

**Implementación de programas de capacitación y desarrollo laboral para el fortalecimiento
de competencias profesionales y personales en el Banco Agrario- Sede Pasto (N)**

Carlos Andrés Calvache Solarte

Dayana Alexandra Cerón Muñoz

Hernán Giovanni Castillo Mora

Leidy Viviana Melo López

Liliana Margarita Córdoba Portillo

Asesor: Christiam Soto Vallejo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2025

Dedicatorias

El trabajo de grado lo dedico a mis padres, porque ellos me formaron en un hogar campesino, lleno de valores, de respeto, de humildad y forjaron de mi un hombre de bien, que va por la vida avanzando y alcanzando metas y propósitos y uno de ellos es el ser profesional de la Unad en administración de empresas. Gracias, Gracias.

Hernán Giovanni Castillo Mora

Dedico este triunfo a Dios por haberme otorgado una familia y especial a mi madre y mi esposa, son las personas que me han apoyado en todo, emocionalmente, la fuerza y la valentía en este proceso universitario. Y espero contar siempre con su valioso apoyo.

Leidy Viviana Melo López

Dedico este proyecto a toda mi familia en especial a mi madre y hermano que son mi motivación para seguir adelante y alcanzar mis sueños con la ayuda y bendición de Dios.

Carlos Andrés Calvache S.

Dedico este proyecto a mi amada hija, mi mayor fuente de inspiración y la razón más profunda de mi esfuerzo, este logro también es de ella ya que cada paso que doy en mi camino es por ti y por el inmenso amor que te tengo.

A mis padres por ser mi apoyo incondicional. Gracias a ellos por enseñarme el valor del esfuerzo, la responsabilidad y la constancia en cada una de las metas que me proponga.

Dayana Alexandra Cerón Muñoz

Dedico este proyecto a mi familia, cuyo amor incondicional ha sido un impulso durante este proceso, a mi madre que me ha enseñado a luchar por mis sueños, a mis hermanos por su apoyo constante con palabras de aliento en los tiempos de desánimo.

A mi querido esposo, por su paciencia y amor, que me han permitido equilibrar mis

responsabilidades familiares y académicas, también por ser mi compañero en cada uno de mis logros, de manera muy especial se lo dedico a mi amado hijo que es mi regalo de Dios, que ilumina mis días y me inspira a ser una mejor persona, recordándome la importancia de ser un ejemplo a seguir.

Liliana Margarita Córdoba Portillo

Agradecimientos

Quiero agradecer a cada una de las personas que contribuyeron para el éxito de este proyecto

A Dios que me dio la vida y guía nuestros pasos por caminos de justicia

A mis familiares por su amor y apoyo incondicional para alcanzar nuestras metas

A los tutores y docentes de la UNAD por haber fortalecido nuestro desarrollo personal y profesional, con nuevos conocimientos que nos llevaron a alcanzar objetivos académicos y culminar la carrera profesional con éxito.

A su vez a cada una de los compañeros del equipo de trabajo académico, porque entre todos nos fortalecimos y con nuestros aportes, ideas y conocimientos, contribuimos para alcanzar los objetivos propuestos.

Hernán Giovanni Castillo Mora

Primeramente, doy Gracias a Dios por permitirme aprender, ayudarme durante estos años, el sacrificio fue grande pero él siempre me dio la fuerza necesaria para continuar y lograrlo y tener una buena experiencia en la universidad,

Gracias a la universidad por permitirme convertirme en un ser profesional lo que tanto me motiva para salir adelante y poner en práctica lo aprendido. Gracias Dios por esta siempre ahí, nada de esto sería posible

Gracias a todos los tutores que hicieron parte de este proceso integral y de formación que está por terminar con este grupo de estudiantes, agradezco a mi familia por el apoyo en mis estudios universitarios y en especial a mi madre que es la persona más importante en mi vida y con sus palabras ha hecho que tenga la fuerza para continuar, el constante aliento, comprensión y sacrificio han sido fundamentales en mi camino hacia la culminación de mis estudios, ella es la fuente de mi inspiración, por motivarme y dar lo mejor de mí y por creer en mis capacidades.

Le expreso mi gratitud a mi esposo que también es parte de este proceso es mi compañero de vida, que cada día me motiva para poder culminar este proceso universitario, le agradezco de todo corazón por el apoyo incondicional, es la persona que me apoyado emocionalmente y que ha estado en los momentos más críticos, las palabras de agradecimiento cobran aún más importancia, fue la inspiración para ayudarme.

Leidy Viviana Melo López

Primero que todo le doy gracias a Dios por permitirnos llegar a esta fase del proyecto de grado para poder culminar nuestra carrera.

Gracias a todos y cada uno de los docentes que a lo largo de nuestro proceso formativo estuvieron guiándonos y enseñándonos, en especial al tutor Christian Soto Vallejo que nos orienta en esta etapa final.

Gracias a los aportes de mis compañeros integrantes de grupo para la construcción del proyecto.

También gracias a mi familia y amigos por siempre animarme a seguir adelante.

Gracias a las adversidades que tenemos a diario las cuales nos vuelven más resilientes.

Carlos Andrés Calvache S.

Dedico este proyecto de grado primero que todo a Dios, quien me da la fuerza y la sabiduría para culminar esta importante etapa en mi vida.

A mis padres por ser los pilares fundamentales, por su ejemplo de esfuerzo, superación y responsabilidad, valores que han guiado mi camino personal y profesional.

A los tutores de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, por brindarme las herramientas, conocimientos y motivación para desarrollar una visión estratégica y emprendedora.

A mis compañeros por compartir este camino de aprendizajes y a mí misma por no rendirme y confiar siempre en mis capacidades a pesar de las dificultades.

Dayana Alexandra Cerón Muñoz

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de este proyecto de grado, sin el apoyo y la motivación de cada uno de ustedes, este logro no habría sido posible.

En primer lugar, agradezco a mi madre, quien ha sido un pilar fundamental en mi vida, su amor incondicional, su ejemplo de perseverancia y su constante apoyo me han inspirado a seguir adelante en cada una de mis metas, a mis hermanos, por su compañía y aliento en este proceso, ustedes siempre han estado ahí para recordarme la importancia de la familia y la unión.

A mi esposo, por ser mi compañero incondicional y por su paciencia mientras equilibramos nuestras responsabilidades como padres y ocupaciones, tu apoyo emocional y tu comprensión han sido cruciales para poder dedicar tiempo y esfuerzo a mis estudios y a la realización de este proyecto.

