

Capacitación y Desarrollo Laboral en El Banco Mundo Mujer

Derli Alejandra Aranda Pillimue

Diana Carolina Tobar Arteaga

Frencisned Patiño Delgado

Karol Tatiana Jurado Muñoz

Luis Enrique Melo Benavides

Presentado a: Christiam Soto Vallejo

Grupo: 101007_37

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Programa de Administración de Empresas

Julio de 2025

Dedicatoria

En primer lugar, agradecemos profundamente a Dios, fuente de vida, salud y fortaleza, por guiarnos en este camino y brindarnos la oportunidad de contar con los recursos, especialmente el tiempo, para dedicarnos al estudio. Gracias a Él, hoy damos un paso más hacia nuestro crecimiento personal y profesional, formándonos no solo como profesionales, sino también como seres humanos con principios, valores y sentido ético.

Nuestro eterno agradecimiento también es para nuestras familias, quienes han sido el pilar fundamental en este proceso. Gracias por su apoyo incondicional, por cada palabra de aliento y por caminar a nuestro lado en este reto tan importante de nuestras vidas.

Extendemos un sincero reconocimiento al Banco Mundo Mujer, no solo por abrirnos las puertas como institución, sino por ser una entidad que cree en las personas, que impulsa el desarrollo económico y social de muchas familias, y que demuestra cada día su compromiso con el bienestar de sus clientes.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento a cada uno de los tutores que formaron parte de nuestra formación profesional. Cada uno, desde sus experiencias y estilos de vida, aportó su granito de arena al compartir sus conocimientos con nosotros.

Para aquellos tutores cuya metodología o forma de enseñanza nos resultó más desafiante, o que por diversas razones no pudieron brindarnos un acompañamiento constante, representaron para nosotros un verdadero reto. Gracias a esas experiencias, aprendimos a esforzarnos más, a prestar mayor atención, a dedicar más horas de estudio y, sobre todo, a demostrarnos a nosotros mismos que sí éramos capaces.

Además, agradecemos al Banco Mundo Mujer por prestar un servicio cercano al ciudadano, que con la experiencia de más de 29 años en el mercado, ha podido atender a las comunidades indígenas, campesinos y mujeres cabezas de familia otorgando diferentes créditos de una manera, fácil, rápida y oportuna con una atención personalizada, permitiendo la inclusión financiera, promoviendo el empoderamiento, autoestima e independencia de los usuarios, en aras de ofrecer nuevos productos que satisfagan de manera urgente las necesidades de las personas, también ha permitido a que varios usuarios puedan desarrollar sus ideas de negocios y crezcan de manera considerable.

Resumen

El trabajo de investigación se realiza bajo un proceso de observación a los mecanismos, estrategias y planes de capacitación laboral en la entidad bancaria Mundo Mujer, en donde se puede detectar si los planes de capacitaciones están encaminados a las necesidades del personal y su cumplimiento está siendo fructífero para la empresa.

Con el desarrollo de este análisis se obtendrán resultados que permitirán comprender las necesidades reales del personal que la labora en la empresa Mundo Mujer de tal manera que los planes de capacitación se re direccionen de acuerdo a las necesidades del entorno, los tiempos de trabajo de los empleados y la mejora continua de la prestación del servicio bancario.

Para poder llevar a cabo el proceso de investigación se implementará una metodología de investigación cualitativa, el cual contará con un muestreo de personal aleatorio de la empresa objeto de estudio, con esto se podrá realizar un acercamiento a las necesidades reales presentadas por el personal, a sus entornos laborales, situaciones cotidianas de trabajo y la percepción que los empleados tienen acerca de los programas y estrategias de capacitación que se están llevando en la empresa.

Finalmente, y como resultado del proceso de investigación se contará con la interiorización de las temáticas y la generación de una serie de propuestas que permitan mejorar y fortalecer los programas de capacitación de personal en la empresa Mundo Mujer, todo esto en beneficio de clima laboral y una mejora constante de la prestación del servicio de calidad al público.

