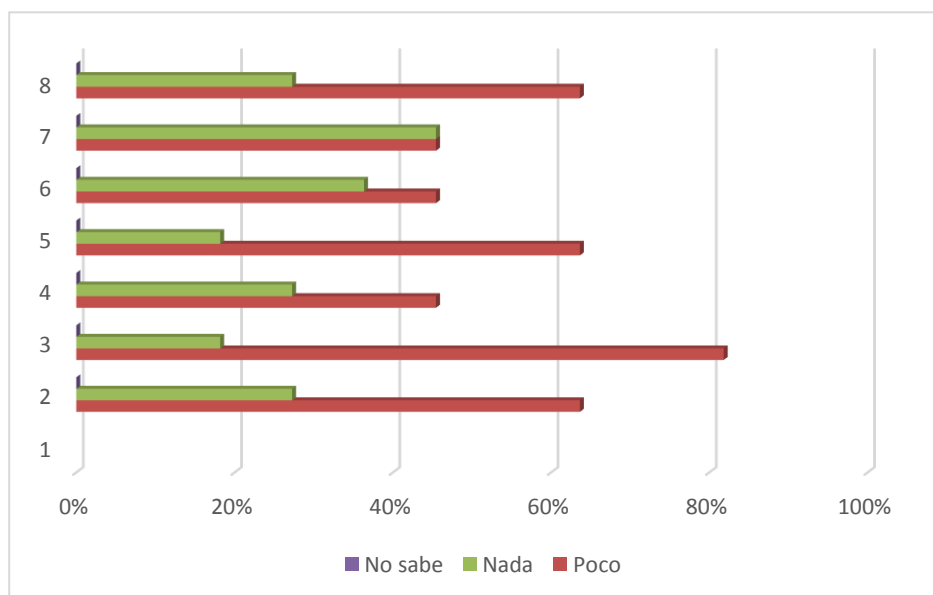
El 55% de las personas encuestadas estiman que la estructura organizativa de la institución, se encuentra poco adaptada a los procesos que han impactado el uso de las nuevas tecnologías, el 36% de ellos, opina que la estructura no está adecuada a los procesos que se manejan actualmente con la transformación que se viene presentando a nivel digital, sin embargo, hay un porcentaje muy bajo 9% que estiman que la institución aprovecha al máximo los avances tecnológicos en la actualidad.

Tabla 5 Calidad de formación

OBJETIVO: Conocer cómo es qué es y cuál es la tipología de la formación

4.- En relación a la formación recibida considera que:	Mucho	Poco	Nada	No Sabe
Le ha permitido la actualización de los conocimientos tecnológicos	9%	64%	27%	0%
Se adecua a las transformaciones Institucionales	0%	82%	18%	0%
Se corresponde con las actividades de su Cargo	27%	45%	27%	0%
Le ha permitido desarrollar su potencialidad	18%	64%	18%	0%
Le ha ayudado a reconocer sus fallas y mejorar	18%	45%	36%	0%
Le ofrece herramientas para responder a la Incertidumbre	9%	45%	45%	0%
Le ofrece herramientas para seguir Aprendiendo	9%	64%	27%	0%

Gráfico 4 Calidad de la formación



Del 100% de los encuestados el 82% opina que la institución poco se ha adecuado a las transformaciones institucionales que se han presentado a nivel tecnológico. Se destaca además que la formación que se brinda al personal poco corresponde con las actividades del cargo que desempeña, el 64% estima que poco se ha permitido la actualización en cuanto a conocimientos tecnológicos lo que origina que la calidad de las competencias del

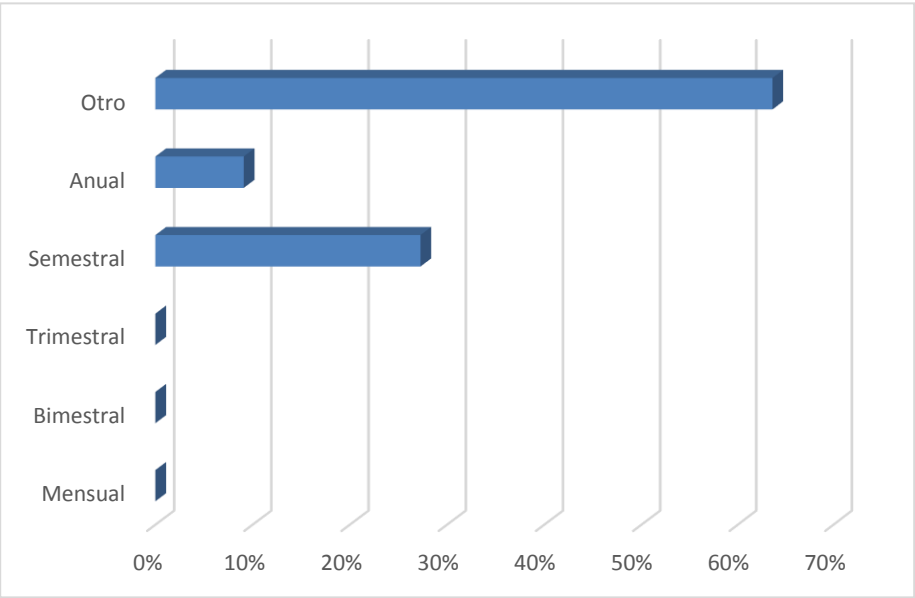
personal y las actividades que realiza en el cargo, se encuentre en desmejora con los avances tecnológicos que se vienen presentando actualmente.

Tabla 6 Frecuencia de formación

OBJETIVO: Definir y medir la frecuencia de la formación

5.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitación por parte de la institución?	Mensual	Bimestral	Trimestral	Semestral	Anual	Otro
	0%	0%	0%	27%	9%	64%

Gráfico 5 Frecuencia de la formación



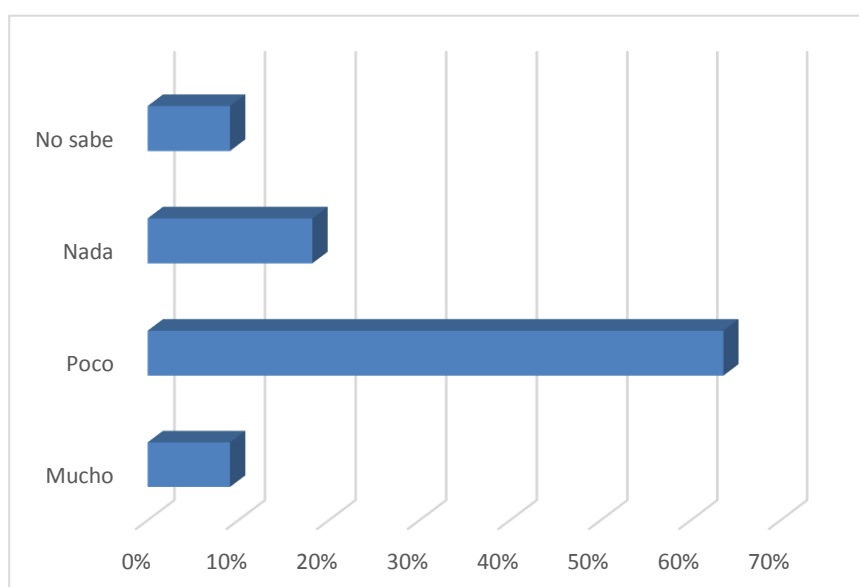
64% de los encuestados consideran que no cuentan con una frecuencia específica en la que reciben formación, expresaron que el interés de formación se genera cuando surge una nueva programación en el cargo o cuando se requiere algo específico en el cargo que ocupa, lo que ocasiona que la formación sea muy ocasional. No existe una constancia en la periodicidad de la programación en cuanto al tema de formación en el personal de la institución. Por su parte, un 36% de los encuestados afirman que la frecuencia de formación la reciben de forma semestral y anualmente.

Tabla 7 Adecuación de las técnicas de enseñanza

OBJETIVO: Metodologías identificadas para las técnicas de enseñanzas

6.- Considera adecuada las técnicas de enseñanza y aprendizaje utilizadas para la capacitación del personal en cuanto a las nuevas tecnologías	Mucho	Poco	Nada	No sabe
	9%	64%	18%	9%

Gráfico 6 Adecuación de las técnicas de enseñanza



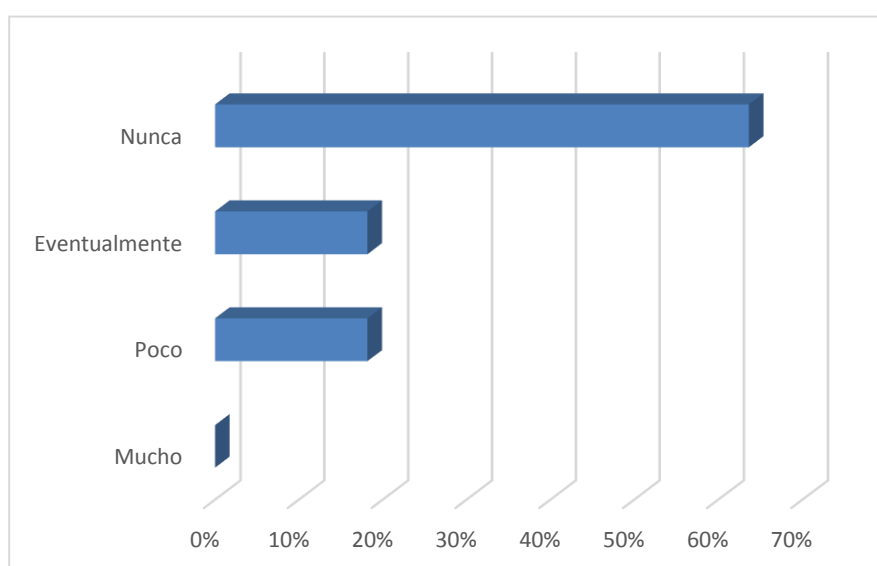
El 64% de las personas que fueron encuestadas, estiman que las técnicas de enseñanza y aprendizaje que han sido empleadas para la formación del personal, poco se adaptan al impacto producido por las nuevas tecnologías y un 18% afirma que las técnicas utilizadas no están acorde a estos nuevos cambios de transformación lo que origina que poco se adapta y responde a una manera ágil y eficiente de adecuación a una metodología que fomente la productividad e innovación en la formación del personal.

Tabla 8 Participación en el diseño del método de aprendizaje

OBJETIVO: Identificar la dinámica participativa en el aprendizaje

7.- Ha participado en el diseño de algún método de aprendizaje utilizado por su organización en el Adiestramiento	Mucho	Poco	Eventualmente	Nunca
	0%	18%	18%	64%

Gráfico 7 Participación en el diseño del método de aprendizaje



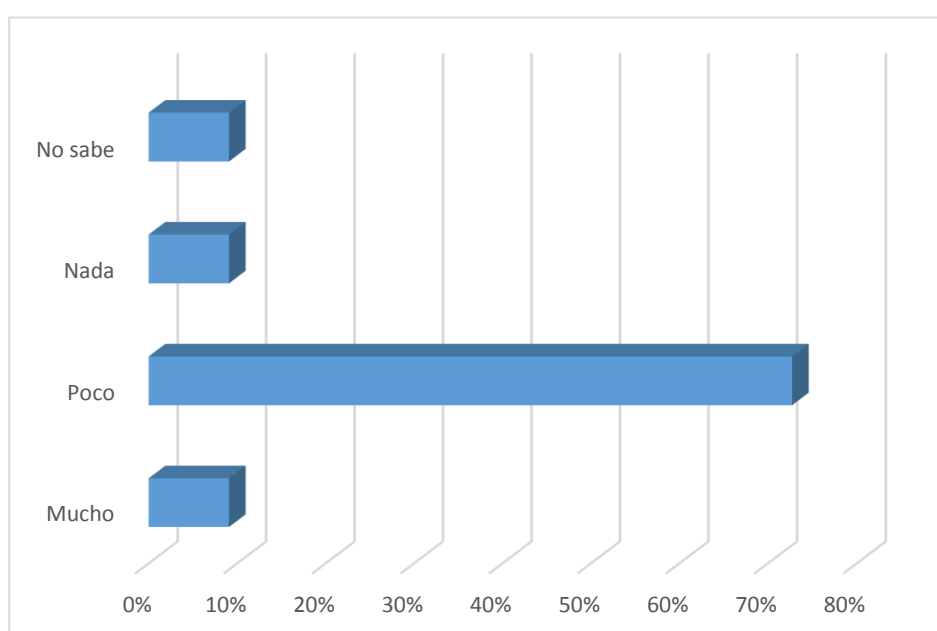
La encuesta muestra que el 64% del personal no ha tenido participación en el proceso de diseño para un método de aprendizaje que la institución haya organizado para el adiestramiento de su personal, el 36% participa poco o eventualmente ha tenido participación en el diseño de un método de aprendizaje organizado por la institución, debido a que no consideran la integración del personal para el desarrollo de la metodología de aprendizaje a utilizar en la formación del talento humano.

Tabla 9 *Pertinencia de lo aprendido*

OBJETIVO: Impacto real del saber en la acción de trabajo

8.- Tiene pertinencia lo aprendido en las capacitaciones recibidas de su institución, con las actividades que realiza diariamente	Mucho	Poco	Nada	No sabe
	9%	73%	9%	9%

Gráfico 8 *Pertinencia de lo aprendido*



El 73% de las personas encuestadas están de acuerdo en que el aprendizaje obtenido en la formación impartida por la institución poco incide en las actividades que desempeñan, solo un 9% estiman que lo que han aprendido si se adecua a las actividades diarias que desarrollan, ya que la mayoría de los talleres de formación, están enfocados en temas de comunicación o crecimiento social, esto ocasiona que no se adecue a la parte técnica del cargo.

A continuación, se muestra el resultado obtenido de las encuestas impartidas en la institución bancaria BanPlus, Banco Universal, se utilizó las mismas preguntas de la encuesta presentada en BANAVIH. En esta institución el grupo representativo fueron 8 personas pertenecientes a la VP de Agencias y Negocios, esta Vicepresidencia se encarga de verificar la operatividad de las agencias a nivel nacional, en cuanto a la atención de los requerimientos de los clientes, la ejecución de las transacciones bancarias, la interacción interbancaria y la aplicación de los productos y servicios que ofrecen al público.