También quiero agradecer a mi hijo, quien con su sonrisa y alegría me recuerda día a día la importancia de perseguir mis sueños, tu presencia y tu amor son la fuerza que me impulsan a ser mejor.

A mis compañeros de la UNAD, quienes a lo largo de este proceso han compartido sus experiencias y conocimientos, haciendo de este recorrido académico una experiencia inolvidable, del mismo modo agradezco a los Tutores que han guiado mi formación y han contribuido a mi crecimiento personal y profesional, su dedicación y compromiso han dejado una huella imborrable en mí. Este proyecto no solo representa un logro académico, sino también un homenaje a todas las personas que han creído en mí y me han impulsado a alcanzar mis metas, a cada uno de ustedes, Infinitas gracias.

Liliana Margarita Córdoba Portillo

Resumen

El presente trabajo brinda a los lectores una mirada cercana al Banco Agrario, sede Pasto (N), ubicado en la ciudad de Pasto, Nariño, Colombia. Esta entidad representa un punto clave de atención y servicio financiero para la región; en la actualidad, el banco cuenta con un equipo de 40 funcionarios distribuidos en áreas como caja, asesoría comercial, microcrédito, talento humano y operaciones, todos ellos conforman un grupo comprometido con el desarrollo económico local, cumpliendo su función que es principalmente de financiar actividades relacionadas con el sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial, además de promover la bancarización e inclusión financiera en el país.

Aunque la institución en la sede ubicada en la calle 18 #21A-20, Local 6 del Complejo Bancario de San Juan de Pasto – Nariño, ha implementado diversos procesos junto a estrategias que le han permitido avanzar en su labor, aún existen oportunidades de mejora, especialmente en lo relacionado con el ambiente laboral, una de las principales debilidades identificadas es la ausencia de programas sólidos de capacitación además del desarrollo profesional, motivo por el cual se plantea la necesidad de establecer métodos de formación continua que promuevan el crecimiento humano y profesional de los colaboradores; podemos decir que existe una conciencia generalizada sobre la importancia del talento humano como motor del crecimiento institucional, esta visión no siempre se refleja en acciones concretas desde la gestión organizacional. Implementar estas estrategias no solo permitiría estar a la par con los avances tecnológicos, sino que también contribuiría a fortalecer la organización interna, mejorar el clima laboral y, en consecuencia, aumentar la productividad.

Palabras Clave: Capacitación, implementación, talento humano, desarrollo económico, productividad.

Abstract

This paper provides readers with a close look at Banco Agrario, Pasto (N), located in the city of Pasto, Nariño, Colombia. This entity represents a key point of attention and financial service for the region; Currently, the bank has a team of 40 employees distributed in areas such as cashier, commercial advisory, microcredit, human talent and operations, all of whom make up a group committed to local economic development, fulfilling its function which is mainly to finance activities related to the rural, agricultural, livestock, fishing, forestry and agro-industrial sector, in addition to promoting banking and financial inclusion in the country

Although the institution is located at the headquarters located at Calle 18 #21A-20, Local 6 of the San Juan de Pasto - Nariño Banking Complex, has implemented various processes and strategies that have allowed it to advance in its work, there are still opportunities for improvement, especially in relation to the work environment, one of the main weaknesses identified is the absence of solid training programs in addition to professional development, which is why there is a need to establish methods of continuous training that promote human and professional growth of employees; We can say that there is a generalized awareness of the importance of human talent as an engine of institutional growth, but this vision is not always reflected in actions that are consistent with the company's objectives.

Keywords: Training, implementation, human talent, economic development, productivity.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Planteamiento del Problema	13
Justificación	15
Objetivos	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Antecedentes.....	18
Marco Teórico	21
Marco Legal	25
Metodología de la Investigación	27
Resultados	31
Conclusiones	40
Recomendaciones	42
Referencias Bibliográficas	44

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Respuesta Pregunta 1</i>	31
Figura 2 <i>Respuesta Pregunta 2</i>	32
Figura 3 <i>Respuesta Pregunta 3</i>	32
Figura 4 <i>Respuesta Pregunta 4</i>	33
Figura 5 <i>Respuesta Pregunta 5</i>	34
Figura 6 <i>Respuesta Pregunta 6</i>	35
Figura 7 <i>Respuesta Pregunta 7</i>	36
Figura 8 <i>Respuesta Pregunta 8</i>	36
Figura 9 <i>Respuesta Pregunta 9</i>	37
Figura 10 <i>Respuesta Pregunta 10</i>	38
Figura 11 <i>Respuesta Pregunta 11</i>	39

Introducción

En el contexto actual del sector financiero, la competitividad y la innovación son factores determinantes para el logro de la excelencia en la atención, el servicio al cliente y la gestión del talento humano, en particular la capacitación y el desarrollo profesional se han consolidado como pilares fundamentales para fortalecer la productividad, la adaptabilidad y la calidad del desempeño laboral, sin embargo, en muchas instituciones, incluyendo el Banco Agrario de Colombia se evidencian deficiencias en la implementación de programas estructurados de formación que permitan desarrollar el potencial de sus colaboradores.

La sede ubicada en Pasto - Nariño, no es ajena a esta realidad, puesto que a pesar de contar con un equipo comprometido y un ambiente laboral caracterizado por valores como el respeto y la colaboración, se presenta una carencia significativa de espacios y programas de capacitación continua, esta situación limita el crecimiento profesional del personal, afecta la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno financiero y obstaculiza la incorporación de nuevas competencias relacionadas con la nueva era digital, la protección de la información y la satisfacción de las necesidades del cliente.

Este proyecto de grado tiene como finalidad analizar cómo la instauración de programas de capacitación y desarrollo de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del Banco Agrario, por tanto, a través de un diagnóstico preciso, se busca identificar las necesidades formativas existentes y diseñar un plan de acción que contribuya a fortalecer la gestión del talento humano, alineándose con los objetivos institucionales y las necesidades del entorno financiero global actual, la investigación pretende aportar una visión integral sobre la importancia de la formación continua como motor de crecimiento y competitividad, promoviendo un ambiente laboral más capacitado, motivado y preparado para afrontar los retos

del mercado.

Planteamiento del Problema

La sede del Banco Agrario de Colombia, ubicada en la calle 18 #21A-20, Local 6 del Complejo Bancario de San Juan de Pasto – Nariño, representa un espacio de servicio y atención financiera. El banco cuenta con 40 funcionarios, se encuentran distribuidos en áreas como: caja, asesoría comercial, microcrédito, talento humano y operativo, conforman un equipo comprometido con el desarrollo económico; Sin embargo, existe una problemática que impacta directamente la calidad del ambiente laboral: la falta de programas sólidos de Capacitación y desarrollo profesional.

