

**DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE LA CAPACITACIÓN VIRTUAL PARA
FUNCIONARIOS EN 5 EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DE LA CIUDAD
DE BOGOTÁ.**

ANDRES ANTONIO MARTIN BEJARANO

ÁNGEL LEONARDO CASTRO PRADA

EDWIN JHOVANY ARIAS HERRERA

UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE PROCESOS DE CALIDAD E
INNOVACIÓN**

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

BOGOTÁ

SEPTIEMBRE DE 2020

INDICE

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1. Origen y antecedentes del problema	6
1.2. Objetivos	7
1.2.1. Objetivo general.....	7
1.2.2. Objetivos específicos.....	7
1.3. Pregunta general	8
1.4. Justificación.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. La capacitación.....	9
2.2. Capacitaciones virtuales E-Learning	10
2.3. Tipos de capacitaciones virtuales	10
2.4. Beneficios de las capacitaciones virtuales	12
2.5. Costos de la implementación de las capacitaciones virtuales en las empresas	12
2.6. Resultados de la implementación de las capacitaciones virtuales	14
3. HIPOTESIS.	15
4. METODOLOGIA.	15
4.1. Definición de las variables:	15
4.2. Definición conceptual:	16
4.3. Definición operacional de variables.	17
4.4. Población y muestra:.....	17
4.5. Método.	18
4.5.1. Métodos	19
4.5.2. Análisis	19
4.5.3. Síntesis.....	19
4.5.4. Tipo de Investigación	19
4.5.5. Fuentes Información.....	20

5. RESULTADOS.	20
6. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.....	33
LISTA DE REFERENCIAS.....	36

INDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modalidades capacitación virtual	11
Ilustración 2 ¿Qué tan conforme está usted con las capacitaciones virtuales?.....	23
Ilustración 3 . ¿Considera usted que las capacitaciones virtuales se realizan a conciencia? ..	24
Ilustración 4 ¿Qué tan útil considera las capacitaciones virtuales para su desarrollo en la organización?	25
Ilustración 5 ¿Qué tipo de capacitaciones considera usted que son más indicadas en el sector financiero?	26
Ilustración 6 ¿Para usted como empleado el manejo de contenidos virtuales es?.....	27
Ilustración 7 ¿Qué tan conforme está con el proceso llevado a cabo en las capacitaciones virtuales?.....	28
Ilustración 8 ¿La metodología virtual para la realización de las capacitaciones le parece? ...	29
Ilustración 9 ¿Considera usted que la organización le suministra el tiempo necesario para desarrollar las capacitaciones virtuales?	30
Ilustración 10 ¿Las temáticas abordadas en las capacitaciones son útiles?	31
Ilustración 11 ¿Recomendaría el uso de plataformas virtuales para la realización de capacitaciones dentro de una organización?.....	32

INDICE TABLAS

Tabla 1 Frecuencias	21
Tabla 2 ¿Qué tan conforme está usted con las capacitaciones virtuales?	22
Tabla 3 ¿Considera usted que las capacitaciones virtuales se realizan a conciencia	23
Tabla 4 ¿Qué tan útil considera las capacitaciones virtuales para su desarrollo en la organización?	24
Tabla 5 ¿Qué tipo de capacitaciones considera usted que son más indicadas en el sector financiero?	25
Tabla 6 ¿Para usted como empleado el manejo de contenidos virtuales es?	26
Tabla 7 ¿Qué tan conforme está con el proceso llevado a cabo en las capacitaciones virtuales?	27
Tabla 8 ¿La metodología virtual para la realización de las capacitaciones le parece?	28
Tabla 9 ¿Considera usted que la organización le suministra el tiempo necesario para desarrollar las capacitaciones virtuales?	29
Tabla 10 ¿Las temáticas abordadas en las capacitaciones son útiles?	30
Tabla 11 ¿Recomendaría el uso de plataformas virtuales para la realización de capacitaciones dentro de una organización?	31

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la mayoría de las empresas han optado por implementar programas de capacitación para sus funcionarios de manera online, sin la supervisión de un capacitador y brindando algo de libertad para que los empleados destinen el momento que creen propicio para desarrollar estas actividades. El costo, el tiempo y su facilidad para llegar a todos los funcionarios sin tener que realizar desplazamientos son algunos de los motivos que llevan a las compañías a optar por este tipo de capacitaciones.

Aunque esta alternativa que se utiliza para brindar conocimiento tiene aspectos positivos, no se puede obviar el hecho de que estas capacitaciones presentan algunas falencias, las cuales no garantizan que los funcionarios realicen sus capacitaciones a conciencia e inviertan tiempo de valor para desarrollar los diferentes cursos, en algunas ocasiones el problema va más allá donde se falta a la ética y no se tiene la veracidad de que cada uno haya realizado su plan de capacitación, afectando los intereses de la compañía y convirtiendo esta problemática en pérdidas monetarias.

1.1. Origen y antecedentes del problema

La educación virtual es una estrategia implementada con el avance de la tecnología desde el siglo XX (Cacciavallani, 2020), por medio del cual se ha logrado llegar a un mayor porcentaje de personas que con los modelos tradicionales de educación presencial y semipresencial. Con el avance de la globalización se ha vuelto común encontrar servicios de educación por medio virtual dando la facilidad de formarse desde cualquier lugar y a la hora que desee la persona.

En el transcurso del siglo XXI ha existido un debate sobre la calidad de la educación virtual y a distancia, en el que se habla de su baja funcionalidad real al momento de enseñar, pero autores como Pedro Maestre Yenes afirma que lo virtual es: “la forma de funcionar basada en las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la que se simula el mundo real dando una serie de prestaciones y funcionalidades que permiten en gran medida obtener los mismos servicios y prestaciones que se obtendrían en aquel utilizando las posibilidades que proporciona Internet”.

Para el desarrollo de este proyecto, se toma como base la implementación de la educación virtual como medio de capacitación interna de las empresas y su impacto en la formación de los empleados, pues se evidencia que este modelo de enseñanza permite mucha flexibilidad que conlleva a que muchas personas se enfoquen en cumplir un requisito y no en adquirir un nuevo conocimiento.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Diagnosticar 5 empresas del sector financiero ubicadas en la ciudad de Bogotá analizando la acogida que tiene entre sus funcionarios la realización de capacitaciones virtuales.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar el comportamiento de los funcionarios al momento de la realización y presentación de evaluaciones en las capacitaciones virtuales.
- Identificar los factores que afectan la realización de las capacitaciones virtuales en los funcionarios de las organizaciones.
- Determinar la calidad y la pertinencia de los temas y el material utilizado para desarrollar las habilidades y competencias en los funcionarios

1.3. Pregunta general

¿Cuál es el tipo de cultura que tienen los funcionarios de 5 empresas del sector financiero ubicadas en la ciudad de Bogotá, al momento de realizar las capacitaciones en modalidad virtual, teniendo en cuenta la importancia de esta herramienta y su realización a conciencia?