BanPlus, Banco Universal

Tabla 10 *Características demográficas de los trabajadores encuestados (BanPlus, Banco Universal)*

Objetivo de la tabla: Definir rasgos del talento humano para concretar el nivel la importancia de la formación de un modelo

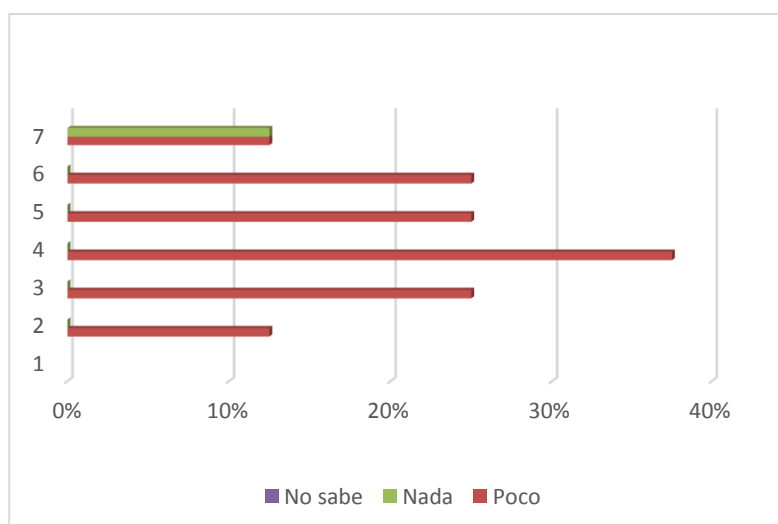
Variables	Cantidad	Porcentaje
Sexo		
Femenino	6	75%
Masculino	2	25%
Grado de Instrucción		
Universitario	2	25%
Técnico Superior	3	38%
Bachiller	3	38%
Años en la Institución		
1 a 5 años	6	75%
6 a 10 años	1	13%
11 a 15 años	1	13%
16 a 20 años		
20 años o más		

Tabla 11 *Importancia de la formación del personal*

OBJETIVO: Develar las tareas susceptibles de continua formación

1.- Considera que en la institución:	Mucho	Poco	Nada	No Sabe
Se identifica el potencial de las personas	88%	13%	0%	0%
Se capacita para desarrollar las destrezas y Talentos	75%	25%	0%	0%
Se renuevan los conocimientos	63%	38%	0%	0%
Se promueve la capacidad de crear e Innovar	75%	25%	0%	0%
Se desarrollan competencias propias de las funciones del cargo que ocupa	75%	25%	0%	0%
Se ofrecen espacios de reflexión	75%	13%	13%	0%

Gráfico 9 *Importancia de la formación del personal*



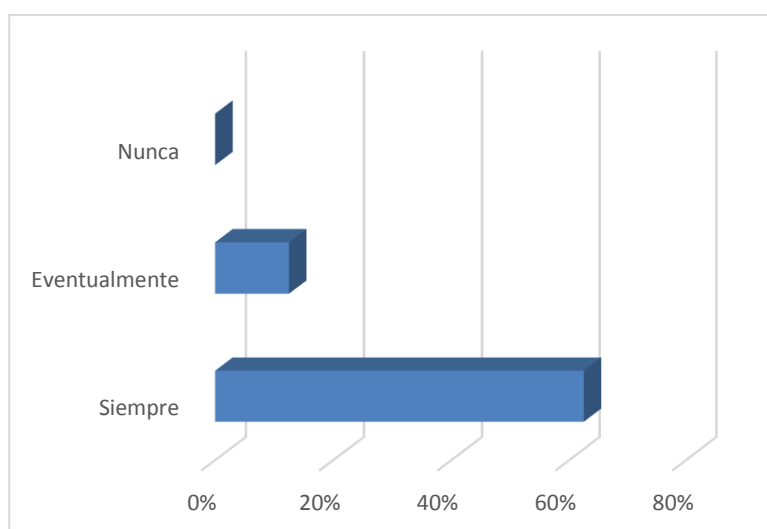
Del 100% de los encuestados, 88% estima que la institución identifica el potencial de su personal, un 75% asevera que le da mucha importancia a la formación de su personal, a promover la habilidad de crear e innovar, además de desarrollar competencias inherentes al cargo que desempeña. Solo un promedio del 23% opina que la institución le da poca importancia a la formación del personal.

Tabla 12 Actividades adaptadas a las nuevas tecnologías

OBJETIVO: Develar las tareas susceptibles de continua formación

2.- Las actividades que realiza en el cargo que desempeña se ejecutan aplicando las nuevas tecnologías:	Casi Siempre	Siempre	Eventualmente	Nunca
	25%	63%	55%	0%

Gráfico 10 Actividades adaptadas a las nuevas tecnologías



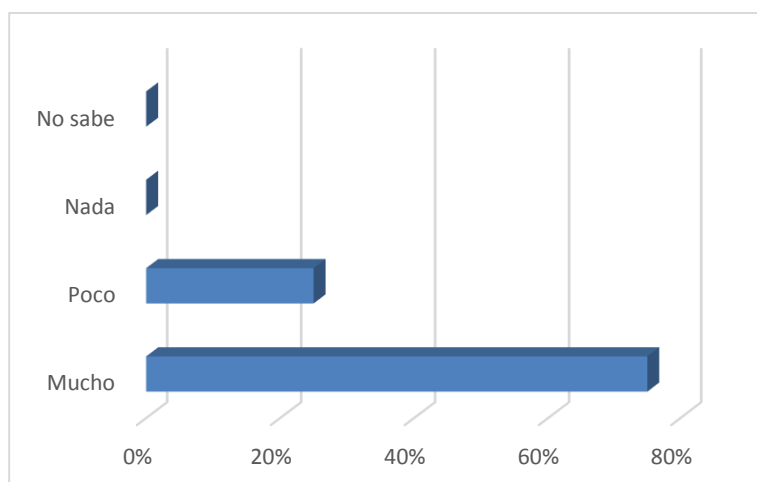
El 63% está de acuerdo que las nuevas tecnologías son siempre incorporadas en las actividades que realizan diariamente y un 25% estima que casi siempre las incorporan, siendo un porcentaje del 88% que consideran incluidas las nuevas tecnologías en las actividades que ejecutan a diario. Es importante resaltar que al estar las actividades acordes con los nuevos cambios tecnológicos promueve la eficiencia y productividad del personal. Solo un 13% estima que eventualmente las actividades están adaptadas con los nuevos cambios tecnológicos.

Tabla 13 Adecuación de la estructura organizativa con las NT

OBJETIVO Identificar el hallazgo de una propuesta organizativa cercana al modelo inteligente y permita la formación multimodal

3.- La estructura organizativa actual, se adecúa a los cambios de los procesos impactados por las nuevas Tecnologías	Mucho	Poco	Nada	No sabe
	75%	25%	0%	0%

Gráfico 11 Adecuación de la estructura organizativa con las NT



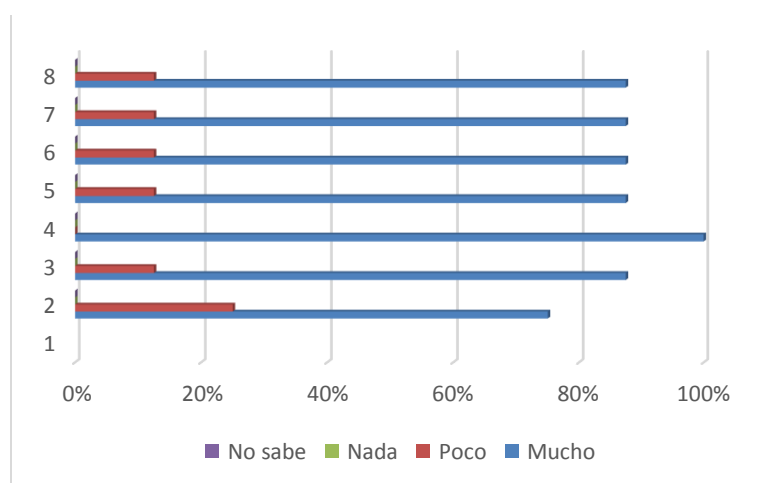
La estructura organizativa con la que cuenta actualmente la institución, se encuentra muy adecuada a los cambios producidos en los procesos de transformación que origina la adaptación a las nuevas tecnologías, según lo indicado por el 75% de los encuestados. Solo el 25% considera que se adecua poco a los cambios generados en el ámbito digital.

Tabla 14 *Calidad de la formación*

OBJETIVO: Conocer cómo es qué es y cuál es la tipología de la formación

4.- En relación a la formación recibida considera que:	Mucho	Poco	Nada	No Sabe
Le ha permitido la actualización de los conocimientos tecnológicos	75%	25%	0%	0%
Se adecua a las transformaciones Institucionales	88%	12%	0%	0%
Se corresponde con las actividades de su Cargo	100%	0%	0%	0%
Le ha permitido desarrollar su potencialidad	88%	12%	0%	0%
Le ha ayudado a reconocer sus fallas y mejorar	88%	12%	0%	0%
Le ofrece herramientas para responder a la Incertidumbre	88%	12%	0%	0%
Le ofrece herramientas para seguir Aprendiendo	88%	12%	0%	0%

Gráfico 12 *Calidad de la formación*



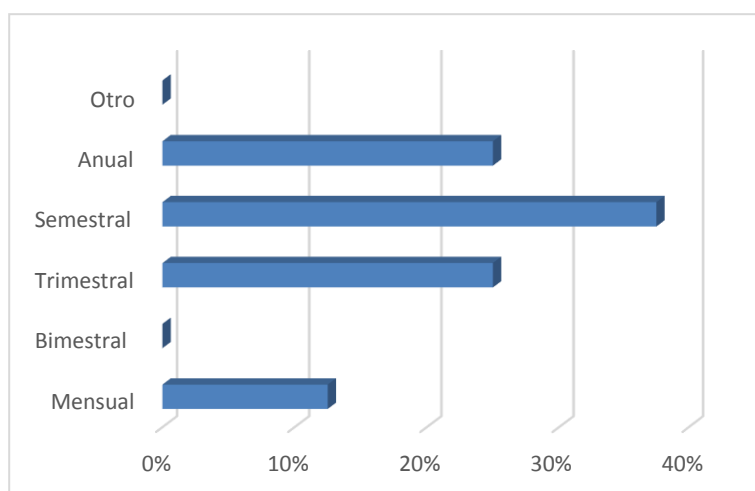
En cuanto a la formación recibida, un porcentaje considerable 100% de los encuestados, coinciden en que la formación que reciben se corresponde con las actividades del cargo que ocupan, 88% estiman que la institución se adecua mucho a lastransformaciones institucionales que se presentan en la actualidad, además les permite desarrollar su potencial, reconocer y mejorar sus fallas y les ofrece herramientas de valor en su formación, un 75% consideraron que la formación que brinda la institución le hapermitido actualizar los conocimientos tecnológicos. Solo un promedio del 15% piensan que es poca la calidad de la formación que les brinda la institución.

Tabla 15 Frecuencia de formación

OBJETIVO: Definir y medir la frecuencia de la formación

5.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitación por parte de la institución?	Mensual	Bimestral	Trimestral	Semestral	Anual	Otro
	13%	0%	25%	38%	25%	0%

Gráfico 13 Frecuencia de formación



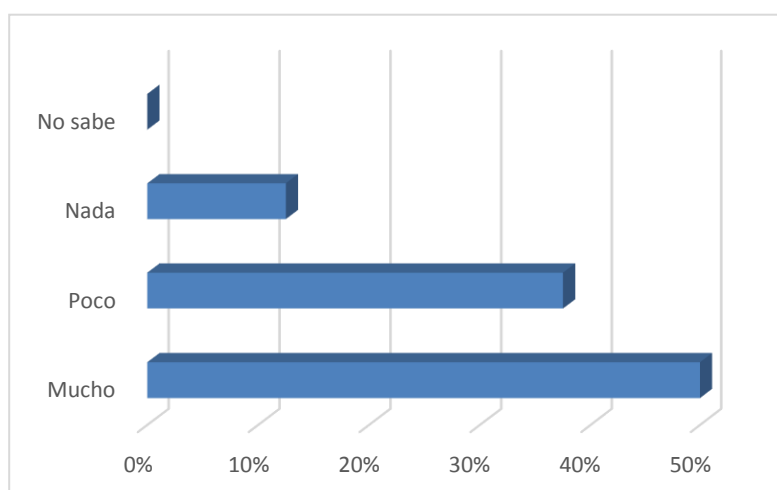
Se observa que un 50% de los encuestados estima que la frecuencia en la formación que reciben se encuentra programada trimestral o anualmente, mientras que un 38% coincide en que la institución realiza sus capacitaciones de forma semestral. La continuidad con que el personal recibe su formación, genera una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades que realizan.

Tabla 16 Adecuación de las técnicas de enseñanza

OBJETIVO: Metodologías identificadas para las técnicas de enseñanzas

6.- Considera adecuada las técnicas de enseñanza y aprendizaje utilizadas para la capacitación del personal en cuanto a las nuevas tecnologías	Mucho	Poco	Nada	No sabe
	50%	38%	13%	0%

Gráfico 14 Adecuación de las técnicas de enseñanza



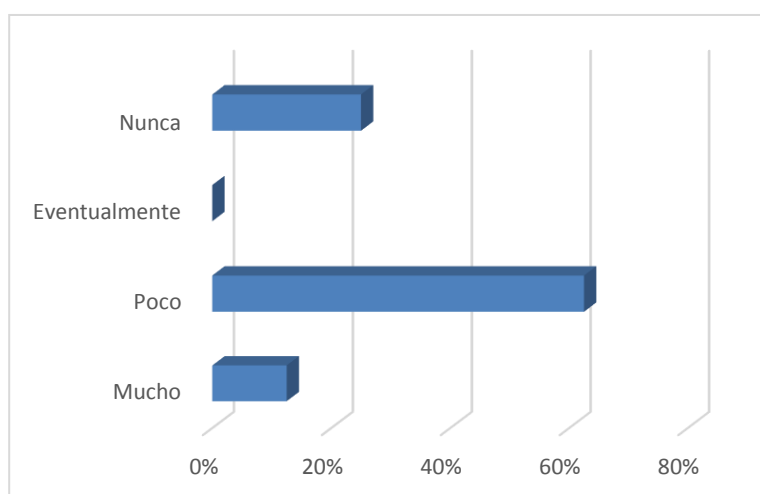
El 50% de las personas que fueron encuestadas, estiman que las técnicas de enseñanza y aprendizaje empleadas para la formación del personal en la institución, se encuentra muy adaptadas en función al impacto de las nuevas tecnologías, sin embargo, se observa que un 38% considera que es poco apropiada las técnicas empleadas que permitan mejorar la adquisición de conocimientos, se observa además que un porcentaje menor del 13% estima que no se encuentran acorde a la formación impartida al personal.