Si bien esta sede se caracteriza por un ambiente de respeto, profesionalismo y colaboración, donde los valores como la empatía y la comunicación abierta son evidentes en las relaciones diarias, también se observa una situación preocupante: la ausencia de espacios de formación continua y desarrollo humano, existe una clara conciencia entre los trabajadores de que el talento humano es el principal motor del crecimiento institucional, pero esa visión no siempre se traduce en acciones concretas desde la gestión organizacional.

Pese a que se cuenta con algunos procesos básicos en el área de talento humano como la selección de personal, inducción y evaluación de desempeño, se evidencia una limitada oferta de programas estructurados de formación, entrenamiento y bienestar integral, lo cual no solo dificulta el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, sino que también debilita su capacidad para adaptarse a los desafíos actuales del entorno financiero, marcado por la transformación digital, la seguridad de la información y la orientación al cliente.

Según Restrepo & Arias (2015), “cuando las empresas no poseen programas estructurados de formación, balance vida-trabajo, construcción de capital social, retención de talentos, gestión de la diversidad y mucho menos sistemas de medición sobre la aportación de la

gestión humana a los resultados del negocio, difícilmente lograrán grandes resultados”. Esta reflexión cobra especial relevancia en el caso del Banco Agrario sede Pasto, donde el potencial del equipo humano no está siendo plenamente desarrollado ni canalizado hacia la mejora continua.

Las organizaciones del entorno financiero en la actualidad son altamente competitivas, siguiendo los parámetros que regula la Superbancaria, en este mismo sentido apunta el Banco Agrario: Sin embargo, existen debilidades en la Gestión de Talento Humano en capacitación de personal.

Frente a esto, debemos considerar que la capacitación no es solo una herramienta de crecimiento profesional, sino un mecanismo clave para garantizar la calidad del servicio, el cumplimiento normativo y la innovación en la atención al cliente. A partir de la línea de Investigación Gestión de las organizaciones y la sublínea Gestión de Talento Humano, se busca fortalecer los programas de capacitación y desarrollo de personal en el Banco Agrario de Colombia sede Pasto, a partir de lo cual, formulamos la siguiente pregunta de investigación.

Formulación de la Pregunta de Investigación

¿Cómo influye la implementación de programas de capacitación y desarrollo personal en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Agrario sede Pasto?

Justificación

La justificación de este proyecto de grado surge de la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano en el Banco Agrario de Colombia, sede Pasto, mediante la implementación de programas de capacitación y desarrollo laboral, la evidencia indica que la capacitación continua es fundamental para mejorar el rendimiento de los empleados, potenciar sus competencias y elevar la calidad del servicio al cliente en un entorno financiero cada vez más competitivo y en constante transformación digital, invertir en el desarrollo del personal se vuelve imprescindible para mantener la relevancia y responder eficazmente a los cambios del mercado.

Además, diversas investigaciones respaldan que los programas de capacitación contribuyen no solo al rendimiento individual y colectivo, sino también a la satisfacción laboral, la innovación y la competitividad de la organización, la falta de espacios formativos en el Banco Agrario de Colombia, sede Pasto, limita el crecimiento profesional del talento humano, afectando la capacidad del banco para adaptarse a los retos actuales, lo que podría traducirse en pérdida de clientes, menor satisfacción y disminución de la productividad, por lo tanto, desarrollar programas de formación específicos y alineados con los objetivos institucionales es crucial para mejorar estos aspectos.

A su vez, esta investigación busca realizar un diagnóstico de las necesidades formativas, que permitan diseñar e implementar programas de capacitación y posterior evaluación de su impacto en el desempeño laboral y, por ende, la satisfacción del cliente. La iniciativa pretende promover una cultura de formación continua que impulse la innovación, eficiencia y calidad en la atención, contribuyendo a la competitividad del banco y al fortalecimiento de su compromiso con la excelencia en el servicio financiero, de este modo la propuesta busca ser un aporte práctico y académico que motive a la organización a adoptar estrategias de capacitación

sostenibles y efectivas.

Por otra parte, el proyecto tiene una fundamentación teórica, con información relevante en el campo del talento humano, desde el enfoque de la capacitación del personal en las organizaciones, con el objetivo de mejorar el desempeño de los funcionarios, que sea visible en la productividad y a su vez, que el funcionario tenga sentido de pertenencia y compromiso en la compañía, poniendo al servicio de la misma, sus habilidades y conocimientos para desempeñar mejor sus funciones y avanzar dentro de la compañía en diferentes niveles jerárquicos.

Objetivos

Objetivo General

Implementar programas de capacitación y desarrollo laboral en el Banco Agrario, sede Pasto (N), con el fin de fortalecer las competencias profesionales y personales del talento humano contribuyendo a la mejora del desempeño organizacional y la calidad del servicio.

Objetivos Específicos

Definir las necesidades de capacitación del personal en relación con sus funciones actuales, para diseñar programas alineados con los objetivos estratégicos del banco.

Desarrollar e implementar planes de formación continua que aborden tanto habilidades técnicas como competencias blandas, fomentando un crecimiento integral del personal.

Evaluar el impacto de los programas de capacitación en el desempeño laboral y en la satisfacción del cliente, con el fin de retroalimentar y mejorar continuamente las estrategias de desarrollo profesional.

Antecedentes

La capacitación y el desarrollo laboral son herramientas esenciales para el cumplimiento de objetivos organizacionales, mediante estos procesos se permite al colaborador adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias que mejoran el desempeño individual y colectivo dentro de una empresa, el cual se mira reflejado en el impacto del rendimiento personal y la competitividad empresarial, ya que a través de estos se impulsa la innovación y la capacidad de adaptarse a los cambios del mercado.

Según un estudio de (García et al. 2020, como se citó en Mendoza 2022), realizado en el sector de servicios en Ecuador, “los empleados que participaron en programas de capacitación reportaron niveles de satisfacción laboral un 22% más altos en comparación con aquellos que no recibieron dicha formación”. De acuerdo a este porcentaje podemos evidenciar que la inversión de las organizaciones en este tipo de procesos fortalece en los colaboradores el sentido de pertenencia y el compromiso con la empresa.

Desde otra perspectiva, en la investigación realizada por Delgado et al. (2021) mencionan que “para que una organización conserve su competitividad en un ambiente de constantes cambios en preferencias y tecnologías, se requieren trabajadores capaces de adaptarse a los cambios y de innovar apresuradamente” (p. 307).