Como conclusiones finales del trabajo de investigación en los procesos de capacitación que se están llevando con el personal de la empresa bancaria Mundo Mujer se

puede apreciar la importancia de contar con un análisis claro que permita detectar los puntos a los cuales deben ir enfocados los programas de capacitación, también saber identificar la metodología que se va implementar en los programas de capacitación y que esta se logre adaptar a las condiciones laborales de la empresa.

Por último y como aporte en el proceso de investigación se generan una serie de estrategias que pueden contribuir de manera positiva a los programas de capacitación en la empresa objeto de estudio, por ejemplo, se plantean unos tipos de compensación como por ejemplo: días compensatorios, reconocimiento colectivo, incentivos no monetarios, entre otros.

Palabras Claves

Capacitación laboral, programas de la capacitación, Banco Mundo Mujer, desempeño laboral, clima organizacional, competencias laborales, talento humano

Abstract

The research work is conducted through an observation process of the mechanisms, strategies, and training plans at the Mundo Mujer banking institution. This analysis allows us to determine whether the training plans are geared toward the needs of the staff and whether their implementation is being successful for the company.

Through this analysis, results will be obtained that will allow us to understand the real needs of Mundo Mujer's staff. This will allow us to redirect training plans according to the needs of the environment, employee work schedules, and the continuous improvement of banking service delivery.

In order to carry out the research process, a qualitative research methodology will be implemented. A random sampling of employees from the company under study will be used to gain insight into the real needs of the employees, their work environments, everyday work situations, and employee perceptions of the company's training programs and strategies.

Finally, as a result of the research process, the topics will be internalized and a series of proposals will be generated to improve and strengthen the staff training programs at Mundo Mujer, all of which will benefit the work environment and continuously improve the provision of quality service to the public.

As final conclusions from the research on the training processes being carried out with the staff of the banking company Mundo Mujer, it is clear how important it is to have a clear analysis that allows for identifying the points on which training programs should focus. It also helps to identify the methodology to be implemented in the training programs and ensure that it is adapted to the company's working conditions.

Finally, as a contribution to the research process, a series of strategies were generated that can positively contribute to the training programs at the company under study. For

example, several types of compensation were proposed, such as compensatory days, collective recognition, non-monetary incentives, among others.

Keyword

Job training, training programs, Banco Mundo Mujer, job performance, organizational climate, job competencies, human talent.

Contenido

Introducción	11
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Banco Mundo Mujer	14
Planteamiento del Problema	15
Antecedentes del Objeto de Estudio	17
Justificación	19
Marco Teórico.....	21
Selección del Personal.....	22
Desarrolló de Recursos Humanos	23
El clima laboral	23
Las relaciones laborales	25
Marco Legal	26
Metodología de Investigación.....	28
Tipo de Investigación	28
Población y Muestra:.....	28
Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	29
Procedimiento:	29
Análisis de la Información:	30
Consideraciones Éticas.....	30
Resultados Esperados:.....	31
Resultados	32
Análisis de Resultados del Proceso Investigativo	33
Objetivo del Programa de Capacitación en la Entidad Bancaria Mundo Mujer.	36
Recursos Necesarios.....	38
Recomendaciones Finales.....	39
Conclusiones	41
Bibliografía	42
Anexos	43

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Pregunta N ^a 1	33
Ilustración 2 Pregunta N ^a 2	34
Ilustración 3 Pregunta N ^a 3	34
Ilustración 4 Pregunta N ^a 4	35

Tabla de Tablas

Tabla 1 Acciones del Programa de capacitacion.	36
Tabla 2 Responsables del Programa de capacitación.	37
Tabla 3 Tiempo de Duración del Programa de Capacitación.	38
Tabla 4 Indicadores de Control y Seguimiento.....	39

Introducción

En las organizaciones actuales, el talento humano se ha convertido en un recurso estratégico fundamental para alcanzar y sostener ventajas competitivas. Más allá de los activos financieros o tecnológicos, son las personas quienes impulsan la innovación, la calidad del servicio y el logro de los objetivos empresariales. De acuerdo con Luna Arocas (2018), gestionar adecuadamente el talento implica no solo atraer y retener a los colaboradores más competentes, sino también diseñar procesos que promuevan su desarrollo integral y su compromiso organizacional. Por ello, la gestión del capital humano ha evolucionado de una función operativa a un elemento clave de la estrategia empresarial.