1.4. Justificación.

Siempre hay que destacar la importancia de la capacitación en las empresas, aunque pueda parecer muy obvia las razones es un proceso fundamental a la hora de brindar conocimiento para los diferentes colaboradores de la organización.

Mittelstaedt y colaboradores (2009) dan a conocer que la capacitación en los trabajadores ha logrado mejorar el aprendizaje en la organización, ya que se ha logrado mejorar la productividad de los funcionarios desarrollando nuevas destrezas y habilidades en pro de la organización además de hacer más amena el ambiente de trabajo.

En algunas ocasiones se considera la capacitación como un gasto para la empresa y no se estima como una inversión a mediano y largo plazo como realmente debe ser. Nada es estático en un mundo globalizado y la realidad es que las empresas que se adaptan al cambio son las que tienen la mayor probabilidad de perdurar en el tiempo.

Para Wayne y Noe, (2005), una de las necesidades de las empresas en cuanto a la formación de sus empleados es el tiempo que se requiere para llevarlas a cabo, ya que actualmente las empresas tienen “presiones competitivas que necesitan cursos flexibles, capacitación a tiempo y justo lo necesario”. Por tal motivo cabe resaltar la importancia que hoy en día tiene la capacitación para las empresas, el tiempo es un recurso valioso el cual puede contribuir a ser más eficientes en los diferentes procesos que se tenga en la organización.

Según el portal de empleo.com, en su artículo del 21 de julio de 2014, El e-learning permite el ahorro de cerca de 50% de los costos y gastos asociados a la metodología tradicional, reduce el tiempo de capacitación hasta en 60% y permite una reducción de energía del 90% respecto metodologías tradicionales, señala el estudio de ‘El mercado global de e-learning 2014’, desarrollado por el Online Business School (OBS).

La educación virtual brinda diversas facilidades que favorecen los entornos empresariales y tienen mayor participación en la resolución de necesidades de actualización, interactividad, perfeccionamiento y presupuesto. (empleo.com, 2014)

El e-learning se ha convertido en una herramienta de crecimiento, avance y desarrollo del talento humano, además es una dinámica flexible, rápida, de bajo presupuesto, esta utiliza apps, videos en smartphones o en computadores, lo cual contribuye a un modelo pedagógico-funcional acorde a las necesidades de las empresas.

En la década de los noventa se presenta la globalización financiera, principalmente en países desarrollados especialmente en Europa. Colombia no fue ajena a este auge, entre los noventa y 2007 se presentó una transformación en la composición del sistema financiero colombiano jugando un papel importante la fusión de las entidades. (García-Suaza, 2009)

El sistema financiero en la ciudad de Bogotá está conformado por un conjunto de organismos e instituciones, tanto públicas como privadas, por medio de estas se captan, regulan y dirigen recursos financieros de diversos agentes llamados personas o empresas.

En este trabajo colaborativo se tuvieron en cuenta cinco entidades financieras de la ciudad de Bogotá, dichas organizaciones por motivos de privacidad no permitieron ser nombradas en esta investigación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La capacitación

En este capítulo se recopilarán diferentes conceptos acerca de las capacitaciones en las organizaciones, entre ellos sus generalidades tomando como principio la definición de capacitación y la importancia de una buena implementación en las organizaciones.

La capacitación según, Siliceo (2004), consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Se destaca la postura del autor en la cual determina como la

capacitación se enfoca en potencializar los conocimientos de los colaboradores de las organizaciones.

Por otra parte, en relación con la capacitación, Mondy, R & Noe (2005) señalan que es, “una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño”.

2.2. Capacitaciones virtuales E-Learning

A medida que sigue la evolución tecnológica en todo el mundo y las empresas lo implementan en sus diferentes procesos, las áreas de talento humano no son ajenas a este tipo de innovación, la capacitación virtual en las organizaciones son una nueva alternativa para poder brindar conocimiento a sus colaboradores reduciendo tiempos y costos.

El termino e-learning hace referencia a la enseñanza y aprendizaje, individual o colectivo, haciendo uso de las nuevas TIC, así pues, el termino e-learning es empleado de distintas formas para todos los procesos de formación en los que se emplean tecnologías de la comunicación tal como lo expresa, García, (2003).

Por otra parte, Barbera, (2008), define el e-learning como un aprendizaje electrónico, una modalidad formativa en la que se utilizan medios didácticos para aprender un contenido concreto en el marco de una institución y que esta formación se realiza por medios electrónicos.

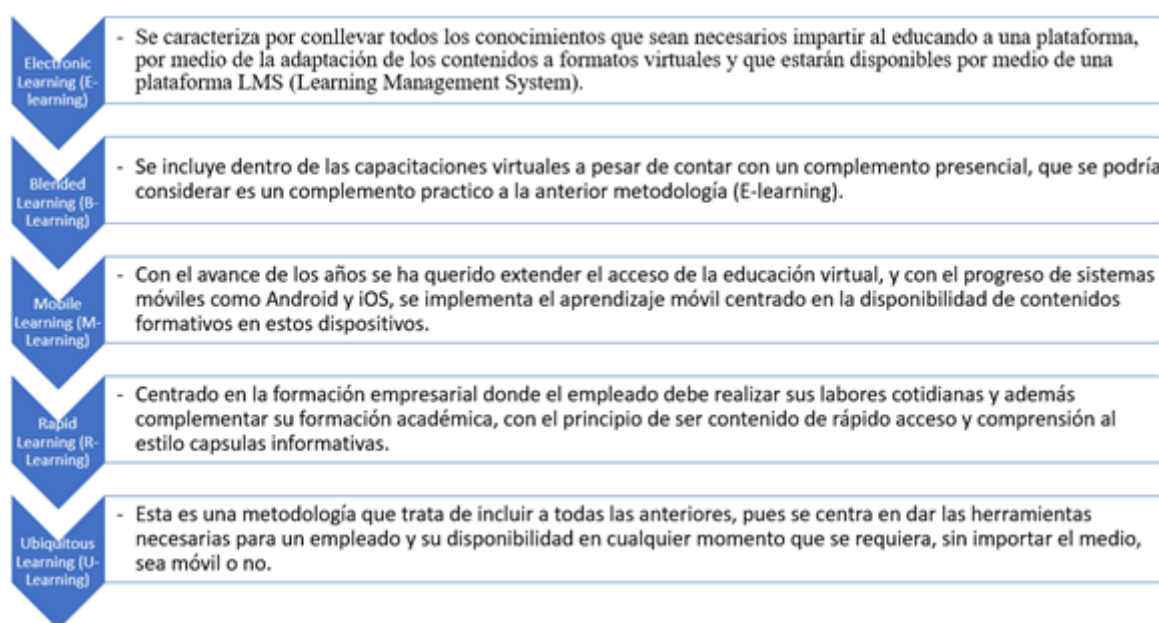
2.3. Tipos de capacitaciones virtuales

La educación virtual que encontramos en la actualidad es el resultado del desarrollo de lo que se conocía como educación a distancia (Arias et al., 2010), la cual se regía por los medios tecnológicos disponibles en la época. La educación y capacitación virtual puede ser sincrónica o asincrónica, pero de cualquiera de las dos maneras el estudiante o empleado los mismos objetivos integrales de aprendizaje propuestos (Cabra & Martínez, 2013). En la actualidad se cuentan con dos tipos de herramientas que convergen para generar lo que conocemos como

capacitación virtual, primero el internet como medio de intercomunicación y segundo el equipo utilizado para la realización de estas, que puede ser un computador de escritorio, portátil, Tablet, o celular.