En la actualidad los cambios e innovaciones son una realidad y cada vez son más las preferencias de consumo y servicio, es por ello que las organizaciones deben implementar estrategias que permitan retener y captar nuevos clientes, para esto es necesario generar un valor al personal de la empresa a través de la capacitación ya que de esta manera obtendrán nuevos conocimientos y habilidades que le permitirán desempeñarse mejor en su lugar de trabajo generando competitividad para la mejora continua, generando crecimiento de la organización.

(Delgado et al., 2021).

Por su parte los autores (Parra y Rodríguez, 2016) concluyen en su investigación diciendo que “la formación y capacitación son una base fundamental para la planificación, desarrollo y evaluación de los sistemas de calidad, en busca de la satisfacción de los clientes y el logro de los resultados de la organización”. Esta investigación destaca la importancia de capacitar a los colaboradores en un ambiente de calidad permitiendo un buen desempeño y eficiencia en las organizaciones ya que al enriquecer sus conocimientos y habilidades se pueden mejorar los procesos y la calidad del servicio.

A su vez, se encontró en la investigación realizada por (Mejía G, Montoya, 2010), denominada “Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo”. Los autores proponen la importancia de la formación integral del talento humano, diseñando una estrategia integral de capacitación que involucra el mejoramiento en la productividad para incrementarla, utilizando procesos de innovación a través de la tecnología, resaltando que la capacitación del talento humano debe enfocarse de manera integral, que cubra diferentes áreas, tales como desarrollo de personal, bienestar social, cultura organizacional, clima organizacional, a su vez capacitaciones para el desempeño idóneo de las funciones.

En este contexto se puede evidenciar que la capacitación y el desarrollo laboral actúan como elementos estratégicos en una organización ya que de esta manera se fortalecen las competencias del talento humano, lo cual repercute directamente en el incremento de la productividad y la mejora continua de los procesos que en ella se realizan.

Estas investigaciones demuestran que invertir en estos procesos de capacitación y desarrollo no solo contribuyen al crecimiento del personal, sino que también se relacionan

directamente con la eficiencia operativa y capacidad de adaptación a los cambios constantes del mercado, por lo tanto, se convierte en una necesidad con prioridad alta en el mundo empresarial para poder responder los desafíos que se presentan en el siglo XXI.

Marco Teórico

Implementar programas de capacitación y desarrollo laboral en las organizaciones influye de manera directa y significativa en sus colaboradores, ya que a través de estos procesos se mejoran sus habilidades técnicas y competencias blandas, de esta manera al actualizar y fortalecer sus capacidades ellos tienden a volverse más eficientes y comprometidos con los objetivos organizacionales.

El presente marco teórico abarca conceptos y teorías necesarias para la implementación de programas de capacitación y desarrollo laboral en el Banco Agrario Sede Pasto (N), las cuales sirven de herramienta para entender la importancia de la existencia del talento humano en las organizaciones, quienes son vistos como un pilar fundamental en las mismas y las cuales requieren de preparación y actualización de sus conocimientos para desempeñarse de la mejor manera posible y así cumplir con los objetivos plasmados en las empresas.

La teoría de los recursos y capacidades (Barney, 1991), sustenta que los recursos internos de una empresa (incluido el talento humano), es de vital importancia para alcanzar los objetivos empresariales y obtener una ventaja competitiva. Según (Barney, 1991) “un recurso debe ser valioso, raro, imperfectamente imitable y no sustituible para contribuir a una ventaja competitiva sostenible”. Con relación a esta teoría se rescata la importancia de reconocer, atraer, desarrollar y retener el talento humano, quienes tienen capacidades y destrezas únicas para actuar y desenvolverse en situaciones complejas con relación a la competencia. Estas personas son activos estratégicos que no solo proporcionan un alto rendimiento, sino que también son considerados como una ventaja competitiva y sostenible, lo cual lo convierte en un factor diferenciador.

Para el autor Chiavenato en su libro Administración de recursos humanos afirma que en la

teoría de la gestión del talento humano “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (Chiavenato, 2007, p.386). Ante esta definición, es importante mencionar que la aplicación de un proceso de capacitación en las organizaciones debe hacerse de forma constante ya que de esta manera los colaboradores adquieren nuevos conocimientos y refuerzan los existentes en relación a las necesidades, exigencias del mundo de los negocios y los cambios en el mercado.

Para los autores Pérez, Pineda y Arango en su libro afirman que “La teoría de las necesidades de Maslow (1948), abre un horizonte de posibilidades para trabajar la motivación de los colaboradores a partir de actividades orientadas a satisfacer necesidades de diferente orden: básicas y de desarrollo personal” (Pérez. et. al. 2011. p.6). Esta teoría destaca la motivación del colaborador dentro de la organización proponiendo una jerarquía de necesidades con su respectivo orden ascendente con relación a su importancia en la convivencia y la capacidad de motivación. A través de este modelo podemos determinar que el ser humano satisface sus necesidades, las cuales determinan su comportamiento en cualquier ámbito ya sea personal o laboral. De allí partimos diciendo que la motivación actúa como un factor esencial en el desarrollo personal y laboral, de esta manera un colaborador al sentirse motivado y respaldado dará lo mejor de sí mismo para cumplir con los objetivos personales y empresariales.

Para Oltra (2013), “cuando hablamos de desarrollo nos referimos a un esfuerzo para ofrecer a los empleados las competencias que la organización necesitara en el futuro”. (p.151). Es decir que la organización no se enfoca solamente en las necesidades del presente sino que también se prepara a una visión estratégica de largo plazo, capacitando a sus colaboradores para enfrentar y asumir nuevos retos y responsabilidades hacia el futuro de la organización, su

desarrollo va más allá de un aprendizaje, se trata más bien de una inversión relacionada con anticipación a los cambios que se pueden presentar en el entorno laboral, el cual puede ser con relación a las nuevas tecnologías, rotación de personal, expansión de la organización, etc.

Para los autores Pérez, Pineda y Arango en su libro hablan que “La teoría Y de McGregor (1974), explica que los trabajadores siempre tienen la intención de hacer las cosas bien y entonces la organización debe capacitar al personal para lograr esto” (Pérez. et. al. 2011. p.6,7). Esta teoría con relación a la dirección de personas resalta que la empresa debe disponer de condiciones y métodos organizativos para que los colaboradores puedan conseguir sus objetivos y de esta manera dirigir sus esfuerzos en el cumplimiento de objetivos empresariales.