Tabla 17 Participación en el diseño del método de aprendizaje

OBJETIVO: Identificar la dinámica participativa en el aprendizaje

7.- Ha participado en el diseño de algún método de aprendizaje utilizado por su organización en el Adiestramiento	Mucho	Poco	Eventualmente	Nunca
	13%	63%	0%	25%

Gráfico 15 Participación en el diseño del método de aprendizaje



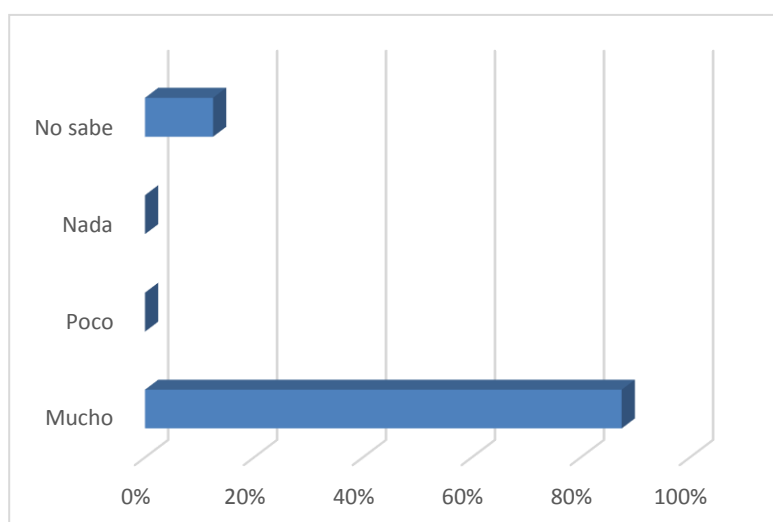
La encuesta arrojó que el 63% del personal ha tenido participación en el proceso de diseño de un método de aprendizaje organizado para el adiestramiento del personal, el 25% considera que nunca ha tenido participación directa en este proceso y solo un 13% han estado activos para realizar la planificación del diseño de enseñanza.

Tabla 18 *Pertinencia de lo aprendido.*

OBJETIVO: *Impacto real del saber en la acción de trabajo*

8.- Tiene pertinencia lo aprendido en las capacitaciones recibidas de su institución, con las actividades que realiza diariamente	Mucho	Poco	Nada	No sabe
	88%	0%	0%	13%

Gráfico 16 *Pertinencia de lo aprendido*



El 88% de las personas encuestadas están de acuerdo que lo aprendido en las formaciones impartidas por la institución ha sido de mucho valor para sus actividades diarias, los cursos y talleres son enfocados en brindar aportes de valor a las actividades del cargo que desempeñan, solo un 13% manifestó no saber si lo aprendido se adecua con las actividades que ejecutan diariamente.

4.2. Resultados:

La formación del talento humano es de importancia en toda organización, es por ello que posterior a realizar el proceso de análisis de datos y la descripción de cada uno de ellos, la investigación refleja los siguientes hallazgos identificados de la observación y encuesta realizada:

Proceso de desarrollo de la investigación:

La ruta investigativa se inicia con:

1. Definición de los principales rasgos del talento humano para armar y concretar el nivel que ocupa la importancia de la formación de un modelo.
2. Seguidamente se develan las tareas susceptibles de continua formación, con el objetivo de hacer el hallazgo de una propuesta organizativa cercana al modelo inteligente y que nos permita la formación multimodal

Ahora bien, surgen las variantes e interrogantes:

¿Conocer cómo es, qué es y cuál es la tipología de la formación? La investigación lleva a la búsqueda de los elementos necesarios para ir al grado de profundidad de la formación y su frecuencia la cual de acuerdo a las tablas se debe medir para situar dicha frecuencia.

De allí el objetivo es llegar al impacto real del saber en la acción de trabajo y definir rasgos del talento humano para concretar el nivel la importancia de la formación de un modelo.

Es necesario complementar el proceso con la develación de las tareas susceptibles de continua formación e identificar el hallazgo de la propuesta organizativa cercana al modelo inteligente y permita la formación multimodal para construir las metodologías identificadas para las técnicas de enseñanzas.

A continuación, se muestran los resultados arrojados por la ruta investigativa:

INTERPRETACION DE LOS HALLAZGOS:

BANAVIH:

1. De las personas encuestadas un promedio de 73% considera que la institución le da poca importancia a la formación del personal, la institución le da poco valor al desarrollo de las competencias y habilidades de su personal. esto basado a la acción repetitiva de las tareas y establecidas en un esquema de regulación que no permite mayor flexibilidad del talento por lo cual su aprendizaje puede ser limitado.
2. En cuanto a la aplicación de las nuevas tecnologías en las actividades diarias, el 55% de los encuestados considera que eventualmente la institución promueve actividades que aporten valor al cargo que desempeñan, la lenta actualización de componentes para las plataformas tecnológicas de formación impacta en este resultado.
3. La estructura organizativa de la institución, se encuentra poco adaptada a los procesos que han impactado el uso de las nuevas tecnologías, no se registra mayor movilidad de cargos ni cambios funcionales.
4. La percepción registrada y las observaciones realizadas indican que el 82% opina que la institución registra un bajo nivel de adecuación a las transformaciones institucionales que se han presentado a nivel tecnológico, esto debido a que la periodicidad y movilidad del personal afecta el proceso.

5. La ajustada movilidad de las actividades impacta en la periodicidad en la formación, por lo que no cuentan con una frecuencia específica para recibir la formación adecuada.
6. Las técnicas de enseñanza se adaptan poco al impacto producido por las nuevas tecnologías, estas técnicas siguen marcadas con las prácticas tradicionales, presenciales, no se registran tecnologías de vanguardia solo las disponibles a la fecha.
7. 64% del personal no ha tenido participación en el proceso de diseño para un método de aprendizaje por lo cual el aprendizaje obtenido en la formación impartida por la institución poco incide en las actividades que desempeñan.
8. Del personal encuestado, 73% coinciden en que lo aprendido en la formación recibida por la institución tienen poca coincidencia con las actividades del cargo que desempeñan ya que la orientación de los conocimientos impartidos no se adecúa a un nivel técnico relacionado con las funciones del cargo.

BANPLUS, Banco Universal

1. Un 75% de los encuestados consideran que la institución da mucha importancia a la formación de su personal, lo que produce que las personas sientan libertad en expresar sus inquietudes generando espacios de reflexión con sus jefes inmediatos, propiciando un desarrollo en sus capacidades y mejor productividad en las funciones que desempeñan, se puede determinar que la motivación del talento humano va a la par del porcentaje de la formación.
2. Los nuevos cambios tecnológicos son incorporados a las actividades diarias del personal indicado en el resultado de la encuesta donde un 88% considera que el aporte de estas nuevas tecnologías produce que los procesos internos sean más eficientes y competitivos.
3. La estructura organizativa con la que cuenta actualmente la institución, se

encuentra muy adecuada a los cambios producidos en el ámbito tecnológico, lo que permite que responda de forma favorable al desarrollo de las competencias del personal. Se identifica que la relación estructural y jerárquica está en armonía con los procesos y los logros.

4. Un porcentaje considerable alrededor del 88% está de acuerdo que la formación recibida se adecua a las funciones del cargo que desempeñan lo que indica que la calidad en la formación se alinea al proceso de transformación tecnológica que vive la institución. La visión obtenida en este último resultado refuerza las observaciones registradas en el punto 3.
5. Se observa que la institución mantiene una frecuencia en la formación de su personal continúa considerando periodicidad trimestral, semestral y anualmente, permitiendo que el personal se encuentre con una formación eficiente que conlleva a un desenvolvimiento mejor en las actividades diarias del personal. La plataforma tecnológica reviste de transformaciones en tiempos adecuados.
6. La mitad de las personas encuestadas un 50%, coinciden en que las técnicas de enseñanza y aprendizaje utilizadas para su formación se adaptan favorablemente en función a la adquisición de nuevos conocimientos, que a su vez impactan en las funciones del cargo que desempeñan. Es posible que este resultado se deba a que los recursos no conocen de las últimas innovaciones en las plataformas tecnológicas educativas.
7. Se evidencia en el resultado de la encuesta que más de la mitad del personal ha podido participar de forma activa en el proceso del diseño de un método de aprendizaje lo que hace propicio la influencia en función del modo en que se relaciona con el cargo al que pertenece. A pesar de los contextos el personal contratado responde a la motivación indicada en los puntos anteriores.
8. Más de un 80% están de acuerdo que los conocimientos adquiridos en el proceso de formación que actualmente dicta la institución, aportan un gran

valor a sus actividades y se hace pertinente el conocimiento recibido con las tareas ejecutadas diariamente lo que hace que el proceso de enseñanza y aprendizaje se adecue al objetivo de la institución. No se logró determinar el específico sentido de valor para todos los encuestados.

En virtud de los hallazgos conseguidos, se presenta el siguiente cuadro comparativo que permite observar el porcentaje de relación existente en el proceso de formación dentro de las dos instituciones de estudio y la utilización de las TIC en las actividades que desempeñan:

Tabla 19 *Cuadro Comparativo Instituciones financieras estudiadas*

N°	PREGUNTAS	BANAVIH	%	BANPLUS	%
1	Importancia que da la institución a la capacitación de su Personal	POCO	73	MUCHO	75
2	Las actividades que realiza en el cargo que desempeña se ejecutan aplicando las nuevas tecnologías	EVENTUALMENTE	55	SIEMPRE	63
3	La estructura organizativa actual, se adecúa a los cambios de los procesos impactados por las nuevas tecnologías	POCO	55	MUCHO	75
4	Calidad de la Capacitación impartida por la institución	POCO	58	MUCHO	88
5	Frecuencia de la Capacitación	OTRA	64	TRIMESTRAL/ANUAL	50
6	Adecuación de las técnicas de enseñanza	POCO	64	MUCHO	50
7	Participación en el diseño del método de aprendizaje	NUNCA	64	POCO	63
8	Pertinencia de lo aprendido	POCO	73	MUCHO	88

Fuente: Mesía 2023

APORTES SEGÚN LOS RESULTADOS DEL PROCESO INVESTIGATIVO:

4.3 Matriz DOFA

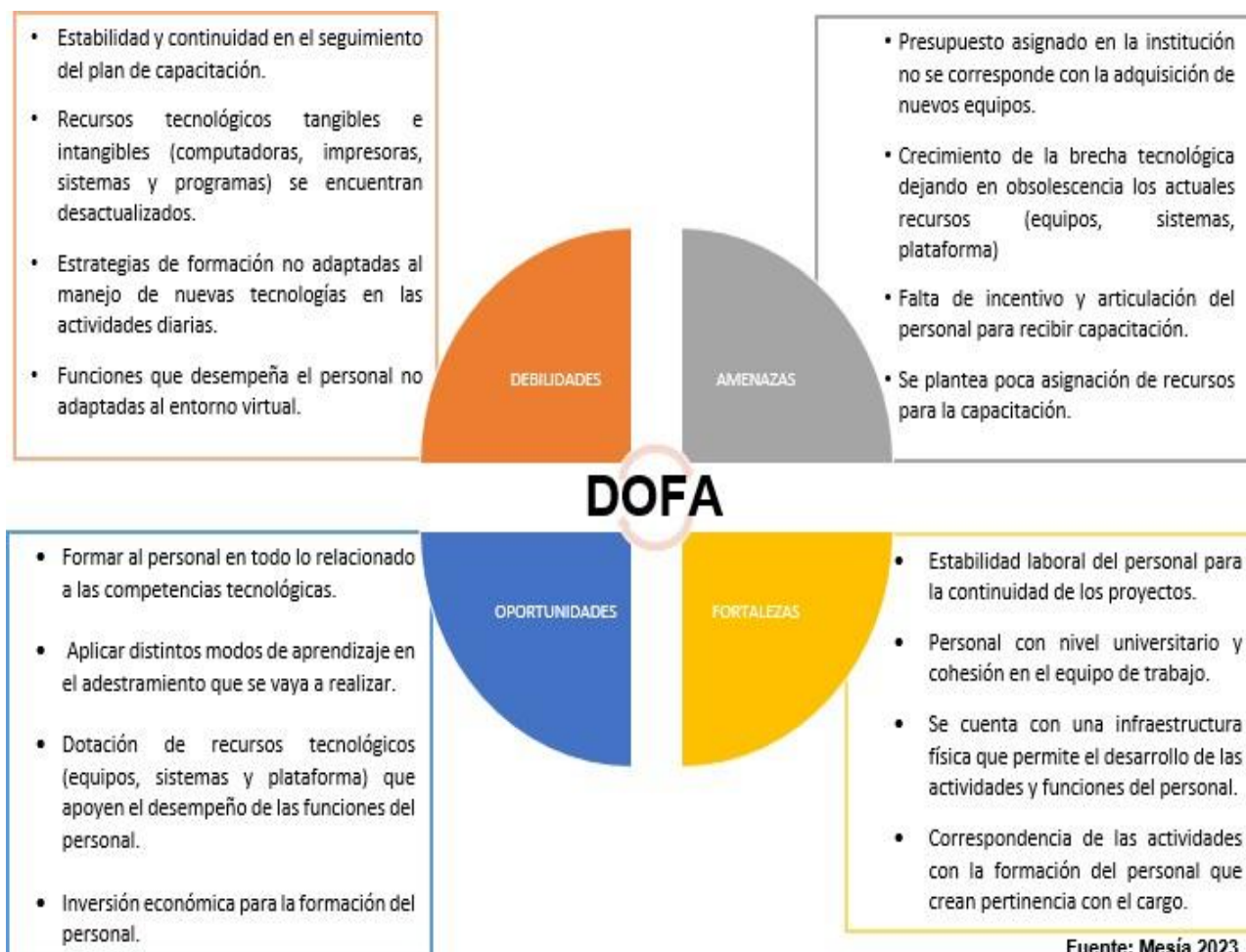
La disrupción digital en las organizaciones está imponiendo a las sociedades y comunidades a estar en constante búsqueda de convertir el conocimiento en una ventaja competitiva y trabajo productivo, definiendo y adoptando prácticas y procesos que facilitan el intercambio de información y la toma de decisiones basada en datos promoviendo la formación de nuevos la incorporación de nuevas ideas ayudados por el conocimiento tecnológico fruto de la investigación científica y emplazada en el marco de lo práctico para su pronta utilización, razón por la cual buscamos avanzar en la investigación del modelo de aprendizaje despejando características y perfiles actudinales aplicando herramientas de evaluación, definición y clasificación de información.