En la actualidad se tienen como referentes las siguientes modalidades de capacitación virtual como opción para aplicar en una empresa (ver ilustración N°1).

Ilustración 1 Modalidades capacitación virtual



Fuente. Adaptado de <https://www.shiftelearning.com/blogshift/modalidades-de-capacitacion-virtual>

Dentro de las anteriores modalidades se encuentran las principales metodologías utilizadas en las organizaciones actualmente, como pueden ser plataformas o software propios en la cuales cada empleado puede ingresar, revisar el material disponible y realizar las actividades propuestas.

2.4. Beneficios de las capacitaciones virtuales

Con el avance de las industrias se ha creado la necesidad de nuevos perfiles profesionales y operativos, los cuales constantemente deben estar siendo capacitados para lograr un mejor rendimiento en la realización de sus labores diarias. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC), han logrado influencias de manera positiva a los directivos y jefes de los procesos de recursos humanos y capacitaciones de las empresas a incluirlas como mediación en los entornos de aprendizaje abiertos (Hannafin, Land y Oliver, 2002). Por lo cual se han buscado acciones que permitan realizar estas capacitaciones de una manera que no afecte el desarrollo de las labores y en vista de las restricciones a las aglomeraciones permita tener el personal preparado.

Rubio (2016) nos habla de las bondades de aplicar la educación virtual con enfoque corporativo en las empresas, gracias a sus diferencias con las universidades en vista de ser más flexibles, y acordes con las necesidades reales de capacitación del personal de una compañía. En estos sistemas de educación se genera una relación individuo-sistema-individuo que permite asignar las temáticas relacionadas directamente a los conocimientos requeridos. (Mercado, 2019).

Las capacitaciones virtuales se han presentado como una solución para el desarrollo de los planes de formación de personal de las empresas sin afectar drásticamente el desarrollo diario de labores. Un punto muy importante para esto es que se debe generar una cultura de responsabilidad por parte de los empleados como lo habla Mercado (2019) al referirse a ellos como los actores educativos que definen, mejoran y conllevan a lograr el objetivo de aprendizaje.

2.5. Costos de la implementación de las capacitaciones virtuales en las empresas

El presupuesto de capacitación de los colaboradores corresponde a una planificación detallada, de acuerdo con las necesidades de la empresa; entre las consideraciones principales para su puesta en marcha están: tiempo de duración, las relativas pérdidas que ocasiona la pérdida en horas de trabajo, bonificaciones y gastos si se realizan fuera del horario laboral o en

sitios diferentes al puesto de trabajo y costo de personal y/o herramientas para dictar las capacitaciones. Álvarez (2012).

En publicación de América Retail - News del 14 de junio de 2019, la plataforma de formación E-Learning de entrenamiento corporativo virtual UBITS, desarrollo un estudio con más de 200 expertos líderes en entrenamiento y desarrollo en negocios, con el fin de determinar recomendaciones útiles para que las empresas creen programas de acuerdo a sus necesidades, donde se determinó:

- Para este año (2019) el 51% de las compañías han involucrado a los líderes de varias áreas para crear, en conjunto, los planes de Entrenamiento y Desarrollo.
- 2 de cada 5 líderes de formación destinaron al menos el 30% del presupuesto de capacitación en estrategias online.
- El 30% de las compañías reportaron que el presupuesto de capacitación aumentó del 2018 al 2019.

En un informe del 15 de abril de 2019 en el blog de UBITS, indica: De acuerdo con el Informe de la Industria de la Capacitación, un presupuesto de capacitación promedio para una empresa pequeña asciende a \$ 234,850 dólares por año. El costo promedio de capacitación por empleado en 2016 fue de \$ 1,041.

La capacitación adecuada tiene un efecto positivo en la retención de empleados y clientes, las ventas y la rentabilidad general. Por supuesto, su presupuesto de capacitación variará de acuerdo con sus necesidades específicas de capacitación empresarial, pero generalmente el 2 – 2.5% del presupuesto de la compañía asignado a la capacitación de los empleados se considera estándar.

López (2020) indica en su artículo, las últimas décadas los trabajos de investigación muestran un creciente interés por el rol del capital humano en las organizaciones, de su capacidad de capacitarse y los beneficios que se derivan de esta actividad. Desde antes que se dieran los primeros pasos hacia lo que sería una teoría del capital humano, ya se reconocía en las ventajas que para la sociedad representaban tener personas más educadas no solo porque los más educados alcanzaban mejores salarios, sino porque a mayor grado de instrucción permitía inculcar más fácilmente a los individuos valores y normas sociales, así como elevar su situación para hacer de ellos hombres más felices y pacíficos. Quienes tienen acceso a buena

educación amplían sus habilidades y oportunidades de elección, además incrementan su productividad y las empresas se benefician de esta.

2.6. Resultados de la implementación de las capacitaciones virtuales

Como lo indica Guerrero, E. W. R., & Zermeño, M. G. G. (2016), en su artículo, Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas, la capacitación está ligada directamente a las necesidades y objetivo de las organizaciones, y con la globalización las empresas ven en sus empleados un valor diferencial buscando destacar su talento y desempeño, reconociendo sus habilidades y competencias. La capacitación empresarial o corporativa es práctica y aplicativa, acorde con las necesidades reales y por eso es importante medir su impacto frente a la inversión realizada. Dentro de sus conclusiones Guerrero (2016), dice: nuevos métodos de enseñanza demandan la utilización de medios y herramientas innovadoras, para ello el entorno virtual constituye un espacio de comunicación con múltiples recursos tecnológicos.

El impacto de la formación se concibe, así como los efectos que la formación genera en la organización, como consecuencia del uso de las competencias que los participantes han adquirido a través de la formación. Estos efectos pueden ser de dos tipos: cualitativos, o no traducibles a términos económicos, y cuantitativos, o traducibles a valores monetarios. El impacto económico permite obtener un índice de rentabilidad, expresado por el retorno de beneficios monetarios que genera la inversión realizada en formación. Así, podemos hablar de dos tipos de impacto de la formación: el impacto cualitativo y el impacto económico, también denominado «rentabilidad de la formación». Herrero, P. P. (2000).