Reforzar las competencias laborales de los colaboradores es esencial para una organización, de esta manera sus conocimientos, habilidades, actitudes y valores se aplican con eficacia al entorno de trabajo y se contribuye directamente al crecimiento personal y organizacional. Al desarrollar este tipo de competencias se convierte en una parte central de la gestión del talento humano para poderse desempeñar de manera efectiva y adaptarse a los cambios del mercado. “Son las personas las que le dan vida a la organización y de ellos depende el éxito o el fracaso de la misma, son los hombres los que hacen la economía de un país, y son ellos, por lo tanto, los verdaderos factores del progreso”. (Cota y Rivera. 2016).

En base a estos autores y teorías es posible deducir que el talento humano es el pilar fundamental para todo tipo de organización y que es indispensable invertir en procesos de capacitación y desarrollo laboral ya que son ellos quienes van a contribuir directamente para que la organización obtenga buenos resultados y cumpla a cabalidad con sus objetivos empresariales, por lo tanto, al hablar de capacitación se hace referencia exactamente al desarrollo del personal, el cual busca mejorar el rendimiento y la productividad a partir del desarrollo de sus capacidades,

habilidades y conocimientos.

Marco Legal

El marco legal colombiano para programas de capacitación del talento humano se fundamenta en la ley 734 de 2002, que establece como derecho de todo empleado público la capacitación para mejorar su desempeño. También, el decreto ley 1567 de 1998 define la capacitación como un proceso organizado para complementar la educación inicial y desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes.

Ley 734 de 2002

Establece como derecho de todo empleado público la capacitación para el mejor desempeño de sus funciones. En relación con el problema de estudio desarrollado en nuestro proyecto de grado, podemos concluir que actualmente se está negando este derecho y no existen programas de capacitación entre los colaboradores del Banco Agrario sede Pasto-Nariño.

Decreto Ley 1567 de 1998

Define la capacitación como un proceso organizado para complementar la educación inicial y desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes. Este decreto ley refleja los beneficios de programas de capacitación constante que permitieran a los colaboradores del Banco Agrario adquirir nuevos conocimientos para lograr adaptarse a los cambios y desafíos que se presentan en el entorno financiero, el cual se encuentra marcado por la nueva era digital y las necesidades del cliente.

Ley 1064 de 2006

Dicta normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano. Los colaboradores del Banco Agrario no gozan de los beneficios obtenidos al aplicarse esta ley, lo cual repercute en la imposibilidad del desarrollo personal y el de la organización.

Plan Institucional de Capacitación

La capacitación de los servidores públicos es un aspecto fundamental para el desarrollo y eficiencia de cualquier entidad. Este plan demuestra la importancia de las continuas capacitaciones, ya que gracias a ellas permiten que los colaboradores cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva en pro de cumplir con los objetivos trazados por la entidad financiera.

Metodología de la Investigación

Enfoque de la Investigación

Este estudio adopta un enfoque de investigación mixta, que combina elementos descriptivos, exploratorios y correlacionales, la elección de este enfoque permitirá obtener una comprensión integral del impacto del plan de capacitación y desarrollo laboral en el rendimiento de los empleados del Banco Agrario - Sede Pasto, mediante la recopilación y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos.

Es importante aclarar que, dado que el estudio integra métodos cuantitativos y cualitativos, podemos decir que el enfoque general es mixto y dentro de este se emplean técnicas específicas en función de los objetivos:

Enfoque Cuantitativo

Se centra en la medición de variables mediante datos numéricos, utilizando encuestas estructuradas y escalas de evaluación del desempeño para evaluar aspectos como la satisfacción laboral, percepciones del entorno laboral y opiniones sobre posibles mejoras, este enfoque permitirá realizar análisis estadísticos para determinar relaciones y tendencias.

Enfoque Cualitativo

Complementa los datos cuantitativos mediante entrevistas semiestructuradas, grupos focales y análisis de textos, con el fin de explorar aspectos subjetivos como motivación, compromiso, percepciones y expectativas respecto a los programas de capacitación, esto facilitará una comprensión más profunda del contexto y las percepciones de los colaboradores.

Tipo de Investigación

Este estudio es de carácter mixto, con las siguientes tipologías específicas:

Investigación Exploratoria y de Diagnóstico

Para identificar las necesidades de capacitación del personal y establecer un diagnóstico la situación actual en la sede Pasto.

Investigación Aplicada

Con el propósito de diseñar e implementar programas de capacitación específicos y adaptados a las necesidades detectadas.

Investigación Correlacional

Para analizar la relación entre la implementación de programas de aprendizaje y el desarrollo laboral de los colaboradores.

Población y Muestra

Población

Está conformada por 40 funcionarios del Banco Agrario en la sede Pasto, distribuidos en áreas como caja, asesoría comercial, microcrédito, talento humano y operativo.

Muestra

Se realizará un muestreo intencional o por conveniencia, seleccionando aproximadamente el 70% de los empleados (28 personas), considerando su disponibilidad y participación voluntaria, para garantizar la representatividad y viabilidad del estudio.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Instrumentos Cuantitativos

Encuestas Estructuradas. Diseñadas para medir el nivel de satisfacción, percepción sobre las necesidades de capacitación y el impacto de los programas en el desempeño laboral.

Escalas de Evaluación del Desempeño. Para obtener datos objetivos sobre el rendimiento laboral antes y después de la implementación de los programas.

Instrumentos Cualitativos

Entrevistas Semiestructuradas. Con directivos y colaboradores clave, para profundizar en las percepciones, necesidades y expectativas respecto a la capacitación.

Grupos Focales. Para recoger opiniones y sugerencias sobre el diseño e impacto de los programas de capacitación.

Procedimiento

Diagnóstico Inicial

Aplicación de encuestas y entrevistas para identificar las necesidades formativas y las percepciones del personal y directivos.

Diseño del Plan de Capacitación

Con base en los resultados del diagnóstico, se elaborarán programas específicos enfocados en habilidades técnicas, competencias blandas, transformación digital, seguridad de la información y orientación al cliente.

Implementación de los Programas

Desarrollo de talleres, cursos y actividades formativas durante un periodo determinado, que puede ser de 3 a 6 meses.

Evaluación del Impacto

Se realizarán mediciones post-capacitación mediante encuestas, evaluación del desempeño y entrevistas, para analizar cambios en las competencias y el rendimiento laboral.

Análisis de Datos

Se procesarán los datos cuantitativos mediante estadística descriptiva e inferencial y los cualitativos mediante análisis de contenido.

Técnicas de Análisis de Datos

Análisis Estadístico

Para determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, utilizando un software estadístico.