En primera instancia los resultados obtenidos, son evaluados desde la óptica de una Matriz DOFA, la cual es aplicada como una herramienta con una técnica para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas del estudio de la formación y aprendizaje como proyecto específico. Se logra visualizar las fortalezas resaltantes como la presencia de personal profesional, con años de experiencia, correspondencia de su formación, pertinencia con el cargo y trabajo en equipo, todas estas características relacionadas con las organizaciones que aprenden, organizaciones que son capaces de adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, esta fortaleza afianza una de las oportunidades como lo es aplicar, distintos modos de aprendizaje al personal para capacitarlo integralmente permitiendo minimizar las debilidades dentro de la institución y a su vez afrontar las amenazas que se puedan presentar.

En esta matriz se alcanzó identificar las debilidades basadas principalmente en la sostenibilidad y en los recursos tecnológicos por su parte las oportunidades se identificaron la formación, el aprendizaje y la dotación, en el resto tenemos las fortalezas y amenazas, que sirven de insumo para definir el modelo de una organización inteligente bajo el impulso de las nuevas

tecnologías, llevando a precisar el segundo objetivo de la investigación.

Figura 2 Matriz DOFA



4.4. Matriz de triangulación

Producto de la revisión de las fuentes de información de acuerdo al esquema metodológico establecido, se producen información que es objeto de contraste para generar el análisis y la obtención de resultados y de hallazgos.

En la matriz de triangulación se reflejan elementos resaltantes del nivel de formación que tienen las instituciones con su personal, se identificó que el nivel de formación motiva al personal para obtener nuevos conocimientos que lleven al mejoramiento de su calidad de trabajo, además de adquirir nuevas habilidades y competencias haciendo uso de distintas técnicas de enseñanza y distintos modos de aprendizaje proporcionando alternativas que potencien su formación dentro de la organización, lo que responde al segundo objetivo de la investigación al identificar el proceso de aprendizaje que lleve al personal (talento humano) a capacitarse y dotarse de nuevas habilidades y conocimientos que incidan en su desarrollo personal.

Una de las oportunidades que se ve en los resultados obtenidos, es que se pueden integrar diferentes fuentes de información como textos, imágenes y vídeos para enriquecer el aprendizaje que se le brinda al talento humano dentro de la institución. Esto lleva a responder el tercer objetivo de la investigación al crear estrategias de formación relacionada con la multimodalidad que permitirá al personal comprender y retener mejor la información que reciben al utilizar diferentes sentidos como la vista, el oído la interacción táctil.

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
Participante Sujeto evaluado para definir el perfil ocupacional y cognitivo requerido en las instituciones de carácter financiero.	Nivel de formación medio y educativo en general son Profesionales con experiencia en los cargos apoyados por la especialización de su formación. Se cuenta con un equipo formado en áreas sociales. Predomina personal de sexo femenino. Pero se requiere formación actualizada. Pueden ocupar sin distingo de sexo cualquier cargo de bajo o alto	Profesionales de las áreas de contaduría y administración, sin embargo, se identificaron egresados en derecho y estadísticas en el ejercicio de funciones relacionadas al área de presupuesto y planificación. La educación formal permite mayor entendimiento del personal, pero se requiere formación actualizada.	Profesional del área de estadística, aporta sus conocimientos para completar estudios presupuestarios y análisis financiero. Su apoyo permite consolidar información con los otros profesionales. El profesional encuestado mantiene una relación altamente profesional y armoniosa con sus demás colegas. Profesional de	En función de los tres procesos de investigación ejecutados y apreciando los resultados obtenidos en los mismos, donde bien pareciera tener coherencia los juicios y apreciaciones obtenidas, salen a relucir varios aspectos de este análisis y coyuntura en cada una de las categorizaciones: Perfil: Analizando los elementos que conforman el perfil de los participantes y las respuestas obtenidas, se tiene un nivel de formación profesional

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
	nivel dentro de la institución. La toma de decisiones es tomada por el órgano rector o la máxima autoridad según se corresponda. Forman parte de la estructura en el nivel de apoyo.	El aprovechamiento de las destrezas y habilidades del personal es muy poco.	género femenino, siendo un área con alto porcentaje de profesionales masculino. Requiere de una formación actualizada, debido a los cambios que se han presentado en la institución.	universitario en ciencias sociales, afines al conocimiento requerido para el trabajo, es decir, bases de conocimientos en contabilidad, análisis financiero, presupuesto, programación administrativa, administración y control de proyectos y donde la media arrojó un lapso de 5 a 6 años de graduado, considerado por los grados de complejidad de las actividades, un periodo de maduración laboral suficiente lo que permite desarrollar a cabalidad las tareas de los cargos. Estas tareas refieren al manejo de cifras, tablas y

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
				la inferencia entre estas, así como su interpretación. Lo cual requiere de la destreza en la obtención y procesamiento de información actualizada y dinámica. Disponer de información oportuna y la búsqueda de la misma es vital para el desarrollo de las tareas. Igualmente, se identifican profesionales de áreas específicas como son la estadística y el derecho si bien no son directamente aplicables a los procesos aportan conocimientos complementarios importantes y en particular

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
				fomentan la actualización de datos. Diversidad Laboral: Es observable la diversidad laboral en cuanto a género, sexo y edad, no existe discriminación para ocupar los cargos dentro de la institución. La diversidad laboral no es determinante en los resultados que se obtengan en la dinámica y en el aprendizaje del trabajo. La madurez del personal agiliza la integración de tareas y acciones, independiente de la variable sexo, se nota una brecha generacional, ya que en

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
				los cargos tienen antigüedad no menor a 4 años. Esta estabilidad infiere que sumado a la madurez y la diversidad laboral, se cuenta con un equipo con cohesión, pertinente y confiable lo cual potencia un nivel que puede y debe requerir más que formación continua sino también actualización de saberes y complementación, por la entrada de las tecnologías de información y su constante actualización. Se identifica que el nivel de formación, facilita la motivación para obtener nuevos conocimientos que mejoren la calidad del

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
				trabajo y lo adecue a las necesidades de la institución. Sin embargo, se aprecia que no existe una respuesta o retroalimentación por parte de la institución ante este estatus y la posibilidad de mayor aprovechamiento. Se determinó que la población en estudio con grado universitario, no cuenta con un proceso de actualización de conocimientos continuo en las áreas de planificación, presupuesto, calidad, estadística y operaciones bancarias, áreas

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
				impactadas por innovaciones, metodologías y refuerzos tecnológicos en los métodos de trabajo, esta observación refuerza la situación de la estabilidad del personal, pero lo cual a su vez puede ser una amenaza ya que se pueden generar zonas de confort en detrimento de la actualización, la innovación y superar posibles etapas de monotonía. La resistencia al cambio de procesos puede afectar la dinámica pedagógica que se trate de utilizar.

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
Formación y Competencias Técnicas implantadas para desarrollar el aprendizaje organizacional que permite reflejar las habilidades que posee el sujeto en el desempeño de su cargo.	Para el caso particular de la banca pública los recursos disponibles para la formación son muy bajos, la aplicación de conocimientos técnicos algunas veces no coincide con las funciones y actividades que desempeñan.	Se determinó un plan de adiestramiento con poca consistencia y aceptación de acuerdo a los niveles profesionales observado. Poca satisfacción e interés en cronogramas de formación. La planificación en la formación para el personal no se corresponde con el tema de interés en el cargo que desempeñan. Se realiza un plan de formación anual, sin embargo, se observa que el cumplimiento no se corresponde con lo	La persona evaluada tiene dominio absoluto de sus conocimientos y habilidades para ejercer el cargo, relaciona muy bien la parte técnica con la parte administrativa. No se ha hecho sentir ningún tipo de desigualdad económica y laboral. Pero se deduce que está latente y que puede relucir en cualquier momento las diferencias de conocimientos o saberes, sin embargo, se complementan al momento de realizar trabajos en equipo.	La estabilidad de las actividades y la rutina de las mismas no generan entornos para la motivación y la debida actualización de los recursos. Así mismo, eso determina la poca estimulación para escalar en las tecnologías de trabajo y en sus recursos. La formación a nivel técnico se concentra, por falta de planificación, en solo impartir charlas y talleres de cultura general que no agregan un valor al conocimiento y actualización de saberes especializados requeridos en las tareas rutinarias, si bien es importante en la formación del personal y

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
		planificado y de acuerdo a lo detección de necesidades de formación no se cubren el adiestramiento que incida en el cargo del personal.		que no se relacionan con las actividades diarias. Las herramientas tecnológicas, se concentran en tecnología de apoyo, es decir, en el uso de páginas web, aplicaciones básicas de escritorio de trabajo, procesador de palabras, hojas de cálculo o presentaciones en versiones desactualizadas, sumado a las aplicaciones externas que presentan debilidades en su manejo. No se disponen de estrategias, procedimientos y acciones

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
				organizadas y planificadas para asegurar la actualización de conocimientos, tampoco se manifestó el uso de clases o lecciones magistrales, prácticas tutorías o apoyo técnico y el desarrollo de ejercicios o pilotos. Adicionalmente, es poco el uso de técnicas metodológicas: no disponen de plan pedagógico, preparación de contenido según requerimientos y formación que incidan en el desarrollo de conocimiento para el personal, lo que puede incidir en el rendimiento de cada persona en el cargo.

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
Tecnologías de información y comunicación TIC Conjunto de tecnologías aplicadas en la institución para el proceso comunicativo e informativo en la formación del sujeto	Variado nivel de formación en cuanto a la parte tecnológica, se considera limitante la adaptación al impacto con las nuevas tecnologías. La información es transmitida básicamente a través de sistemas administrativos internos y correo electrónico.	Se aplica poco o muy poco el uso de la diversidad de herramientas tecnológicas que existen. El personal utiliza los sistemas administrativos internos, documentación interna y correo electrónico, donde realizan la distribución de la información, se deduce que limitan o no sacan el provecho máximo a otros recursos existentes en la institución como la intranet, la red y la información en la nube.	En los procesos de las actividades diarias hace uso de aplicaciones básicas como Excel y programas estadísticos para definir los requerimientos que se solicitan. Interactúa con las áreas involucradas en sus funciones a través de la infraestructura tecnológica de la institución.	Para el entorno tecnológico y dado su avance en las organizaciones impulsando la transformación organizacional, no se aprecia una tecnología disruptiva ya que los periodos de estabilidad, poca innovación, actualización de recursos, plataformas no pueden provocar un cambio significativo en los procesos y mecanismos precedentes, así como un cambio en el comportamiento del

INFORMACIÓN / CATEGORÍA	INFORMANTES			CONEXIÓN Y ENLACE
	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	ESTUDIO DE CASO	RELACIÓN INVESTIGADOR
				personal cualquiera sea su formación. El contexto tecnológico es fundamental para el desenvolvimiento de la institución hoy en día, sin embargo, los recursos utilizados se les sigue aplicando la tecnología tradicional sin darle un valor agregado. Se cuenta con profesionales capaces de aprender nuevas habilidades, sobre todo a nivel tecnológico adaptado a las funciones que ejercen que permitan mejorar la integración con los sistemas, la plataforma y las aplicaciones que se utiliza en la institución permitiendo optimizar cada uno de los procesos que se realizan, para brindar mayor efectividad y eficacia.

Producto de la exploración de los procesos y de las estructuras de las instituciones evaluadas, en el marco de las organizaciones inteligentes, al igual que el despeje de las interrogantes informativas se desprenden varias fundamentaciones, que nos permitirán articular los resultados y presentar la acción a seguir por cada uno de los objetivos específicos planteados, como lo son: definir la estructura de las organizaciones inteligentes y su dinámica, posteriormente, conocer en función de los hallazgos y diseñar el proceso macro para activar el aprendizaje y finalmente apoyados de los constructos encontrados y la estructura el modelo de aprendizaje.

4.5 Modelo de las Organizaciones Inteligentes

Figura 3 *Modelo de las Organizaciones Inteligentes*



Fuente: Mesía 2023

El desarrollo de nuevas modalidades de aprendizaje se sitúa en entornos avanzados e inteligentes, los cuales permiten la dinámica de los talentos y a su vez la implementación de los avances tecnológicos. El presente modelo se encuentra relacionado con las organizaciones inteligentes, organizaciones que se encuentran en un aprendizaje continuo y sistemático, que mejoran sus procesos y el rendimiento en su equipo de trabajo.

Seguidamente se definen cada uno de los elementos que lo componen y como se articulan:

TIC: herramientas tecnológicas que permiten obtener, clasificar y analizar información a fin de mejorar los procesos y llevar a la toma de decisiones en la institución.

CONOCIMIENTO: compone la diversidad de datos e información agrupada por lógica y sentido que construyen saberes a ser utilizados en los procesos de la institución.

CULTURA ORGANIZACIONAL: Ambiente donde se relacionan los valores, creencias, conocimientos y habilidades que definen la identidad de la institución y proporcionan un crecimiento constante en cada uno de los miembros que la componen.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: distribución por niveles jerárquicos que definen la organización y distribución que mantiene la institución de acuerdo a su naturaleza.

OBJETIVOS: definido por las metas a corto y largo plazo que se pretende alcanzar para cumplir la misión y visión de la institución.

TOMA DE DECISIONES: proceso de elegir alternativas que favorezcan a buscar soluciones optimas que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados en la institución.

OPERACIONES INTERNAS TRADICIONALES: conforman las acciones agrupadas en actividades y en funciones a su vez destinadas con los conocimientos a generar dinámicas para responder a los procesos, servicios y resultados dentro de la institución.