Existen diferentes modelos para medir los resultados y el impacto de las capacitaciones corporativas, Herrero, P. P. (2000), menciona dentro de su investigación varios métodos, entre ellos, el Modelo de Kirkpatrick, con la creación de su modelo en los años sesenta, estableció las bases de la evaluación de la formación continua. Así, empezó a desarrollar procesos para evaluar el impacto y la rentabilidad, ubicándolos en el cuarto y último nivel de su modelo.

Los cuatro niveles del modelo de evaluación de Kirkpatrick son:

1. Reacción de los participantes ante la formación, es decir, nivel de satisfacción con la formación recibida.
2. Aprendizaje realizado por los participantes o nuevas competencias adquiridas gracias a la formación.
3. Conducta de los participantes en el puesto de trabajo, es decir, transferencia de los aprendizajes realizados al propio puesto.
4. Resultados en la organización, es decir, efectos que la formación genera en las diferentes áreas de la organización.

3. HIPOTESIS.

- El proceso de capacitación virtual no es muy aceptado por los empleados a causa de la falta de comunicación con un orientador en el desarrollo de los contenidos propuestos, además de la concentración que se puede lograr en la cátedra presencial.
- No se cuenta con los espacios adecuados para el desarrollo de estas capacitaciones por parte del empleado, en ocasiones utilizando tiempo fuera de su labor para realizarlos y por tanto con menos interés y dedicación.

4. METODOLOGIA.

El desarrollo del presente proyecto de diagnóstico de calidad de las capacitaciones virtuales impartidas por 5 empresas del sector financiero de Bogotá se realizará por medio de un enfoque cualitativo, en el que se indaga por medio de cuestionamientos cerrados la opinión de los empleados para realizar la recolección de datos y su posterior análisis. La investigación se desarrollará por medio de un único periodo de recolección de datos del grupo de interés a indagar.

4.1. Definición de las variables:

Los principales factores que se tendrán en cuenta para el diagnóstico de la calidad de la formación virtual impartida por las 5 empresas del sector financiero de Bogotá son los

siguientes, es de aclarar que cada una de estas variables no son dependientes o independientes, sino que presentan una interdependencia:

- Claridad en las temáticas tratadas en las capacitaciones virtuales.
- Tiempo destinado por la empresa para la realización de las capacitaciones virtuales, en vista de las políticas de realizar las capacitaciones dentro o fuera del horario laboral.
- Tiempo destinado por el empleado para la realización de las capacitaciones virtuales.
- Facilidad de manejo de la plataforma virtual por la cual se realizan las capacitaciones, y su posible capacitación de personal para garantizar el acceso a estas plataformas (Martínez, 2020).

4.2. Definición conceptual:

El presente estudio se centra en identificar la percepción de los encuestados con respecto a los siguientes conceptos:

- Claridad en las temáticas tratadas en las capacitaciones virtuales: Nivel de complejidad que permite entender fácilmente los contenidos impartidos por medio de las capacitaciones virtuales en la organización.
- Tiempo destinado por la empresa para la realización de las capacitaciones virtuales: Cantidad de tiempo en horas que la empresa destina para que el empleado realice las capacitaciones virtuales que le correspondan (teniendo en cuenta un promedio de tiempo necesario para realizarlas).
- Tiempo destinado por el empleado para la realización de las capacitaciones virtuales: Tiempo que destina el empleado para realizar las capacitaciones virtuales que le sean asignadas con respecto al tiempo que se estima pueda conllevar esta tarea.
- Facilidad de manejo de la plataforma virtual por la cual se realizan las capacitaciones: complejidad del manejo de la plataforma utilizada por la empresa para la realización de las capacitaciones de los empleados.

4.3. Definición operacional de variables.

- Claridad en las temáticas tratadas en las capacitaciones virtuales: El objetivo de analizar esta variable es determinar la percepción que tienen los empleados de las 5 empresas del sector financiero del estudio con respecto a la facilidad de entendimiento y asimilación de los conocimientos impartidos por medio de las capacitaciones virtuales.
- Tiempo destinado por la empresa para la realización de las capacitaciones virtuales: Es necesario aclarar que en ocasiones las organizaciones no permiten destinar tiempo específico al desarrollo de actividades de capacitación propuestas, por tanto, se consulta si en el lugar donde labora la persona dispone de este tiempo que influye en gran medida en la manera que el empleado realiza el proceso de capacitación.
- Tiempo destinado por el empleado para la realización de las capacitaciones virtuales: Para el campo de la presente investigación es de suma importancia conocer si el empleado está comprometido o no a realizar las capacitaciones propuestas, por tanto, se requiere conocer si este destina el tiempo necesario para el desarrollo de las capacitaciones o no.
- Facilidad de manejo de la plataforma virtual por la cual se realizan las capacitaciones: En las organizaciones se encuentran casos de personas que no logran una buena transición al manejo de nuevas tecnologías, por este motivo se consulta la facilidad con la cual puede manejar y acceder a plataformas virtuales de capacitaciones, o en caso que no sea accesible, si cuenta con un soporte o apoyo de manejo de recursos digitales.

4.4. Población y muestra:

La población para el presente diagnóstico son algunos empleados de 5 entidades financieras que operan en Bogotá de las cuales se reserva el nombre por confidencialidad de la empresa y del encuestado. No se ha encontrado una fuente oficial que determine el número de empleados de cada una de estas entidades en la ciudad de Bogotá, pero realizando una estimación según

el número de oficinas de servicio al cliente con las que cuentan y un promedio de 5 empleados por cada una de estas se proyecta una población finita de 100 empleados.

La muestra a utilizar para el estudio se determina por medio de un estudio probabilístico simple teniendo en cuenta que únicamente se aplicará a la población en estudio (empleados de las 5 entidades financieras en Bogotá). El número de la muestra se calcula por la siguiente ecuación.

$$\text{Tamaño de la muestra } n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Siendo:

Z: Nivel de confianza

P: Probabilidad de éxito.

q: Probabilidad de fracaso.

D: Error máximo.

N: Tamaño de la población.

$$\text{Tamaño de la muestra } n = 100 * 1,282^2 * 0,9 * 0,1 / 0,052 * (100 - 1) + 1,282^2 * 0,9 * 0,1 = 37$$

La muestra necesaria para realizar el diagnóstico es de 37 personas, teniendo en cuenta una probabilidad de éxito de 90% y un error máximo del 5%.

4.5. Método.

Métodos y Técnicas de Investigación Fue necesaria la aplicación de una serie de pasos metodológicos que facilitaron la recopilación de la información adecuada, que contribuyó al estudio de los diferentes escenarios.

A continuación, se definirán los instrumentos que se utilizaron:

4.5.1. Métodos

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó el método hipotético deductivo, el cual consiste en un estudio en el cual se plantea el problema, se crea una hipótesis y luego de la deducción de consecuencias se dictamina la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada.

4.5.2. Análisis

Consiste en desintegrar, descomponer un todo en sus partes para estudiar en forma intensiva cada uno de sus elementos, así como las relaciones entre sí". Por consiguiente, se estudió los diferentes temas relacionados con las capacitaciones virtuales, entre ellos el grado de aceptación y de eficiencia que se tiene entre los colaboradores de las organizaciones.