Análisis de Contenido

Para interpretar las respuestas cualitativas, identificando categorías y patrones que aporten a la comprensión del impacto y las percepciones.

Consideraciones Éticas

Se garantizará la confidencialidad y anonimato de los participantes, se solicitará autorización formal a la administración del Banco Agrario y el consentimiento informado de todos los colaboradores antes de la recolección de datos.

Resultados

A continuación se presentan unas gráficas de las respuestas en relación a la encuesta realizada a 28 colaboradores del Banco Agrario, sede Pasto, en la cual se indaga con relación a los programas de capacitación y desarrollo del talento humano implementados en la entidad.

Encuesta Realizada

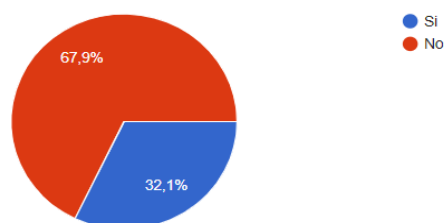
1. ¿En el Banco Agrario se realizan constantes capacitaciones en temas de actualidad relacionados con desarrollo laboral y crecimiento personal?

Figura 1

Respuesta a la Pregunta 1

1. ¿En el Banco Agrario se realizan constantes capacitaciones en temas de actualidad relacionados con desarrollo laboral y crecimiento personal?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

El porcentaje es muy bajo ya que 67,9% de funcionarios del banco agrario indican que no reciben programas de capacitaciones constantes, porque el banco no da los espacios suficientes para capacitarse y así poder mejorar la eficacia en el trabajo y promover el crecimiento personal de los funcionarios. El resto de funcionarios que corresponde a un 32,1% indican que el banco si brinda las capacitaciones necesarias para el desarrollo laboral y crecimiento personal.

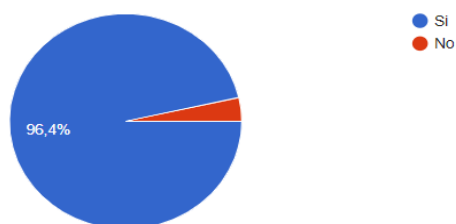
2. ¿Considera usted que es importante para su desarrollo personal y profesional que el Banco Agrario implemente programas de capacitación?

Figura 2

Respuesta a la Pregunta 2

2. ¿Considera usted que es importante para su desarrollo personal y profesional que el banco Agrario, implemente programas de capacitación?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

El 96.4% de los funcionarios de Banco Agrario sede Pasto encuestados respondió que es muy importante para su desarrollo personal y profesional que el banco implemente programas de capacitación. Esta observación es muy importante para nuestro proyecto porque confirma la relevancia del mismo.

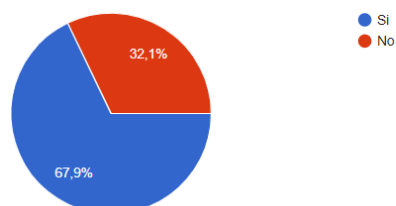
3. ¿Usted siente que el Banco Agrario, sede Pasto, ofrece oportunidades de capacitación o facilita el tiempo para que sus funcionarios se capaciten?

Figura 3

Respuesta a la Pregunta 3

3. ¿Usted siente que el Banco Agrario, sede Pasto, ofrece oportunidades de capacitación o facilita el tiempo para que sus funcionarios se capaciten?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

El 67.9% respondió que el banco si ofrece oportunidades de capacitación o facilita el tiempo a sus funcionarios lo cual evidencia el compromiso que tiene la entidad bancaria con sus colaboradores para que ellos se sientan satisfechos y realicen sus actividades de la mejor manera.

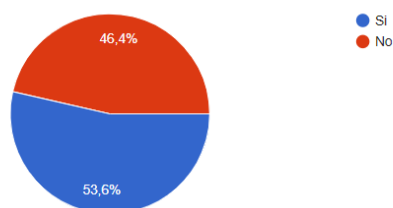
4. ¿Considera que el Banco Agrario ha implementado adecuadamente programas de capacitación y desarrollo laboral?

Figura 4

Respuesta a la Pregunta 4

4. ¿Considera que el Banco Agrario ha implementado adecuadamente programas de capacitación y desarrollo laboral?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

El 53.6 % de los encuestados consideran que el Banco Agrario ha implementado de manera adecuada programas de capacitación, lo cual refleja la necesidad y la importancia de seguirlo realizando continuamente porque de esta manera los colaboradores se sienten valorados, motivados y tenidos en cuenta por parte de la entidad, y así el esfuerzo será reflejado en los resultados y en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

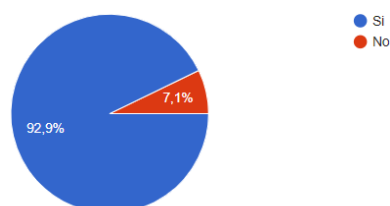
5. ¿Considera que las capacitaciones realizadas por el Banco Agrario han fortalecido sus competencias técnicas o profesionales (manejo de productos financieros, atención al cliente, normativas, etc.?)

Figura 5

Respuesta a la Pregunta 5

5. ¿Considera que las capacitaciones realizadas por el Banco Agrario han fortalecido sus competencias técnicas o profesionales (manejo de productos financieros, atención al cliente, normativas, etc.)?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

Se evidencia que el 92.9% de los encuestados consideran que la realización de capacitaciones fortalecen sus competencias técnicas y profesionales porque de esta manera se refuerzan los conocimientos adquiridos para realizar los procesos requeridos por la entidad bancaria en relación con los productos financieros, la atención al cliente y las necesidades actuales de los mismos.

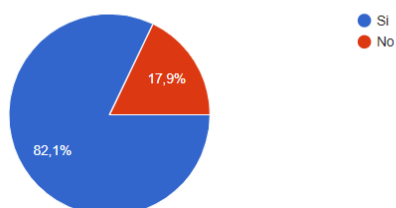
6. ¿Considera que los programas de capacitación y desarrollo laboral desarrolladas en el Banco Agrario lo han ayudado a desempeñar mejor sus funciones?

Figura 6

Respuesta a la Pregunta 6

6. ¿Considera que los programas de capacitación y desarrollo laboral desarrolladas en el Banco Agrario lo han ayudado a desempeñar mejor sus funciones actuales?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

El 82.1% de los encuestados manifiestan que los programas de capacitación y desarrollo laboral ayudan a mejorar de una manera positiva sus funciones, mostrando así un claro acierto sobre la importancia de capacitar y mantener a sus colaboradores en margen con la nueva era digital ya que el talento humano es considerado como la herramienta principal en una organización y al mantenerlo satisfecho se miraran los resultados reflejados en la buena marcha y la productividad de la empresa.