En función del primer objetivo de definir los modelos de organizaciones inteligentes bajo el impulso de las nuevas tecnologías tenemos para siguiente dinámica del modelo de acuerdo al siguiente esquema:

Las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) suministran una amplia base de datos en constante actualización con entradas y salidas y retroalimentación que intervienen en los procesos sistemáticos de la institución, este impulso alimenta las acciones y tomas de decisiones por medio de las operaciones **internas tradicionales** a ejecutar en las instituciones financieras, relacionadas con las funciones y los procesos realizados diariamente. Seguidamente, se produce la formación de **Conocimiento**, es decir, acciones y experiencia en base a fuentes y sustentos se convierte en saberes y habilidades adquiridas por el personal que labora en la institución, estos conocimientos se convierten junto con las habilidades duras y blandas del talento humano de las instituciones en **Cultura Organizacional**. Por su parte la cultura organizacional, refleja el conjunto de políticas y valores que dan identidad, relacionado con el comportamiento del personal todas sus creencias experiencias y capacidades afines con los objetivos de la institución. El soporte de este diseño es por la **Estructura Organizativa**, la cual queda relacionada con la jerarquía y las funciones dentro de la institución para llevar a cabo los **Objetivos**, que corresponden a las metas planificadas por la institución. Posterior tenemos la **Toma de decisiones** donde todos estos elementos indicados anteriormente, mantienen una relación entre sí y producen un cambio en el entorno de la organización, al relacionar las operaciones internas con el conocimiento del personal y los objetivos tanto de la organización como los objetivos personales de cada individuo.

Una característica de la organización inteligente, es que fomenta la formación del personal y su aprendizaje continuo, tomando en consideración sus necesidades de formación, relacionando sus habilidades con las funciones del cargo, manteniendo una constante retroalimentación de lo aprendido para localizar oportunidades de mejora , ese es uno de los fines principales, que el personal adquiera nuevos conocimientos y habilidades que lleven al intercambio de saberes entre los miembros de la organización, permita el trabajo en equipo de forma colaborativa, y a su vez incida en la agilidad para la toma de decisiones.

En conclusión, el modelo de la organización inteligente, representa para los objetivos de la investigación:

Un entorno articulado: para generar y procesar conocimientos de los procesos que se desarrollan.,

Respuesta a las experiencias del personal: propiciando la construcción de saberes a partir de las necesidades de formación encontradas.

Construcción de mecanismos de conexión entre los sistemas automatizados, los procesos y el resultado de las acciones: Por medio de este modelo se identifican las habilidades del talento humano y las características de los recursos que inciden en la estructura organizativa que, aunque mantienen una jerarquía en cuanto a cargos y niveles sus componentes funcionan como un todo, la organización va en mira a unos mismos objetivos relacionados con la metodología de crecimiento y su filosofía, sus funciones van relacionadas con los sistemas, la división del trabajo y los programas que utilizan, lo que permite ordenar, clasificar y utilizar los conocimientos adquiridos por el talento humano para la toma de decisiones y generar procesos dinámicos y activos que soluciones los actos de la empresa y que lleven a interpretar los resultados obtenidos

El conocimiento: relacionado con todas esas habilidades, experiencias e información que posee una persona, es un recurso que mantiene una relación directa con la cultura organizacional, este afecta de forma positiva en el desenvolvimiento de las funciones y los procesos dentro de la organización, se enlaza en red con la estructura organizativa que influye de forma directa en cada uno de las gerencias y departamentos que la componen.

Todos estos elementos se ven integrados con las TIC, las operaciones internas tradicionales, utilizan los sistemas, programas y plataformas para llevar a cabo cada uno de sus procesos permitiendo cumplir con los objetivos establecidos por la empresa, además, lleva a la solución de situaciones complejas y a la toma de decisiones, las TIC impulsa el conocimiento que lleva a la innovación y el desarrollo profesional, lo que enriquece a la cultura organizacional y el funcionamiento de la estructura organizativa.

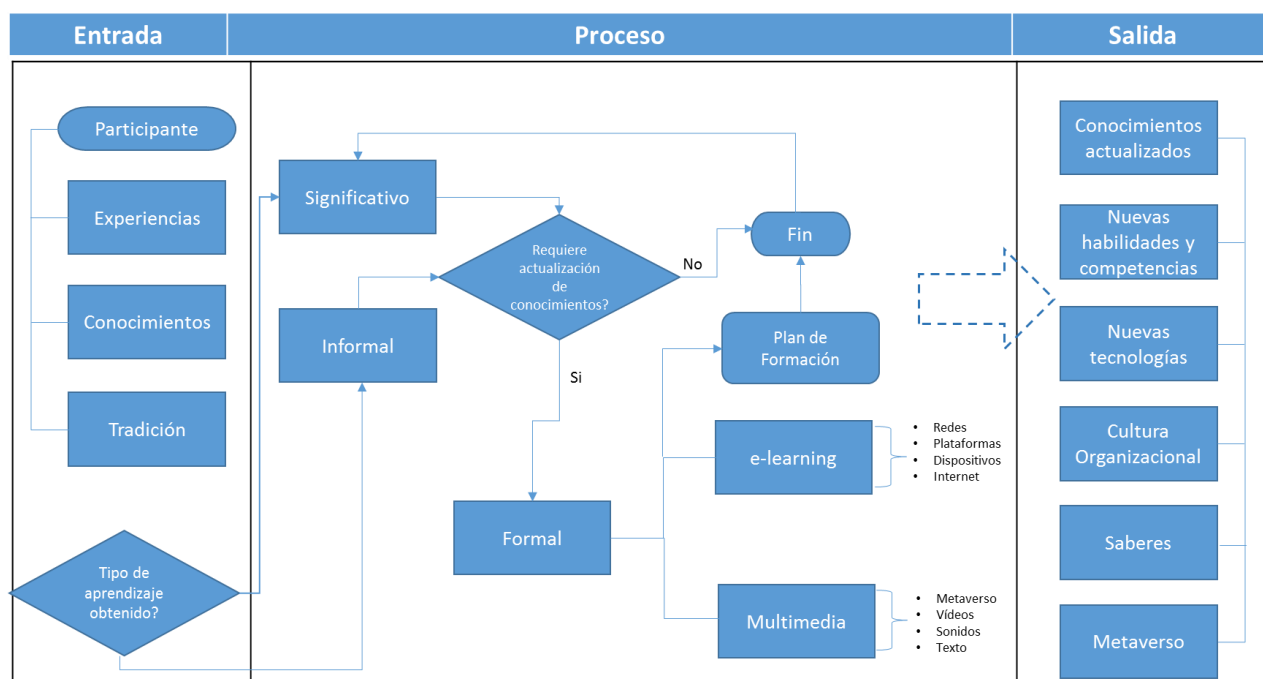
Las TIC es uno de los componentes fundamentales para este tipo de organizaciones, en continuo aprendizaje y progreso, organizaciones que van en crecimiento y que buscan una mejor productividad y eficiencia tanto de su personal como de las funciones de la misma.

Al mantener una sinergia absoluta, donde estos siete elementos trabajan en pro de los objetivos de la institución, las gerencias y departamentos están alineados con sus funciones y el aprovechamiento de todos sus recursos tecnológicos, humanos, financieros y recursos materiales nos encontramos con una organización que aprende, una organización que va hacia la innovación y cambios significativos en su entorno.

4.6. Proceso de Aprendizaje del Talento Humano

Del análisis de los resultados obtenidos, se evaluó la dinámica de formación recibida por la población a la que se le aplicó la encuesta, se identificó la frecuencia y la calidad del aprendizaje que reciben, lo que llevó a la elaboración del siguiente proceso de aprendizaje, que da respuesta al objetivo específico N° 2 de la investigación.

Figura 4 Proceso de Aprendizaje del Talento Humano



Fuente: Mesía 2023

El proceso de aprendizaje inicia con el individuo, en este caso denominado "Participante" un ser lleno de experiencias, conocimientos y tradiciones que engloban todo su mundo interior y que va adquiriendo nuevos aprendizajes que le proporcionan herramientas para desarrollar habilidades específicas.

Descripción del Proceso de Formación:

Entrada:

Participante:

Se evalúa al Participante con sus experiencias, conocimientos y cultura particular (tradición) para determinar el tipo de aprendizaje que se le impartirá.

Se genera una disyuntiva relacionada al aprendizaje: **¿qué tipo de aprendizaje obtenido?**

Proceso:

El participante posee un aprendizaje significativo o aprendizaje informal, el significativo refiere a un aprendizaje previo, conocimientos alimentados con nuevos aprendizajes, es combinar los grupos de saberes con los ya existentes. El aprendizaje informal o aprendizaje empírico, una formación continua extracurricular donde el participante renueva sus conocimientos particularmente.

¿Requiere actualización de conocimientos?

Como determinar los requerimientos de conocimiento: por evaluaciones, practicas, entrevistas, talleres o ejercicios simulados que permitan verificar la capacidad, talento y habilidad. También se complementa con la evaluación de las habilidades blandas para certificar la capacidad.

Si: Se ingresa en un plan de formación formal a través del aprendizaje en líneae-learning o por medio del aprendizaje multimedia.

Aprendizaje e-learning: se aplica el proceso de formación en línea a través de medios electrónicos y tecnologías digitales haciendo uso de internet donde el participante recibe enseñanza por medio de redes, plataforma y dispositivos, con flexibilidad de horario y ritmo de aprendizaje permitiendo un mayor alcance de la información, diversidad de contenidos, formación continua y desarrollo en habilidades tecnológicas.

Aprendizaje Multimedia: se aplica el proceso de formación activo, basado en múltiples formatos y modos de enseñanza audiovisual, como imágenes, actividades interactivas, vídeos, libros, entre otros, haciendo uso de la tecnología (multimedia) podrá obtener nuevos conocimientos y competencias tecnológicas que enriquezcan el aprendizaje de forma significativa.

Plan de Formación: se aplica el proceso de formación por medio de un plan estructurado de acuerdo a la necesidad del cargo y las funciones que desempeña el participante adquiriendo una base académica que le permite ser formado en otras áreas de interés. ***Fin del Proceso***

No: La participante continua con su aprendizaje significativo y se realiza posteriormente una evaluación de sus funciones para determinar el aprendizaje que requiere para su desarrollo dentro de la institución. Fin del Proceso

3.- Salida:

Este proceso de aprendizaje que incluye la parte empírica, tecnológica y multimodal da como resultados en el participante: conocimientos actualizados, nuevas habilidades y competencias, aprendizaje de nuevas tecnologías, una cultura organizacional competitiva con el mercado actual y saberes relacionados con lo aprendido y con sus experiencias.

Con el proceso de aprendizaje el participante podrá adquirir:

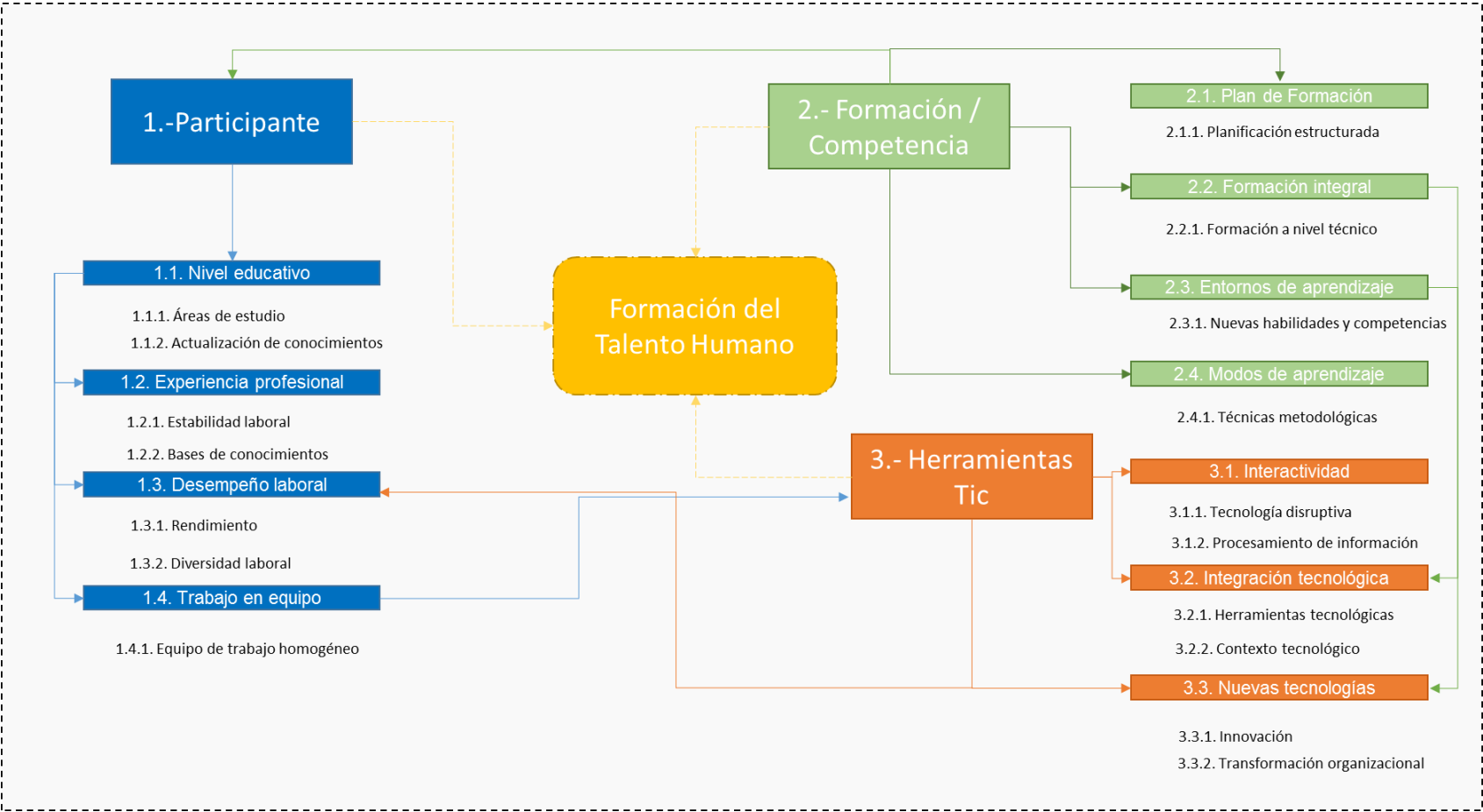
- **Conocimientos actualizados:** indica cambio de versiones, alteraciones de datos y puede incluir un conocimiento o archivo histórico.
- **Nuevas habilidades y competencias:** diferenciar las habilidades, cálculo, redacción, modelo cognitivo, la forma de actuar ante otros modelos y conocimientos adquiridos.
- **Aprendizaje de nuevas tecnologías:** adquiere nuevos conocimientos

tecnológicos interactivos, que permiten minimizar la brecha digital, ampliar la información y mejorar la forma de comunicarse.