4.5.3. Síntesis

Implica reconstruir, volver a integrar las partes del todo, es decir, llegar a comprender la esencia del mismo, conocer sus aspectos y relaciones. Por lo tanto, partiendo de la información que se obtuvo mediante el desglose de datos, se identificaron las dificultades que presentan las entidades objeto de estudio y la forma en que hacen las valoraciones de capacitación para su personal

4.5.4. Tipo de Investigación

La investigación que se realizó es de tipo cualitativo, conocida también con el nombre de metodología cualitativa, es un método de estudio que se propone evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, encuestas, conversaciones, registros, memorias, entre otros, para el ejercicio en cuestión la herramienta que se utilizó fue la entrevista como se puede evidenciar en el siguiente link ya que se elaboró en Google forms para facilitar la recolección de la información y la encuesta.

Encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1vjRH9D2h4VNuPvLeiPxQ8nMcibnPuAm97lJrHeQBqEW4cQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0&usp=mail_form_link

Entrevista:

https://universidadeaneducomy.sharepoint.com/personal/acastrop9892_universidadean_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Facastrop9892%5Funiversidadean%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FENTREVISTA

4.5.5. Fuentes Información

- Primarias

Se hizo uso de diversas técnicas de recolección de datos como la encuesta, que fue dirigida a los diferentes funcionarios de las diversas áreas de las organizaciones, así mismo se realizó la entrevista a un funcionario para conocer un poco su punto de vista sobre las capacitaciones virtuales.

- Secundarias

Para la recopilación de los datos teóricos se utilizaron fuentes escritas que estuvieran relacionadas con el análisis de escenarios y práctica de las capacitaciones como libros, publicaciones procedentes, revistas especializadas en la rama, así como páginas de internet, entre otros.

5. RESULTADOS.

Luego de realizar la aplicación de la encuesta de 10 preguntas a 32 personas que se conoce laboran en alguna de las 5 entidades financieras sobre las cuales se está trabajando, podemos encontrar algunas conclusiones en relación a las respuestas que se han obtenido.

Una vez finalizada la recolección de los datos se procedió, a la codificación, tabulación y análisis de la misma en la herramienta SPSS (Statistical Package for Social Sciences), utilizando la distribución de frecuencias, esto permite obtener información cualitativa y cuantitativa, es por ello que se utiliza la estadística descriptiva.

El SPSS se empezó a desarrollar en la década de los 80's por IBM, bajo el sistema operativo MS-DOS, es un programa estadístico informático, que permite analizar información en grandes volúmenes desde dos millones de registros y 250.000 variables, además puede realizar pruebas exactas en muestras pequeñas. Por ejemplo, SPSS puede ser utilizado para evaluar cuestiones educativas.

Los resultados surgidos del análisis SPSS muestran que hay una fuerte tendencia al aprendizaje de forma presencial, el método virtual no está aún apropiada en la cultura del colaborador.

Tabla 1 Frecuencias

ETADÍSTICOS		
	N	
	Válido	Perdidos
¿Qué tan conforme está usted con las capacitaciones virtuales?	32	0
¿Considera usted que las capacitaciones virtuales se realizan a conciencia?	32	0
¿Qué tan útil considera las capacitaciones virtuales para su desarrollo en la organización?	32	0
¿Qué tipo de capacitaciones considera usted que son más indicadas en el sector financiero?	32	0
¿Para usted como empleado el manejo de contenidos virtuales es?	32	0
¿Qué tan conforme está con el proceso llevado a cabo en las capacitaciones virtuales?	32	0

¿La metodología virtual para la realización de las capacitaciones le parece?	32	0
¿Considera usted que la organización le suministra el tiempo necesario para desarrollar las capacitaciones virtuales?	32	0
¿Las temáticas abordadas en las capacitaciones son útiles	32	0
¿Recomendaría el uso de plataformas virtuales para la realización de capacitaciones dentro de una organización?	32	0

Fuente: Resultado análisis SPSS

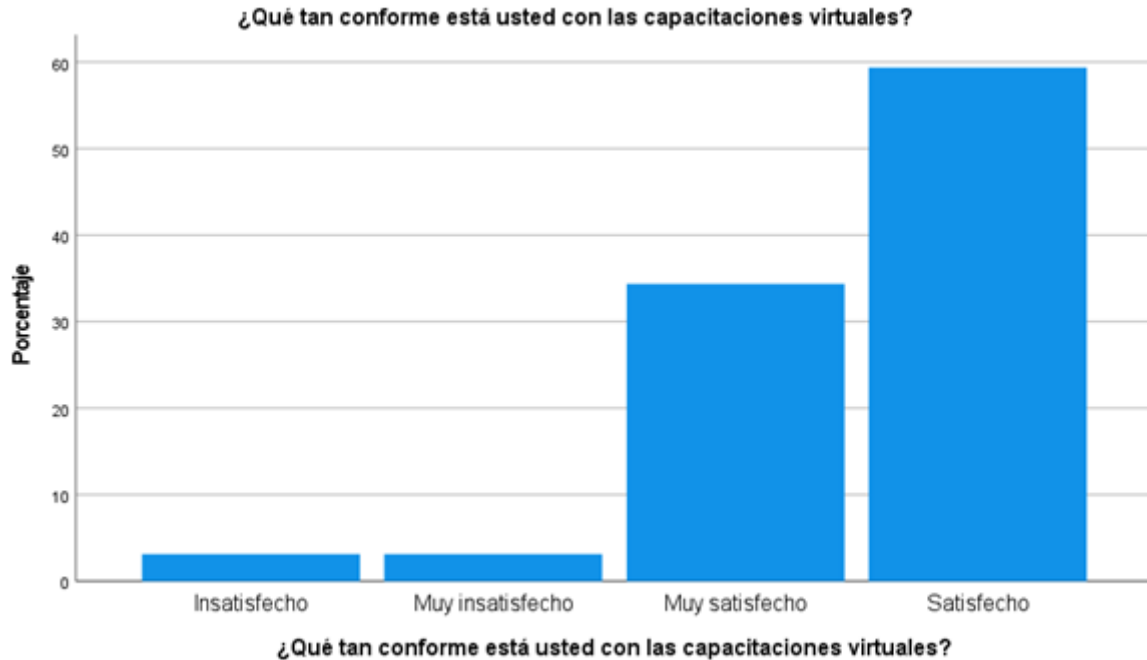
Tabla 2 ¿Qué tan conforme está usted con las capacitaciones virtuales?

¿Qué tan conforme está usted con las capacitaciones virtuales?

	N	%
Insatisfecho	1	3,1%
Muy insatisfecho	1	3,1%
Muy satisfecho	11	34,4%
Satisfecho	19	59,4%

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 2 ¿Qué tan conforme está usted con las capacitaciones virtuales?