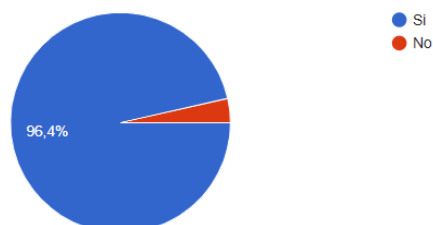
7. ¿Crees que las capacitaciones programadas por el Banco Agrario te ayudaran a mejorar tus habilidades en el puesto de trabajo?

Figura 7

Respuesta a la Pregunta 7

7. ¿Crees que las capacitaciones programadas por el Banco Agrario te ayudarán a mejorar tus habilidades en el puesto de trabajo?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

Frente al enunciado, el 96.4 % de los encuestados creen que al realizar capacitaciones con relación al desarrollo laboral aumenta y mejora las habilidades en función a su cargo, ya que de esta manera su porcentaje de rendimiento es alto y por ende los resultados y productividad empresarial mantendrán un mismo nivel positivo.

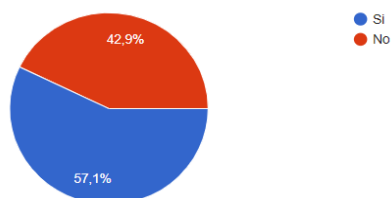
8. ¿Te sientes satisfecho con los programas de capacitación de desarrollo laboral que ofrece el Banco Agrario?

Figura 8

Respuesta a la Pregunta 8

8. ¿Te sientes satisfecho con los programas de capacitación de desarrollo laboral que ofrece el Banco Agrario?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

El 57.1% de los encuestados manifiestan sentirse satisfechos con los programas de capacitación en desarrollo laboral ofrecido por la entidad bancaria, así como también nos podemos dar cuenta con un 42.9% que son casi la mitad de los encuestados, están insatisfechos o sienten que se deben aumentar y mejorar los programas de capacitación laboral.

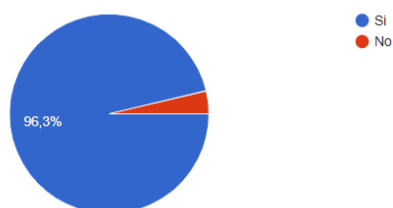
9. ¿Considera que la capacitación recibida en su puesto de trabajo aumenta su motivación laboral?

Figura 9

Respuesta a la Pregunta 9

9. ¿Considera que la capacitación recibida en su puesto de trabajo aumenta su motivación laboral?

27 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

Este porcentaje alto de 96.3% indica que la mayoría de los empleados consideran que las actividades formativas existentes o la falta de ellas afectan directamente la actitud y el compromiso del personal, este resultado positivo resalta la importancia de diseñar e implementar programas de formación continua para potenciar el compromiso y la satisfacción laboral.

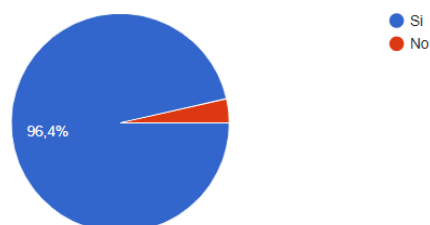
10. ¿Considera que la evaluación del desempeño mejora después de participar en programas de capacitación?

Figura 10

Respuesta a la Pregunta 10

10. ¿Considera que la evaluación del desempeño mejora después de participar en programas de capacitación?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

El 96,4% indica que los empleados consideran que las actividades de formación contribuyen a mejorar su rendimiento, esto nos demuestra que los programas de capacitación no solo motivan sino también impactan positivamente en los resultados laborales, por tanto es fundamental fortalecer estos programas y asegurar su continuidad para mantener esta percepción favorable.

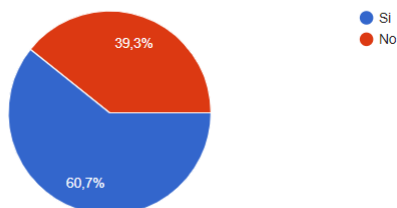
11. ¿Las capacitaciones que brinda el Banco Agrario cumplen con las expectativas para el cargo a ocupar?

Figura 11

Respuesta a la Pregunta 11

11. ¿ Las capacitaciones que brinda el Banco Agrario cumplen con las expectativas para el cargo a ocupar?

28 respuestas



Nota. Elaboración propia en Google forms.

El 60,7% de los funcionarios indican que el banco cumple con las expectativas para los cargos ya que se enfocan en aspectos generales de la entidad, también demuestra un compromiso con la formación especializada. El resto de los funcionarios del banco agrario podrían no cumplir completamente con las expectativas para todos los cargos.

Al realizar este trabajo evidenciamos que implementar programas de capacitación y de desarrollo con los colaboradores del Banco Agrario, Sede Pasto (N) es de gran importancia porque tiene un impacto positivo dentro de la organización los cuales pueden ser de manera individual y colectiva, dichos procesos permiten que la entidad fortalezca las capacidades técnicas y blandas de los trabajadores mejorando su desarrollo y motivación que permiten a su vez cumplir con los objetivos empresariales pactados, lo que traduce una mayor productividad y disminución de la rotación de personal, permitiendo así reducir costos, mejorar el clima laboral, incrementar la productividad, el compromiso y permanencia del talento humano.

Conclusiones

En conclusión, la implementación de programas de capacitación y desarrollo laboral es fundamental para potenciar el talento humano y garantizar la competitividad de las organizaciones, como se evidenció en el marco teórico y el análisis legal, la inversión en formación continua no solo fortalece las capacidades técnicas y blandas de los colaboradores, sino que también motiva, desarrolla y retiene el talento, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos, en el caso del Banco Agrario Sede Pasto, la identificación de necesidades formativas y la aplicación de un enfoque metodológico integral permitirán optimizar el desempeño laboral y consolidar una cultura de aprendizaje que impulse el crecimiento institucional.

Podemos reflexionar al final de la investigación sobre la relevancia que tienen los procesos de capacitación en las organizaciones por los beneficios que ofrece tanto para la empresa como para el empleado, entre los cuales podemos mencionar : mejora en la productividad y resultados; contribuye a disminuir la rotación porque los funcionarios se sienten satisfechos laboralmente; a su vez se potencian las habilidades y talentos, mejora de las competencias del personal y mejores resultados para la empresa que le permiten cumplir los objetivos empresariales. Por su parte, en este proyecto los funcionarios y el banco agrario sede Pasto serán beneficiados con el programa de capacitación que se va a implementar.