- **Cultura organizacional:** obtiene una cultura de aprendizaje continuo y mejora constante que fomenta la colaboración y creatividad en los procesos internos.
- **Saberes:** adquiere nuevos conocimientos en áreas sociales o de interés para el crecimiento personal y a su vez ser coparticipe del cumplimiento de los objetivos de la institución. Se refuerzan aptitudes blandas necesarias para consolidar los saberes y lograr su aplicación dentro de las plataformas.
- **Metaverso:** Se desarrolla un entorno virtual en el que permite que el empleado aplique la personalización con sus conocimientos. Con la presencia virtual, trata de generar, estímulos sensoriales, es un mundo virtual, que lo conecta utilizando una serie de dispositivos que harán pensar que realmente está dentro de él, interactuando con todos sus elementos. como teletransportando sus procesos a un mundo totalmente nuevo, una práctica que impulsa el aprendizaje y a la vez la experiencia y práctica. En la era digital, el ámbito educativo requiere e invita que todos los participantes en la fase de enseñanza-aprendizaje reflexionen sobre los retos que envuelve el proceso de alfabetización tecnológica y por medio del metaverso se puede alcanzar esta fase de inducción y formación.

4.7. Diseño estratégico

Figura 5 *Diseño estratégico propuesto*



Fuente: Mesía 2023

4.6 Dinámica del diseño estratégico

El modelo de organización inteligente planteado contempla elementos fundamentales que fomentan una cultura de aprendizaje constante en la que el personal tiene la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos a través del proceso de aprendizaje planteado promoviendo así la formación y el desarrollo del personal, esto permitió abordar la elaboración del objetivo específico N° 3 donde se diseñan estrategias de formación multimodal para el crecimiento del talento humano dentro de la institución.

Este diseño pretende contemplar el comportamiento dinámico de la institución ante el proceso de formación del personal integrando las tres categorías evaluadas, producto del análisis realizado.

Al realizar la selección del personal a ser capacitado se realiza un diagnóstico relacionado con las áreas de conocimiento (figura N°4, se arroja como resultado el plan adecuado de formación” como se muestra (Figura N°5) denominado “Plan de Formación el cual es recomendado impartir para mejorar y afianzar sus habilidades y competencias dentro de la institución.

Tabla 20 Participante

1.- PARTICIPANTE			
1.1. NIVEL EDUCATIVO			VALOR
1.1.1. Áreas de Estudio	1.1.1.1. Estadística	Actuaria	1
		Simple	2
	1.1.1.2. Sociales	Contaduría	1
		Admnistración	2
	1.1.1.3. Derecho	Economía	3
		Administrativo	1
1.1.2. Actualización de Conocimientos	1.1.1.4. Otros	Laboral	2
			1
	Nuevo enfoque		1
Desarrollo cognitivo		1	
1.2. EXPERIENCIA PROFESIONAL			
1.2.1. Estabilidad Laboral	Lapsos de años de servicios	De 0 a 2 años	1
		De 2 a 5 años	2
		De 5 a 10 años	3
		De 10 años y más	4
1.2.2. Bases de Conocimiento	Habilidades adquiridas		1
1.3. DESEMPEÑO LABORAL			
1.3.1 Rendimiento	Evaluación	Puntaje	0
		Horario	3
	Métodos de Control	Productividad (cantidad unidad/tareas)	0
		Incentivos	Sueldo
	Cursos		2
	Bonos		0
	Ascensos		1
1.3.2. Diversidad	Género		Femenino
		Masculino	1
	Discapacidad	Motora - Física	1
		Visual - auditiva	1
		Intelectual	1
	Cultura	Religión	0
		Saberes particulares (OI)	1
Pincipios y valores		0	
Costumbres		0	
Autoestima	Psicosocial	0	
1.4. TRABAJO EN EQUIPO			
1.4.1. Equipo de trabajo Homogéneo	Relaciones - Grupos de trabajo		1
	Integración		1
	Desarrollo comunicacional (Aptitudes)	OI	1

OI= Organizaciones Inteligentes

Esta tabla muestra los elementos relacionados con el participante, se asigna un valor específico a cada uno de ellos para poder determinar el tipo de formación que va a recibir de acuerdo a las características individuales. Se hace una sumatoria de los elementos que describen al participante y el resultado obtenido se compara con la tabla N° 24 Plan de Formación y de acuerdo al valor obtenido se verifica el área del conocimiento al cual

pertenece el participante (ver tabla N°23 Áreas de Conocimiento) será la formación que se le impartirá.

Tabla 21 Formación y Competencia

2.-FORMACIÓN Y COMPETENCIA		
2.1. PLAN DE FORMACIÓN		
2.1.1. Planificación Estructurada (Diagnóstico)	Cursos	
	Talleres	
	Conferencias- actualización-ampliación	
	Charlas	OI
	Inducción - Entrenamiento	OI
2.2. FORMACIÓN INTEGRAL		
2.2.1. Formación a nivel técnico	2.2.1.2. Conocimientos Técnicos	Microsoft Office
		Computación
		Conocimientos de Plataformas y Redes
	2.2.1.3. Métodos de enseñanza	Aprendizaje Significativo (OI)
		Aprendizaje Informal (OI)
2.3. ENTORNOS DE APRENDIZAJE		
2.3.1. Nuevas habilidades y competencias	2.3.1.1 Aprendizaje Formal	Presencial (Sala -Equipos)
	2.3.1.2. Aprendizaje Informal	Híbrido (espontáneo -real)
	2.3.1.3. Aprendizaje E-learning	Informática (Computador, programas elaborados)
	2.3.1.4. Aprendizaje Significativo	Andragógico - autodidacta (OI)
	2.3.1.5. Aprendizaje Multimedia	Equipo audiovisual, computadoras, escaner, salas
2.4. MODOS DE APRENDIZAJE		
2.4.1. Técnicas Metodológicas	2.4.1.1. E-learning	Videos
		Textos
		Multi-imagen
		Webinars- Seminarios en línea
	Aprendizaje Organizacional	Retroalimentación (OI)
	Aprendizaje de Sistemas y Procedimientos	(OI)
	Memoria Organizacional	(OI)

Tabla 22 Herramientas TIC

3.- HERRAMIENTAS TIC		
3.1. INTERACTIVIDAD		
3.1.1. Tecnología Disruptiva	Inteligencia artificial (IA)	Aprendizaje e-learning
	Chatbot (Consultas)	
	Intranet	
	Robotica	
3.1.2 Procesamiento de Información	Interacción entre Sistemas	Aprendizaje Formal
	Análisis de Datos	
3.2. INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA		
3.2.1. Herramientas tecnológicas	Computadoras	Aprendizaje Multimedia
	Dispositivos electrónicos(Tableta, TV, Escaner)	
	Internet	Aprendizaje e-learning
	Intranet	
3.2.2. Contexto tecnológico	Interfase	Relaciones -interfases
	Interconexión entre sistemas	Formación tecnológica (Inducción) (OI)
3.3. NUEVAS TECNOLOGÍAS		
3.3.1. Innovación	Intranet	Aprendizaje e-learning
	Sistema Biométrico	Aprendizaje Multimedia
3.3.2. Transformación Organizacional	Aprendizaje organizacional	OI
	Depósito de Saberes	Aprendizaje Informal

Las tablas N°21 de Formación y Competencias y N°22 Herramientas TIC, examinan información que complementa la evaluación del Participante relacionado con la formación integral que posee, el entorno de aprendizaje que se requiere, las técnicas metodológicas que serán utilizadas para la formación que se le impartirá producto de los resultados derivados de la tabla N°20 Participante y el aprendizaje que se dará de acuerdo a las herramientas TIC que serán utilizadas en el Plan de Formación.

Tabla 23 Áreas de Conocimiento

ÁREAS DE CONOCIMIENTO
FINANZAS
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
PLANIFICACIÓN OPERATIVA
ORGANIZACIÓN FRACTAL
ORGANIZACIÓN INTELIGENTE

La Tabla N° 23, indica las áreas de conocimientos que pueden ser abordadas en la evaluación del proceso de formación del participante.

Tabla 24 Plan de Formación

PLAN DE FORMACIÓN	PUNTUACIÓN
PLAN DE FORMACIÓN INTEGRAL	MAYOR A 20
PLAN DE FORMACIÓN TÉCNICO	DE 10 A 19
PLAN DE FORMACIÓN BÁSICO	DE 1 A 9

Esta tabla indica el Plan de Formación a impartir de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N°20 Participante.

A continuación, se detallan cada uno de los elementos que intervienen en la dinámica del diseño estratégico:

1. PARTICIPANTE:

1.1. Nivel Educativo:

Se cuenta con profesionales universitarios de un nivel educativo medio-alto, en pregrado de 1 a 5 años y postgrado de 1 a 2 años, se trata de ampliar el conocimiento por medio de un proceso de actualizaciones en las áreas de estudio con las que se manejan: ciencias sociales, estadística y derecho, esto a través de un plan de formación continuo.

1.2. Experiencia Profesional:

Una de las fortalezas importantes que se determinó en el análisis, fue la estabilidad laboral, es por ello, que al contar con un personal capacitado integralmente favorece su permanencia, pertinencia con la institución y el logro de los objetivos planteados, es por ello que se establece una planificación estructurada ofreciendo al personal recursos educativos de calidad, como material didáctico audiovisual, textos impresos, medios interactivos, software actualizados, entre otros, que incidan en las bases del conocimiento ya adquiridas y que obtener el mejor provecho de toda la información para integrarla con nuevos aprendizajes, que favorezcan su proceso cognitivo, logrando profesionales con una formación posterior más especializada.

1.3. Desempeño Laboral:

La formación adecuada que se le otorga a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, beneficia tanto al sujeto en acción como a la institución, para ello es importante promover la comunicación, brindando una formación que se encuentre adaptada a las tareas diarias que realiza en el cargo, se crea una compensación o incentivo laboral motivando al personal a realizar sus actividades con mayor interés al contar con un personal motivado, su experiencia laboral mejorará, logrará resolver los problemas que se puedan presentar, al momento de tomar decisiones en favor del cumplimiento de los objetivos lo que incide en el rendimiento laboral, aportando habilidades y destrezas, además de fortalecer la diversidad laboral sin dar importancia al género, sexo, área de estudio, cultura, etc

1.4. Trabajo en Equipo:

Se cuenta con un equipo de trabajo homogéneo, donde su integración se hace más práctica ya que se tiene funciones en común dentro de los cargos que desempeñan y a su vez se complementan unos a otros. Senge, en una de sus cinco disciplinas hace énfasis en impulsar una visión compartida, esto significa que el equipo de trabajo está orientado a trabajar con la visión de un mismo fin, enfocados en los objetivos que tiene la institución, un equipo de trabajo que obtengan información que afecte en sus competencias profesionales. Para ello, se instruye al personal a conocer la filosofía y objetivos que persigue la institución, adoptando conocimientos relacionados con las competencias

tecnológicas como interactividad con los sistemas, conectividad, procesamiento y transmisión de la información con cada uno de los involucrados en el proceso de trabajo.

2. FORMACIÓN / COMPETENCIA:

2.1. Plan de Formación:

El diseño contempla la creación de un plan estructurado de aprendizaje y enseñanza donde se administra al empleado información a través de cursos, talleres, conferencias, inducciones y charlas que se relacionan de forma directa con la necesidad del cargo y las funciones que el personal desempeña beneficiando así su rendimiento laboral. Se elabora un diagnóstico previo de las necesidades requeridas en cada uno de los cargos, al realizar la estructuración se considera el contenido de la información que se transmitirá, se organizan los recursos que se emplearán en el adiestramiento, se determina el método idóneo para impartir en el programa de formación al personal.

2.2. Formación integral:

La formación integral contempla la combinación de herramientas tecnológicas, conocimientos técnicos y métodos de enseñanza y aprendizaje que permiten llevar la información eficaz al personal. Se implementa una formación tomando en consideración la forma de aprender del personal, se aplica un aprendizaje significativo, donde el personal pone en práctica conocimientos previos y los relaciona con los adquiridos recientemente, también se hace uso del aprendizaje informal, donde se utilizan técnicas de aprendizaje e imparten por medio de dinámicas de grupo en el ambiente de trabajo nuevas enseñanzas que agregan valor a las funciones que realiza, esto va relacionado con el plan de formación programado para impartir al personal.

2.3. Entornos de Aprendizaje:

Contando con el plan de formación, el entorno de aprendizaje crea esos espacios donde se imparte enseñanza al personal que lo llevan a fomentar el desarrollo de sus habilidades y competencias, de forma continua para que el personal se encuentre actualizado en los conocimientos que reciba. Estos entornos son programas de formación interna, con sesiones cortas, se hace uso de dispositivos para transmitir información en

línea donde el personal obtiene información a través de vídeos, presentaciones o actividades que son interactivas.

2.4. Modos de Aprendizaje:

Las técnicas metodológicas permiten al personal adquirir destrezas y nuevas formas de realizar sus actividades, es por ello, que este diseño utiliza distintos modos de aprendizaje, integrando diferentes fuentes de información en su enseñanza, como textos, imágenes y videos, ya que al utilizar múltiples modalidades el personal comprende, y mejora la información que recibe por involucrar diferentes sentidos. En este caso, para lograr una mejor instrucción y favorecer el plan de formación, se usa el aprendizaje e-learning aplicando actividades formativas utilizando los dispositivos con los que pueda contar el personal, se aplica el método de enseñanza a través de los webinar o seminarios en línea que mantienen el enfoque de enseñanza en un tema específico esto contribuye a complementar información que sea de interés para el personal y las funciones que desempeña, este enfoque de aprendizaje fomenta la creatividad, y favorece al personal de la institución explorar y experimentar diferentes maneras de recibir información creando las competencias tecnológicas, aprovechando la multimodalidad que llevará a realizar sus funciones y de procesar la información que aprende de una forma más efectiva.

3. HERRAMIENTAS TIC:

3.1. Interactividad:

Para lograr una buena formación del personal, es necesario la utilización de medios digitales que propicien la transmisión de la información, como vídeos, página web, intranet, bases de datos, programas, entre otros, debido a que el contexto tecnológico juega un papel importante en este diseño, este contexto permite realizar la interacción de los procesos que se realizan en la institución.

Para ello el quiebre que se produce de pasar de una tecnología tradicional a una tecnología disruptiva, produce que se vayan automatizando los procesos que se llevan de forma manual, adoptando estos cambios tecnológicos como el caso de la inteligencia artificial que se adecua a los procesos que se realizan para optimizar los datos y obtener resultados inmediatos, facilitando así la toma de decisiones.

Otra utilidad que se puede tomar dentro de la institución con este tipo de tecnología, es la aplicación de los chatbots un software basado en la inteligencia artificial que permite tener una conversación en tiempo real interactuando con los usuarios para realizar consultas rápidas que sean de valor agregado a las actividades diarias, esto impulsa una comunicación más efectiva entre el equipo de trabajo y el supervisor inmediato.