Fuente: Resultado análisis SPSS.

A partir del análisis estadístico, podemos deducir que este tipo de capacitaciones es aceptado en la gran mayoría de los encuestados con un 93,8 % entre muy satisfecho y satisfecho.

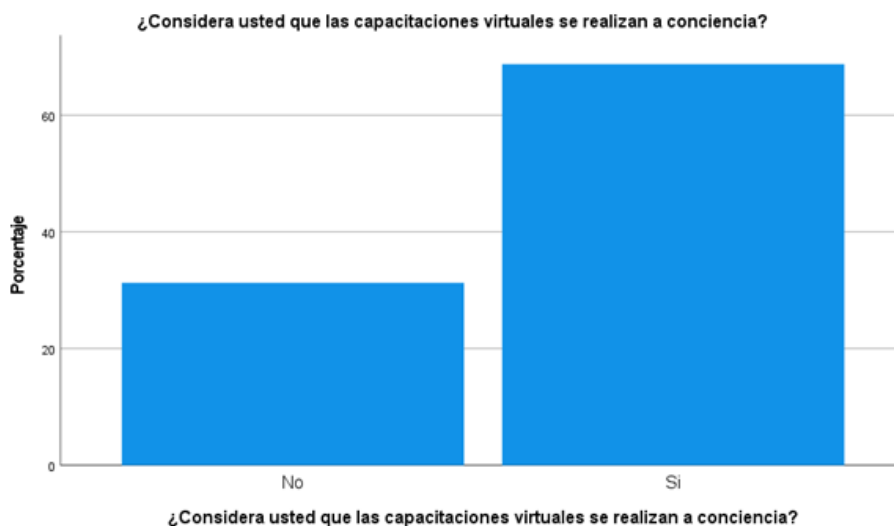
Tabla 3 ¿Considera usted que las capacitaciones virtuales se realizan a conciencia

¿Considera usted que las capacitaciones virtuales se realizan a conciencia?

	N	%
No	10	31,3%
Si	22	68,8%

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 3 . ¿Considera usted que las capacitaciones virtuales se realizan a conciencia?



Fuente: Resultado análisis SPSS

Los resultados del análisis estadístico, tabla 3, permite determinar que un 68,77 % de los encuestado considera que estas capacitaciones son realizadas a conciencia y un 31,23 % que consideran que no dedican la mayor atención a esta modalidad, un porcentaje considerable al momento de tener de tener en cuenta el costo que asumen las organizaciones para profesionalizar a sus trabajadores.

Tabla 4 ¿Qué tan útil considera las capacitaciones virtuales para su desarrollo en la organización?

¿Qué tan útil considera las capacitaciones virtuales para su desarrollo en la organización?

	N	%
No útil	6	18,8%
Útil	26	81,3%

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 4 ¿Qué tan útil considera las capacitaciones virtuales para su desarrollo en la organización?



Fuente:

Resultado análisis SPSS

Los resultados del análisis estadístico, tabla 4, muestra que las personas entrevistadas en su mayoría con un 81,3 % consideran que las capacitaciones virtuales son de gran utilidad para su desarrollo profesional dentro de la organización, a diferencia de un 18,8 % que no lo considera así.

Tabla 5 ¿Qué tipo de capacitaciones considera usted que son más indicadas en el sector financiero?

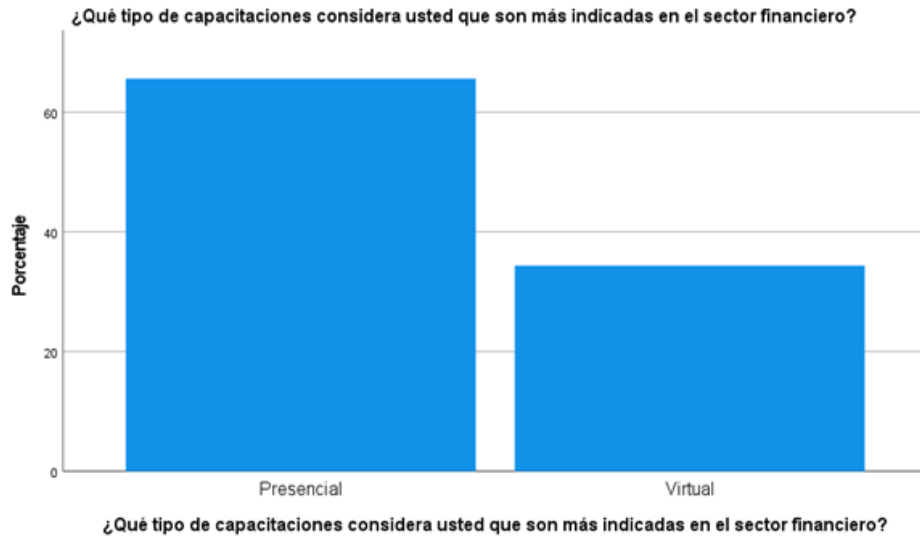
**¿Qué tipo de capacitaciones
considera usted que son más indicadas
en el sector financiero?**

	N	%
Presenci al	21	65,6%

Virtual	11	34,4%
---------	----	-------

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 5 ¿Qué tipo de capacitaciones considera usted que son más indicadas en el sector financiero?



Fuente: Resultado análisis SPSS

A diferencia de las respuestas de la pregunta anterior donde se evidencia la gran utilidad del aprendizaje virtual, un 65,6 % prefiere la enseñanza presencial, lo que iría en dirección contraria al esperado de las organizaciones, además en la tabla 6, se puede evidenciar que el manejo de los contenidos de manera virtual tiene gran aceptación por su facilidad de manejo.

Tabla 6 ¿Para usted como empleado el manejo de contenidos virtuales es?