Sin lugar a dudas, los fundamentos teóricos, legales y metodológicos que ofrece la administración de empresas son la base principal para que una organización pueda aplicarlos al interior de las empresas, por los beneficios en este caso que ofrecen las capacitaciones al personal, la cuales deben ser periódicas y en diferentes áreas que permitan estar actualizados y a la vanguardia de la vida empresarial moderna, donde el papel de los departamentos de talento

humano es fundamental para el desarrollo del personal y a su vez para obtener mejores resultados para la empresa.

La capacitación continua y el desarrollo del talento humano son fundamentales para potenciar el rendimiento organizacional y mantener la competitividad en el sector financiero, la existencia de programas estructurados de formación contribuye a mejorar las habilidades técnicas y sus competencias, todo esto puede incrementar la motivación y el compromiso del personal y favorece una cultura organizacional orientada a la excelencia, en el caso del Banco Agrario sede Pasto, la identificación de necesidades formativas y la aplicación de un plan de capacitación estratégico son pasos esenciales para optimizar el desempeño laboral, promover la innovación y fortalecer la calidad del servicio, asegurando así el cumplimiento de los objetivos institucionales en un entorno en constante transformación.

Las deficiencias en la capacitación del personal evidencian la necesidad de fortalecer este aspecto dentro del Banco Agrario de Colombia, sede pasto Nariño, mejorar las condiciones formativas de los 30 empleados no solo contribuye a su crecimiento profesional, sino que impacta directamente en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la entidad. En un entorno marcado por los constantes avances tecnológicos, es indispensable programar capacitaciones que permitan actualizar los conocimientos del equipo de trabajo. Además, es fundamental que los colaboradores estén familiarizados con la legislación vigente relacionada con su labor, para que puedan responder de manera oportuna y eficiente a las demandas del entorno, ya que así será posible ofrecer un servicio de excelencia, acorde con las expectativas de los clientes y de la comunidad en general.

Recomendaciones

Se recomienda a la entidad bancaria Banco Agrario Sede Pasto (N) implementar este tipo de programas de capacitación y desarrollo con frecuencia para que de esta manera sus colaboradores se sientan respetados y respaldados por la organización para cumplir de una mejor manera los objetivos individuales y empresariales los cuales conllevan a un buen desarrollo y productividad en el mercado nacional.

Este tipo de programas al interior del Banco Agrario, deben ser revisados, analizados y evaluados periódicamente para conocer los resultados obtenidos y además fortalecerlos o idear nuevas estrategias para su implementación. También se considera en beneficio de la organización y sus funcionarios, estos deben ser cíclicos, no se pueden suspender, sino que deben implementarse de acuerdo a las necesidades que se vayan creando en la empresa en diferentes áreas que contribuyan a mejorar el desempeño laboral de los empleados.

Se recomienda que el Banco Agrario - Sede Pasto implemente de manera sostenida y sistemática programas de capacitación y desarrollo laboral que estén alineados con las metas estratégicas de la organización, es fundamental establecer un proceso de evaluación continua de las necesidades formativas, promover una cultura de aprendizaje permanente y ofrecer recursos adecuados para la formación técnica y en sus habilidades, se sugiere fortalecer las políticas de incentivos, reconocimiento y clima laboral positivo con el fin de motivar al personal y así facilitar su crecimiento profesional asegurando la sostenibilidad de los beneficios derivados de una gestión del talento humano enfocada en la capacitación.

Es fundamental comprender cuál es la verdadera esencia de la capacitación del personal en una empresa, ya que No solo se trata únicamente de mantener motivados y satisfechos a los empleados mediante incentivos económicos; aunque estos son importantes, sino de ofrecerles

formación continua que les permita desempeñar sus funciones con eficiencia junto con seguridad, esta capacitación constante fortalece no solo el desarrollo individual, sino también el rendimiento general de la organización. Por ello, la gestión del talento humano debe comprometerse con la implementación de un plan de capacitación y desarrollo laboral alineado con los objetivos estratégicos de la empresa, lo cual implica evaluar y promover políticas integrales que incluyan compensaciones, beneficios, incentivos, reconocimiento, un buen clima laboral con las relaciones interpersonales saludables; estos factores son claves para elevar los niveles de satisfacción de los colaboradores y constituyen el punto de partida para acciones concretas que favorezcan tanto el bienestar del personal como el crecimiento institucional.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. A. (2016). Selección por competencias . (2a. ed.). Ediciones Granica. (pp.20-74).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/114189?page=20>
- Bibiana, P. (s.f). Teoría de los recursos y capacidades: El foco estratégico centrado en el interior de la organización. Dialnet. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-TeoriaDeLosRecursosYCapacidades-5137577.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. (8a. ed.) editorial Mc Gran- Hill Internacional. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sustanciainfinita.com/wp-content/uploads/2020/04/LIBRO-Idalberto-Chiavenato-Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf
- Cota Luévano, J., Rivera Martinez, J. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Cyta, 6(2).
<https://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Delgado Medina, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. Dialnet.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaCapacitacionLaboralComoHerramientaDeMejoramiento-8116466.pdf>
- Fernández López, F. (2016). *Contratación laboral (UF0341)* . Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- Función pública. (s.f). Normas gestión TH. Intranet Función Pública.
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/normas-gestion-th>

- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad delValle. (pp.56-65).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- Giraldo, A. M., & Serrano, A. M. (2010). *Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación*.
<http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/realidad/pdfs/TalentoHumano.pdf>
- Iglesias Álvarez, I. (2019). Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento. FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo* . Sello Editorial UNAD. (pp.25-38).<https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento* . Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- Mendoza Armijos, H.E (2022). Impacto de la capacitación en el desarrollo profesional en organizaciones ecuatorianas. Revista científica Zambos 1(2).
<https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec/index.php/home/article/view/27>
- Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. (pp.107-140).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>
- Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. (pp.150).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=10>
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. Rev. Investig. Desarro. Innov 6(2). [La capacitación y su efecto en](#)

[la calidad dentro de las organizaciones | Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación](#)

Pérez, G., Pineda, U., Arango, M. (2011). *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa*. Revista virtual Universidad Católica del Norte. (33). P.6.

Romero, A. M. (2022). [Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano](#) . [Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>

Velásquez, W. (2022, 4 de marzo). Herramientas de recolección de datos cualitativos en investigaciones de mercado. Neuromarketing MindTec.
<https://www.mindtecbolivia.com/herramientas-recoleccion-datos-cualitativos/>