Esta tecnología conduce a la innovación, se tiene la oportunidad de que el personal adquiere nuevas competencias tecnológicas que intervengan satisfactoriamente en los objetivos de la institución, la adquisición de herramientas tecnológicas actualizadas, como equipos, dispositivos, aplicaciones, plataformas, entre otros que sean de insumo para el uso del personal que labora permitirá dar un paso a una transformación organizacional.

3.2. Integración Tecnológica:

Para contar con una buena interactividad, es fundamental que se haga uso de diversas tecnologías como dispositivos digitales, plataformas, redes, computadoras, sistemas entre otros, que mejoran la eficiencia, la productividad y el rendimiento del personal, para ello se requiere que los equipos de trabajo se encuentren actualizados con la incorporación de nuevo software que automatice actividades que resulten monótonas y repetitivas, realizar la integración de los sistemas que guarden relación con los procesos de la institución.

3.3. Nuevas Tecnologías:

Como se mencionó en el punto 3.1. de la interactividad, la automatización de los procesos que actualmente se encuentren de forma manual ayuda a eliminar tareas repetitivas y liberar tiempo, favoreciendo al personal el enfoque en actividades más estratégicas, permitiendo la optimización en los procesos, todo lo relacionado a las nuevas tecnologías, como el caso de BigData, permite a la institución recopilar, almacenar y analizar datos en cantidades grandes minimizando los tiempos de respuestas en sus procesos y trámites. Se incorpora el IoT (internet de las cosas), para permitir las conexiones de dispositivos y sensores a internet lo que beneficia el obtener información de interés en tiempo real, otro elemento de las nuevas tecnologías es la incorporación de la IA (inteligencia artificial), como es el caso de los Chatbots se utiliza para precisar consultas internas entre las gerencias y de esta manera se apoyan en la gestión diaria mejorando la

experiencia dentro de la institución, también se considera la computación en la nube que permite almacenar de una forma adecuada y segura haciendo uso de sus servidores y plataformas todos estos cambios tecnológicos, si se aplican de forma adecuada llevarán a la institución a convertirse en organizaciones inteligentes, organizaciones que están dispuestas a aprender, y beneficiará el crecimiento tanto del personal como de la misma institución.

Al realizar una sinergia en todos los elementos del diseño, se comenzará a ver cambios significativos como: actualización de conocimientos, desarrollo de habilidades digitales, intercambio de información a través de la inteligencia artificial, mayor colaboración y consolidación en el trabajo de equipo, aprendizaje continuo a través de medios electrónicos y la optimización de procesos, lo que lleva a un valor significativo en la formación del personal, por medio de una formación multimodal que la lleve de instituciones tradicionales a organizaciones inteligentes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La investigación realizada establece como objetivo principal determinar la formación del talento humano en el aprendizaje multimodal de las organizaciones inteligentes, el estudio elaborado permitió corroborar el nivel de formación del personal dentro de cada institución estudiada.

Se demostró en el análisis que un porcentaje considerable más del 70% del personal, requieren de formación actualizada adaptándola a los cambios tecnológicos que se presentan actualmente, bajo el impulso de las nuevas tecnologías.

En el caso del BANAVIH se determinó que promueve poco el potencial del personal, el valor en cuanto a fomentar las habilidades y destrezas en el talento humano se percibe al observarlo que es escaso, las actividades del cargo están poco relacionadas con el avance que se viene dando con las nuevas tecnologías.

Por otra parte, queda demostrado de acuerdo al resultado de las encuestas, que un 64% de los encuestados coincide en que la frecuencia de formación no siempre se realiza de forma recurrente (mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual), solo lo aplican cuando surge una nueva programación o cuando hay alguna formación en función del cargo, además no cuentan con un cronograma definido, ni un programa específico para la formación adecuada del personal, de acuerdo a lo reflejado en la pregunta N°7 de la encuesta, tampoco se les involucra de alguna manera en el diseño de algún método de aprendizaje para el adiestramiento.

Es concluyente, que la formación debe ser continua, eficiente, y tener una frecuencia de adiestramiento más a menudo, con información de interés al cargo que desempeñan, con un Plan de Formación que garantice el aprendizaje del personal, a fin de aportar nuevas habilidades, destrezas y competencias sobre todo tecnológicas, que incidan en la experiencia profesional y el rendimiento del personal

que labora en ambas instituciones, llevarlas a una formación más integral donde se apliquen modelos organizacionales orientados a toda esta innovación digital existente.

Además se visualizó, que para poder mantenerse al día con todos estos cambios tecnológicos que se viven en la actualidad, las organizaciones deben tomar en cuenta la información y los avances tecnológicos, en lo que se refiere a la formación impartida por la institución, se evidenció que el conocimiento dado no agrega valor significativo a las actividades que el personal realiza diariamente, ya que no guardan una relación directa con las funciones del cargo, más bien se trata de cultura general que no enriquece la labor del personal.

Con respecto al aprendizaje multimodal, se muestra que no existe una retroalimentación por parte de la institución para reforzar el proceso de formación continua de su personal, a fin de llevarlas a organizaciones con la finalidad de aprender y crecer, es decir, a organizaciones inteligentes.

Lo anterior, permite diseñar estrategias que incentive a la institución a buscar modos de enseñanza, haciendo uso en sus formaciones de técnicas metodológicas integrales como es el caso de la formación multimodal donde el aprendizaje va más allá de un lenguaje verbal, sino que complementen la información que pretenden transmitir con diferentes modos de presentación utilizando todos los sentidos de la persona para impartir la enseñanza.

En conjunto es importante desarrollar el potencial adecuado en las personas, a fin de renovar los conocimientos y aplicar uno de los beneficios importantes de la formación multimodal como lo es la integración de diferentes fuentes de información, como texto, imágenes y videos, para ofrecer una experiencia de aprendizaje enriquecedora en el personal de la institución.

Como se trata de profesionales universitarios que tienen antigüedad laboral específica, se debe tomar en cuenta las funciones que realizan y el cargo que desempeñan, para que se logre emplear este tipo de técnicas que favorezcan el rendimiento profesional, al hacer uso de esta forma multimodal, el personal puede comprender y retener mejor la información.

Este enfoque de aprendizaje fomenta la creatividad e innovación en las funciones que realiza, además de la relevancia que tiene de acceder a la información y aprender.

En cuanto a las herramientas tecnológicas, el personal maneja tecnología de apoyo, como aplicaciones básicas, sistemas adaptados a las necesidades de la institución, programas de Microsoft Windows, página web, y se hace necesario estrategias, para impulsar la actualización de estos recursos tecnológicos aunado a la formación que requiere el personal de adaptación a la innovación tecnológica, a fin de adecuar sus funciones a un nivel tecnológico que aumente la competitividades, eficiencia y eficacia de su personal. Esta tecnología permite que el personal tenga la oportunidad de explorar entornos virtuales inmersivos que los llevan más allá de la tecnología tradicional.

Todos los resultados en la investigación fueron indicando que la era digital actual, juega un papel decisivo para que las organizaciones puedan participar en un entorno tecnológico actualizado en cuanto a las nuevas tecnologías se refiere, y poder llegar a convertirse en esas organizaciones inteligentes, aprovechando al máximo el poder de la información que se tiene y todos los avances tecnológicos que se avecinan, como la combinación de la robótica con el internet (el internet de las cosas IO), la ampliación de la inteligencia artificial (IA), la red inalámbrica de quinta generación (5G) , el crecimiento del Metaverso (una conexión más allá de lo que se percibe actualmente) y la automatización de los procesos, en el caso de la institución pública evaluada, se observó que se promueve poco la capacidad de innovar y crear en el personal, aún menos de que las nuevas tecnologías estén inmersas en las actividades diarias que realizan, lo que impulsa a considerar una formación relacionada con este avance tecnológico que incida de forma satisfactoria en las funciones que realiza el personal.

Durante el levantamiento de datos se observa que en la relación empleado – jefe, se percibe que buscan ofrecer herramientas que se adapten a las actividades diarias que desempeñan en los cargos que ocupan.

Es concluyente en un 63% de los encuestados, que se les permite tener

participación en el diseño para el método de aprendizaje de adiestramiento, sienten pertinencia con lo aprendido y lo emplean en las funciones del cargo, ofrecen espacios de reflexión donde el personal se hace coparticipe en las decisiones que se tengan que tomar en relación a su desempeño.

Finalmente, esta investigación permitió medir los efectos que la formación está causando en el personal, donde requiere realizar un avance en estos cambios tecnológicos que refuercen el aprendizaje, adaptándolas a las nuevas tecnologías y al intercambio de conocimientos entre los distintos equipos de trabajo.

5.2. Recomendaciones

Considerando la importancia que tiene la formación del talento humano en cualquier institución u organización y partiendo del objetivo principal de la investigación, que es la formación del talento humano en el aprendizaje multimodal de las organizaciones inteligentes, en función de los resultados obtenidos, se formulan las siguientes sugerencias como aporte de valor para la toma de decisiones, a los directivos o encargados del proceso de formación y adiestramiento del personal de ambas instituciones estudiadas:

1. La programación a corto, mediano y largo plazo para realizar del plan de formación debería disponer de recursos financieros, para establecer un presupuesto con la finalidad de brindar enseñanza continua y oportuna al personal.
2. Actualizar y adquirir los dispositivos, software (aplicaciones, programas y sistemas) y equipos de trabajo a fin de facilitar el desempeño profesional.
3. Utilizar entornos de aprendizaje virtual y plataformas educativas en línea, aplicando la multimodalidad en los recursos educativos que ofrecen.
4. Realizar una planificación estructurada de formación donde la información y el conocimiento que se transfiera al personal se encuentre adaptada a las actividades correspondientes al cargo que desempeña. Incluir en el proceso de formación.
5. Hacer uso de equipos o plataformas existentes en la institución, como televisión, carteleras digitales, intranet, telefonía móvil. Para transmitir información de valor que conlleve a la aplicación de las nuevas tecnologías a sus funciones.
6. Incluir programas de formación orientados a aprender acerca de las nuevas tecnologías y la importancia de adaptarlas a su cargo.
7. Crear un plan de incentivos (ascensos, cargos, financieros) que motiven al personal a mantenerse en formación continua.

8. Reforzar “el ser” para ampliar y mejorar la capacidad profesional.
9. Automatizar aquellos programas que se encuentren utilizando de forma tradicional, como es el caso de las hojas de cálculo, para facilitar el desempeño y la competitividad del personal, esto eliminará las tareas repetitivas y optimizará el tiempo de respuesta en sus actividades diarias.
10. Enfocar su formación en crear en el personal habilidades y destrezas en el ámbito tecnológico que minimice la brecha digital que pueda existir.
11. Promover la implementación del diseño del Plan de Formación a las instituciones de estudio y otras instituciones financieras, con el fin de proporcionar al personal conocimientos que incidan en el mejoramiento de sus competencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Venezuela.
- Balestrini Acuña, M. (2006). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores Asociados, Caracas. (pp. 79–83).
- Barroso, C (2013). Sociedad del Conocimiento y Entorno Digital. Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, vol. 14, núm. 3 ISSN 1138-9737. Salamanca, España. (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016)
- Bastidas, E (2015). Impacto de las Tecnologías de la Información en las Organizaciones. Tecnología e Innovación para el Desarrollo Local, (2).
- Bencomo, T. (2007). Desarrollo de las Tics y la formación profesional. Visión Gerencial, Año 6, N° 2. ISSN 1317-8822. Págs.163-184.
- Bejarano, R. y Subero A. (2018). Diseño de un programa de inducción para una gerencia de talento humano del sector industrial In Repositorio Institucional - UCV <http://hdl.handle.net/10872/18195>
- Bernal I., Y. (2015). Incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el proceso educativo en la escuela bolivariana "El Cucuy" parroquia rural negro primero Municipio Valencia, Edo. Carabobo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10872/12647>
- Bisquerra, R. (2009). Metodología de la Investigación Educativa (2da. ed.). Madrid: Editorial La Muralla, S.A.
- Bocanegra Sarango, S. M. (2019). Las TIC'S y su influencia en la Gestión del Talento Humano en trabajadores de la UGEL Santa – 2019. In Repositorio Institucional - UCV (pp. 0–2). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39741>
- Cabada, Estrada y López (2019), Reconocimiento multimodal de emociones orientadas al aprendizaje. Instituto Tecnológico de Culiacán, ISSN 1870-4069. Culiacán, Sinaloa, México CEPAL
- Cabero, J. (2007). Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades. *Tecnología y Comunicación Educativas*, 45, 1–16. http://www.uce.edu.do/uce_virtual/Aulas_virtuales/Tecnologia_EducativaII/elibrary/1-Materiales_Complementarios_del_Módulo_Pedagogía_Universitaria/articulo1.pdf
- Campos, Rodríguez, González, y Caballero (2023). Elementos presentes de las organizaciones inteligentes en el desarrollo de las operaciones empresariales en las organizaciones de servicio en el distrito de Santiago, provincia de Veraguas. Visión

- Antataura 7(1). Pp. 148-167.
- Chiavenato, I. (2009). La Gestión del Talento Humano. McGraw Hill/Interamericana editores. México, D.F.
- Cerda, H. (2002). Los Elementos de la Investigación. Editorial El Búho, 2da ed. Bogotá.
- Durán M. y Bianco J. (2021). Integración conocimiento y entorno: un enfoque contingente de las organizaciones inteligentes. Acta Sociológica N° 84. Enero- abril de 2021. Revistas UNAM. p.99-123
- Ertmer, P., & Newby, T. (2007). aprendiendoonline.com. Obtenido de Diseño de Instrucción desde el Conductismo, Cognitivismo y Constructivismo: http://www.aprendiendoonline.com/lecturas/CONDUCTISMO_COGNITIVISMO_CONSTRUCTIVISMO.doc
- Farias, M., Obilinovic, K., Orrego, R. (2010). Modelo de Aprendizaje Multimodal y Enseñanza-Aprendizaje de Lenguas Extranjeras Revista de Ciencia de Educación (p55-74) Recuperado de: <http://pedagogia.fcep.urv.cat/revistaut>
- Figel, J. (2007). Competencias Clave para el Aprendizaje Permanente - Un marco europeo. Revista Comunidades Europeas NC-78-07-312-ES-C, (pp. 5) Recuperado de: (http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/oj/2006/l_394/l_39420061230es00100018.pdf)
- Hernández, S. Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Ed. sexta edición, México. Editorial McGraw Hill
- Ibañez Alfaro & Maguiña Viscarra, (2022). Aprendizaje multimodal en la educación no presencial en estudiantes de primaria de EBR, Vol. 7 N°3 Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Jurado Lugo, S. A. (2018). Tecnología de la Información y la Comunicación en la Gerencia del Talento Humano (Tesis de Especialista en Gerencia de Talento Humano). Fundación Universidad de América. Bogotá – Colombia. (Vol. 53, Issue 9, pp. 1689–1699) Recuperado de: <http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/6882>
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). Introducción a la Gestión de las Organizaciones. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martínez, Palma y Velásquez (2020), Revolución Tecnológica e inclusión social. Serie Políticas Sociales. N° 233. ISSN 1680-8983. Santiago, Chile. CEPAL
- Porter, M. y Millar, V. (2009). Cómo obtener ventaja competitiva por medio de la información. Barcelona, España: Deusto.