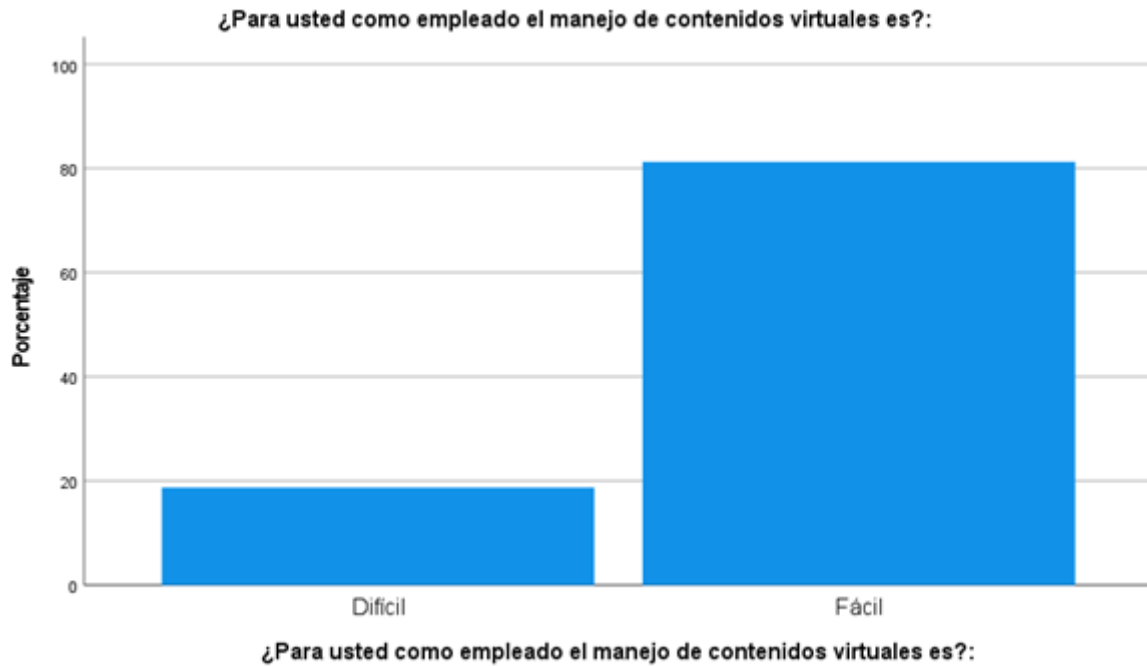
¿Para usted como empleado el manejo de contenidos virtuales es?

	N	%
Difícil	6	18,8%

Fácil	26	81,3%
Difícil		

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 6 ¿Para usted como empleado el manejo de contenidos virtuales es?



Fuente: Resultado análisis SPSS

Tabla 7 ¿Qué tan conforme está con el proceso llevado a cabo en las capacitaciones virtuales?

**¿Qué tan conforme está con el proceso
llevado a cabo en las capacitaciones
virtuales?**

	N	%
Conforme	19	59,4%
Inconforme	3	9,4%

Muy conforme	9	28,1%
Muy inconforme	1	3,1%

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 7 ¿Qué tan conforme está con el proceso llevado a cabo en las capacitaciones virtuales?



Fuente: Resultado análisis SPSS

Tabla 8 ¿La metodología virtual para la realización de las capacitaciones le parece?

¿La metodología virtual para la realización de las capacitaciones le parece?

	N	%
Buena	18	56,3%
Excele nte	8	25,0%

Mala	1	3,1%
Regula r	5	15,6%

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 8 ¿La metodología virtual para la realización de las capacitaciones le parece?



Fuente: Resultado análisis SPSS

Tabla 9 ¿Considera usted que la organización le suministra el tiempo necesario para desarrollar las capacitaciones virtuales?

¿Considera usted que la organización le suministra el tiempo necesario para desarrollar las capacitaciones virtuales?

N	%
---	---

En la organización no hay capacitaciones virtuales	3	9,4%
No	11	34,4%
Si	18	56,3%

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 9 ¿Considera usted que la organización le suministra el tiempo necesario para desarrollar las capacitaciones virtuales?



Fuente: Resultado análisis SPSS

Tabla 10 ¿Las temáticas abordadas en las capacitaciones son útiles?

¿Las temáticas abordadas en las capacitaciones son útiles?

N	%
---	---

No	3	9,4%
Si	29	90,6%

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 10 ¿Las temáticas abordadas en las capacitaciones son útiles?



Fuente: Resultado análisis SPSS

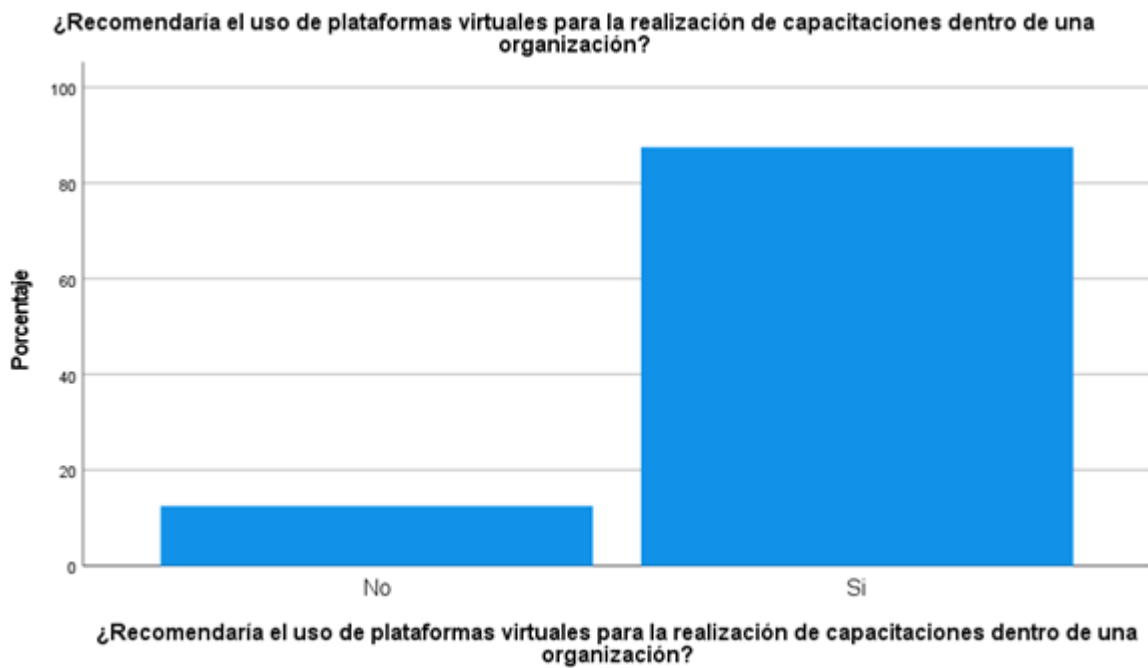
Tabla 11 ¿Recomendaría el uso de plataformas virtuales para la realización de capacitaciones dentro de una organización?

¿Recomendaría el uso de plataformas virtuales para la realización de capacitaciones dentro de una organización?

	N	%
No	4	12,5%
Si	28	87,5%

Fuente: Resultado análisis SPSS

Ilustración 11 ¿Recomendaría el uso de plataformas virtuales para la realización de capacitaciones dentro de una organización?



Fuente: Resultado análisis SPSS

6. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.

La fase de recolección de datos por medio del instrumento seleccionado se complementó con una entrevista realizada a una empleada de una de las 5 organizaciones financieras tenidas en cuenta para el presente estudio, con lo que es posible dimensionar el estado actual de la calidad de la capacitación virtual en este tipo de organizaciones.

El análisis estadístico realizado a la encuesta permite identificar una doble posición por parte de los empleados en temas directamente relacionados con la capacitación virtual, pues ellos reconocen un nivel superior de conformidad con respecto a esta metodología de capacitación, pero luego al consultarles por el tipo de capacitación que consideran sea más acertado para las temáticas del sector financiero responden con 65% a favor de la formación presencial.

El campo financiero en Colombia está dominado por la participación activa de profesionales enfocados en la economía y administración, con funciones aplicadas a la prestación del servicio al cliente como motivo de funcionamiento de la entidad bancaria, por tanto, es necesario contar con capacitación constante en temas técnicos y temas operacionales de gestión del servicio; con respecto a esto, se consultó y el resultado es la consideración de la importancia de las capacitaciones virtuales en un 81% como factor positivo para la organización.

La adaptación a nuevas tecnologías es un gran reto para un fragmento activo de la población, y esto influye en la calidad de la educación virtual implementada para suplir las capacitaciones en organizaciones de tipo bancario, por tanto, es necesario tener en cuenta este grupo que puede estar en desventaja ante el desarrollo de capacidades cognitivas por medio de la formación virtual. En la encuesta es posible identificar que el 18% de la muestra presentan dificultades al realizar manejo de estas herramientas virtuales.

La capacitación virtual en el entorno bancario se puede interpretar como una dicotomía, en vista de la división ante la aceptación de la virtualidad y la necesidad de la presencia para la formación requerida en muchos casos, esto sumado a una cultura que impacta de manera negativa las intenciones de implementación de capacitaciones por parte de las organizaciones, y es la no realización a conciencia de cada una de las actividades propuestas, pues un 34% de los encuestados dicen no dedicar el tiempo necesario para la realización de las actividades, lo que conlleva a realizarlas no con fines educativos sino con el fin de cumplir un requisito laboral.

Con respecto a la primera hipótesis propuesta inicialmente enfocada hacia la negativa de la aceptación de las capacitaciones virtuales por parte de los empleados en estas 5 entidades financieras de la ciudad de Bogotá a causa de la falta de interacción con un orientador en el desarrollo de los contenidos, es posible afirmar que es errónea, pues los encuestados manifiestan están de acuerdo con las capacitaciones virtuales. Es de aclarar que luego se puede inferir que ellos prefieren la formación presencial ante la virtual.

La segunda hipótesis es aprobada por el 34% de la población encuestada, quienes manifiestan que no cuentan con el tiempo requerido para realizar los procesos de aprendizaje propuestos por medio de plataformas interactivas, generando una disminución en la calidad de la educación al tener el empleado que utilizar tiempo de otras de sus funciones o tiempo fuera del horario de trabajo para cumplir con el requisito.

La calidad de la educación virtual en las 5 empresas del sector financiero ubicadas en Bogotá que se tuvieron en cuenta para el presente diagnóstico se encuentra en un estado aceptable, pues según los instrumentos de consulta utilizados en un porcentaje superior al 70% los empleados realizan de manera correcta las actividades de formación y capacitación propuestas, con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos y habilidades necesarios para la realización de sus labores diarias y crecimiento integral. Es necesario prestar gran atención por parte de las organizaciones al porcentaje de los encuestados que reportan no estar a gusto con estas capacitaciones a causa del poco tiempo destinado o la accesibilidad a realizar las capacitaciones por medio virtual y no presencial, pues significa una pérdida en su inversión realizada, siendo necesario diseñar e implementar un plan de acción que permita llegar, concientizar y capacitar de manera exitosa a toda la población que conforma la entidad financiera.

La cultura con la que cuentan los empleados de estas 5 organizaciones en términos estadísticos se encuentra en un buen nivel, en el cual se realizan los procesos formativos con

el objetivo de adquirir nuevos conocimientos y valorando la inversión de la organización en la formación de cada empleado. Es necesario incentivar esta cultura en la totalidad de personas involucradas de manera que se cumplan los objetivos de la organización y se mejore a un porcentaje superior el diagnóstico de calidad de la educación en este tipo de empresas del sector financiera en Bogotá y resto del país.

A futuro es posible continuar con el análisis de la calidad de la educación virtual en este tipo de organizaciones y extenderlo a otros entornos. Como recomendación es necesario que la herramienta de consulta y recolección de información se estructure de una manera uniforme que permita el análisis de datos de manera fácil y estándar, para garantizar poder realizar un cálculo cuantitativo del tipo de cultura con el que cuenta la organización y la calidad de educación en esta.

LISTA DE REFERENCIAS

A

Arias, N., Gonzalez, C., & Padilla, J. (2010). *Educación a distancia y educación virtual: Una diferencia necesaria desde la perspectiva pedagógica y la formación del ser humano*. <https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/revistainvestigaciones/volumen2009num3/12.%20Educacion%20a%20distancia%20y%20educacion%20virtual.pdf>

B

Barbera, E. (2008). *Aprender e-learning*. España, Ediciones Paidós Ibérica.

C

Cabra, L., & Martinez, C. (2013). *Modelo de mercadeo social para la modalidad de educación virtual de pregrado del Politécnico grancolobiano*.

E

Eva Rosa Martínez, Marta Vergara-Martínez, Eva Gutierrez-Sigut, & Manuel Perea. (2020). El aprendizaje de lenguas mediante realidad virtual. *Ciencia Cognitiva*, 14(2), 46–48.

G

García-Suaza, A. F.-G. (2009). *Determinantes de las fusiones y adquisiciones en el sistema financiero colombiano 1997-2007*. Borradores de Economía No. 550.

García, J. (2003). *El e-learning en España*. España, Colección EOI Tecnología e innovación.

Guerrero, E. W. R., & Zermeno, M. G. G. (2016). *Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas*. *Academia y virtualidad*, 9(1), 52-67.

H

Hannafin, M., Land, S., & Oliver, K. (1999). *Open learning environments: Foundations, methods, and models*. En: instructional- design theories and models: A new paradigm of instructional theory, 2, 115-140.

Herrero, P. P. (2000). *Evaluación del impacto de la formación de las organizaciones*. *Educar*, 119-133.

L

López, H. J. F., Bravo, L. E. C., & Guerrero, K. G. (2020). *Estimación de los retornos de la inversión en educación sobre los salarios de los jefes de hogar en Colombia para el año 2018*. *Revista Boletín Redipe*, 9(8), 194-203.

M

Mercado Borja, W. E., Guarnieri, G. y Rodríguez, G. L. (2019). *Análisis y evaluación de procesos de interactividad en entornos virtuales de aprendizaje*. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 11(20), 63-99. <https://doi.org/10.22430/21457778.1213>

Mittelstaedt, J., Harben, G. & Ward, W. (2009). *Firm Size as a Barrier to Exporting from the Unites States*. *Journal of small Bussiness Management*. N. 57 PP.23.

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de los Recursos Humanos*. México, D.F.: Prentice Hall.

R

Rubio, E., & Gomez, M. (2016). *Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas*. <https://doi.org/DOI:10.18359/ravi.1496>

S

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México, Limusa Noriega editores.

Y

Yunda Álvarez, R. A. (2012). *Capacitación virtual: uso de e-learning para la formación de los trabajadores en las organizaciones* (Bachelor's thesis, Universidad de la Sabana).

W

Wayne, R. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México D.F: Pearson.