- PNUD (2002). Informe Sobre Desarrollo Humano en Venezuela: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación al servicio del Desarrollo. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Venezuela
- Riascos Erazo, S. C., & Aguilera Castro, A. (2012). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Cuadernos de Administración*, 27(46), 141–154.
<https://doi.org/10.25100/cdea.v27i46.88>
- Sáez, José M. (2018). Estilos de Aprendizaje y Métodos de Enseñanza. Editorial UNED. Madrid.
- Salas, W.. (Sin Fecha). Formación por competencias en educación superior. Una aproximación conceptual a propósito del caso colombiano. *Revista Iberoamericana de Educación* (ISSN: 1681-5653), (pp. 5)
Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/1036Salas.PDF>
- Sarmiento, C. (2018). Gestión del talento humano y manejo de TIC en docentes de la I.E. “Andahuasi”, distrito de Sayán, Huaura-Lima, 2017. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15045>
- Senge, P. (2010). La quinta disciplina. Cómo impulsar el aprendizaje en la organización Inteligente. Editorial Granica. Buenos Aires, Argentina.
- Talla, S. (1998). El proceso de cambio organizativo y las organizaciones inteligentes. Quipukamayoc
https://www.researchgate.net/publication/319656702_EL_PROCESO_DE_CAMBIO_ORGANIZATIVO_Y_LAS_ORGANIZACIONES_INTELIGENTES/
- UNESCO (2005). Informe mundial Hacia las Sociedades del Conocimiento. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Mayenne, France.
- UNESCO (2014). Enfoques estratégicos sobre las TIC en educación en América Latina y el Caribe. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe, Santiago Chile.
- Valecillos, C. (2013). Intervenciones para la Formación del Talento Humano por Competencias dentro del enfoque Organizaciones Inteligentes. *Negotium Revista científica electrónica de ciencias gerenciales*. (ISSN: 1856-180). Venezuela. www.revistanegotium.org.ve / núm 26 (año 9) 143-167
- Villa, L., & Gómez, D. (2018, enero-junio). Endomarketing: una herramienta de integración del cliente interno con la estrategia organizacional. *Hojas y Hablas* (15), 143-156.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628824>

ANEXOS

ANEXO 01 Validación del Instrumentos



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN MAESTRÍA EN
EDUCACIÓN MENCIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y
LA COMUNICACIÓN

Estimada:

Lic.

Presente.

-

Reciba un cordial saludo, en virtud de su trayectoria y experiencia metodológica, en esta oportunidad me dirijo a usted, a fin de solicitarle la validación al instrumento de evaluación (encuesta), que se aplicará al proceso de investigación para la elaboración del Trabajo Especial de Grado denominado, ***Formación del Talento Humano en el Aprendizaje Multimodal de las Organizaciones Inteligentes***, para optar por el título de Magister Scientiarum en Educación Mención Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Se propone considerar redacción, ortografía, pertinencia y coherencia con los objetivos, además de otro criterio o sugerencia que tenga a bien aportar para mejorar el instrumento.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración y apoyo. Queda de usted,

Lic. Crisody

MesíaC.I.

11691075

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la formación del talento humano en el aprendizaje multimodal de las organizaciones inteligentes.

Objetivos Específicos

- a) Definir los modelos de organizaciones inteligentes bajo el impulso de las nuevas tecnologías (TIC).
- b) Identificar el proceso de aprendizaje del talento humano en las instituciones financieras del BANAVIH y BanPlus.
- c) Diseñar estrategias de formación multimodal para el talento humano dentro de las organizaciones inteligentes.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN MAESTRÍA EN
EDUCACIÓN MENCIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
LA COMUNICACIÓN

Nombre y apellido del encuestado:	
Nombre de la Institución a la que pertenece:	
Adscrito a:	
Grado de Instrucción:	
Años de servicio en la institución:	
Fecha de encuesta:	

Estimado trabajador:

El objetivo de esta encuesta, es conocer su valiosa opinión respecto a la formación del talento humano en cuanto a capacitación y cambios tecnológicos que le brinda su organización.

La información obtenida de esta encuesta, se utilizará para fines académicos.

Instrucciones de llenado:

Para responder de forma adecuada a las interrogantes, por favor, lea detenidamente las siguientes proposiciones que se presentan a continuación, y marque con una equis (X) en el campo correspondiente, la opción de su selección:

1.- Considera usted que la institución cuenta con las capacidades de aprendizaje continuo necesarias para adaptarse a los nuevos cambios tecnológicos:

Mucha ☐ Poca ☐ Muy Poca ☐ Ninguna ☐ No sabe ☐

2.- Las actividades que realiza en el cargo que desempeña se ejecutan aplicando las nuevas tecnologías:

Casi siempre ☐ Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

3.- La estructura organizativa actual, se adecúa a los cambios de los procesos impactados por las nuevas tecnologías:

Mucho ☐ Poco ☐ Muy Poco ☐ Nada ☐ No sabe ☐

4.- Ha sido usted capacitado en los nuevos conocimientos tecnológicos necesarios de acuerdo a las

transformaciones, para ejecutar sus actividades diariamente:

Mucho ☐ Poco ☐ Muy Poco ☐ Nada ☐

5.- ¿Con qué frecuencia la institución realiza el proceso de capacitación al personal?

Mensual ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☐ Semestral ☐ Anual ☐ Otro ☐

Especifique:

6.- Considera usted adecuada las técnicas de enseñanza y aprendizaje utilizadas para la capacitación del personal en cuanto a las nuevas tecnologías:

Mucho ☐ Poco ☐ Muy Poco ☐ Nada ☐ No sabe ☐

7.- Ha participado en el diseño de los diferentes métodos de aprendizaje utilizados por su organización en el adiestramiento:

Mucho ☐ Poco ☐ Muy Poco ☐ Nunca ☐

8.- Tiene pertinencia lo aprendido en las capacitaciones recibidas de su institución, con las actividades que realiza diariamente:

Siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sabe ☐

9.- En las formaciones recibidas han utilizado herramientas tecnológicas como vídeos, programas, aplicaciones, computadoras, etc.

Mucho ☐ Poco ☐ Muy Poco ☐ Ninguna ☐

Muchas gracias por tu colaboración.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL APRENDIZAJE MULTIMODAL DE LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES

Ítem	Criterio						Juicios					
	Claridad		Coherencia		Correspondencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01												
02												
03												
04												
05												
06												
07												
08												
09												

Observaciones

Nombre del Especialista:_____

C.I. No._____

Profesión:_____ **Firma:**_____

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL APRENDIZAJE MULTIMODAL DE LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES



Ítem	Criterio						Juicios					
	Claridad		Coherencia		Correspondencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	X		X		X			X		X	X	
02	X		X		X			X		X	X	
03	X		X		X			X	X		X	
04	X		X		X			X		X	X	
05	X		X		X			X		X	X	
06	X		X		X			X		X	X	
07	X		X		X			X		X	X	
08	X		X		X			X		X	X	
09	X		X		X			X		X	X	



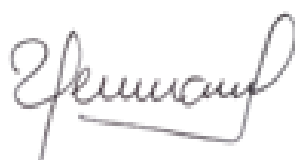
Observaciones

La pregunta 3 cambiar Impactados por requeridos

Nombre del Especialista: Maritza Acuña Herrera

C.I. No. 5885549

Profesión: Profesora

Firma: 

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL APRENDIZAJE MULTIMODAL DE LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES

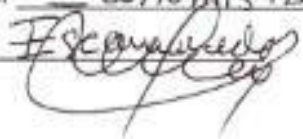
Ítem	Criterio						Juicios					
	Claridad		Coherencia		Correspondencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	/		/		/			/			/	
02	/		/		/			/			/	
03	/		/		/			/			/	
04	/		/		/			/			/	
05	/		/		/			/			/	
06	/		/		/			/			/	
07	/		/		/			/			/	
08	/		/		/			/			/	
09	/		/		/			/			/	

Observaciones

Nombre del Especialista: Escalet Ojeda

C.I. No. 5.274.895

Profesión: Economista y Abogada

Firma: 

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL APRENDIZAJE MULTIMODAL DE LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES

Ítem	Criterio						Juicios					
	Claridad		Coherencia		Correspondencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01												
02												
03												
04												
05												
06												
07												
08												
09							x					

Observaciones

Hola Crisody:

Lo primero a destacar es que no veo una clara relación entre los objetivos que defines, sean de la investigación” b) Identificar el proceso de aprendizaje del talento humano en las instituciones financieras del BANAVIH y BanPlus” o los del instrumento “opinión respecto a la formación del talento humano en cuanto a capacitación y cambios tecnológicos que le brinda su organización.” y las preguntas del instrumento de investigación.

Una cosa es identificar el proceso de aprendizaje (según el objetivo b) y otra conocer la opinión respecto a la formación del talento en cuanto a capacitación y cambios tecnológicos (de acuerdo a lo planteado en la encuesta).

Por otra parte, no sé a quién va dirigido el instrumento, lo que hace más difícil el poder estimar si las preguntas responden al público objetivo. En algunas ocasiones me parece que el instrumento va dirigido al responsable de RRHH y en otras a los que participan en los cursos de capacitación.

De todas maneras, te hago varias recomendaciones como comentarios al margen del

documento, que creo puede orientar la mejora del instrumento en función de lo que realmente quieres conocer.

La observación más importante es que colocas demasiadas ideas en la pregunta, y la persona debe responder todas las ideas con una sola opción. Por ejemplo: **Ha sido usted capacitado en los nuevos conocimientos tecnológicos** necesarios **de acuerdo a las transformaciones**, **para ejecutar sus actividades diariamente**

Te recomiendo, ir por partes. Cada color es una cosa que necesitas saber por separado. Ello no quiere decir que debes hacer 800 preguntas pero puedes optimizar las preguntas con una matriz de doble entrada

En relación a la capacitación recibida usted considera que:

	Mucho	Poco	Muy Poco	Nada	No sabe
Le ha permitido la actualización de los conocimientos tecnológicos					
Se adecua a las transformaciones institucionales					
Se corresponde con las actividades de su cargo					
Le ha permitido desarrollar su potencialidad					
Le ha ayudado a reconocer sus fallas y mejorar					

Le ofrece herramientas para responder a la incertidumbre					
Le ofrece herramientas para seguir aprendiendo					

La pregunta es ¿Quieres saber si la institución responde en su capacitación a la de una organización con un modelo de organización inteligente bajo el impulso de las nuevas tecnologías?

Si eso es así debes organizar las preguntas para conocer si responde al modelo por el tipo de formación que promueve, por los recursos que utiliza, por las estrategias que implementa, etc.

Estoy a la orden si quieres aclarar dudas o comentar algo.

Espero te sea de utilidad los comentarios realizados

Saludos

Nombre del Especialista: _Ruth Díaz Bello____

C.I. No. _5.604.127_____

Profesión: _Docente_____ **Firma:** _____

ANEXO 02 Guía de encuesta



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN MAESTRÍA EN
EDUCACIÓN MENCIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
LA COMUNICACIÓN**

Nombre y apellido del encuestado:	
Nombre de la Institución a la que pertenece:	
Adscrito a:	
Grado de Instrucción:	
Años de servicio en la institución:	
Fecha de encuesta:	

Estimado trabajador:

El objetivo de esta encuesta, es conocer su valiosa opinión respecto a la formación del talento humano en cuanto a capacitación y cambios tecnológicos que le brinda su organización.

La información obtenida de esta encuesta, se utilizará para fines académicos.

Instrucciones de llenado:

Para responder de forma adecuada a las interrogantes, por favor, lea detenidamente las siguientes proposiciones que se presentan a continuación, y marque con una equis (X) en el campo correspondiente a la opción de su selección:

1.- Considera que en la institución:

	Mucho	Poco	Nada	No sabe
Se identifica el potencial de las personas				
Se capacita para desarrollar las destrezas y talentos				
Se renuevan los conocimientos				
Se promueve la capacidad de crear e innovar				
Se desarrollan competencias propias de las funciones del cargo que ocupa				

	Mucho	Poco	Nada	No sabe
Se ofrecen espacios de reflexión				

2.- Las actividades que realiza en el cargo que desempeña se ejecutan aplicando las nuevas tecnologías:

Casi siempre ☐ Siempre ☐ Eventualmente ☐ Nunca ☐

3.- La estructura organizativa actual, se adecúa a los cambios de los procesos impactados por las nuevas tecnologías:

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐ No sabe ☐

4.- En relación a la capacitación recibida considera que:

	Mucho	Poco	Nada	No sabe
Le ha permitido la actualización de los conocimientos tecnológicos				
Se adecua a las transformaciones institucionales				
Se corresponde con las actividades de su cargo				
Le ha permitido desarrollar su potencialidad				
Le ha ayudado a reconocer sus fallas y mejorar				
Le ofrece herramientas para responder a la incertidumbre				
Le ofrece herramientas para seguir aprendiendo				

5.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitación por parte de la institución?

Mensual ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☐ Semestral ☐ Anual ☐ Otro ☐

Especifique:

6.- Considera adecuada las técnicas de enseñanza y aprendizaje utilizadas para la capacitación del personal en cuanto a las nuevas tecnologías:

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐ No sabe ☐

7.- Ha participado en el diseño de algún método de aprendizaje utilizado por su organización en el adiestramiento:

Mucho ☐ Poco ☐ Eventualmente ☐ Nunca ☐

8.- Tiene pertinencia lo aprendido en las capacitaciones recibidas de su institución, con las actividades que realiza diariamente:

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐ No sabe ☐

Muchas gracias por tu colaboración.