En este contexto, la capacitación y el desarrollo laboral emergen como herramientas esenciales para fortalecer el talento humano, garantizando su actualización permanente, su crecimiento profesional y su contribución efectiva a los objetivos organizacionales; Dentro de cualquier entidad, el desarrollo y evolución de los empleados son realmente importantes como la consecución de las metas corporativas a nivel general. La formación y el crecimiento profesional constante no deberían considerarse únicamente como un deber o un requerimiento, sino como una verdadera oportunidad para potenciar y resaltar las capacidades individuales, estimular el talento y descubrir nuevas posibilidades en la vida laboral de cada trabajador.

Sin embargo, los programas de formación que se proporcionan actualmente no responden de manera efectiva a las necesidades reales del trabajo diario. Esta situación se vuelve aún más evidente en municipios pequeños, donde las oficinas suelen contar con poco personal y recursos limitados. En estos contextos, las capacitaciones tienden a ser muy

generales y no tienen en cuenta las condiciones particulares que enfrentan los empleados en su entorno laboral. Además, en muchos casos, no se dispone del personal suficiente para asistir a las jornadas de formación programadas por la entidad de manera virtual, debido a la necesidad de atender a los clientes que se encuentran directamente en sala, lo que reduce considerablemente la oportunidad de adquirir conocimientos prácticos y actualizados. Esta brecha no solo limita el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, sino que también afecta su rendimiento y la calidad del servicio que pueden ofrecer.

El propósito de este trabajo es analizar cómo los programas de capacitación implementados en Banco Mundo Mujer se relacionan (o no) con las verdaderas condiciones y necesidades del trabajo que desempeñan los colaboradores. A través de este análisis, se busca identificar las brechas existentes entre lo que se enseña y lo que realmente se necesita en el entorno laboral, para proponer mejoras que permitan que la formación sea más útil, práctica y alineada con la realidad del día a día.

Objetivos

Objetivo General

Analizar si los programas de capacitación en el Banco Mundo Mujer están respondiendo a los desafíos del entorno laboral y aportando para el desempeño efectivo de los colaboradores.

Objetivos Específicos

- Revisar los contenidos de capacitación con las funciones específicas de cada cargo dentro de la organización.
- Identificar las diferencias entre lo que los empleados necesitan aprender y lo que ofrecen los programas de capacitación actuales.
- Proponer estrategias de mejora para adaptar los programas de capacitación a las condiciones reales de trabajo.

Banco Mundo Mujer

Es una entidad financiera colombiana especializada en microfinanzas, donde su objetivo es promover el desarrollo sostenible del país y la igualdad de género en términos financieros, brindando apoyo a los pequeños y medianos empresarios, convirtiendo las ideas de negocio de los colombianos en una realidad, estimulando el ahorro y generando acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios para la comunidad trabajadora del país.

Su misión es impulsar el desarrollo económico y social de sus clientes, promoviendo la inclusión financiera y siendo el banco líder de la comunidad.

El banco ofrece productos como créditos individuales, ahorros, y servicios complementarios, con un modelo cercano, personalizado y de acompañamiento. Se destaca por su compromiso social, su enfoque en el empoderamiento femenino y su presencia en más de 400 municipios del país.

Es una entidad con objetivo de servicio social, la cual es muy reconocida por el bienestar que brinda a sus empleados destacando las buenas prácticas organizacionales, ya que ejercen un punto importante dentro de la misma, las cuales contribuyen al éxito de la organización y de sus empleados. Esta entidad bancaria busca el desarrollo sostenible de Colombia y resalta para ellos sus valores corporativos: humildad, integridad, liderazgo, excelencia y respeto, donde se conserva la esencia, metodología y trabajo con responsabilidades guiadas a la contribución social, cuidando del medio ambiente y valor compartido en los grupos de interés.

Planteamiento del Problema

Dentro de la gerencia del Banco Mundo Mujer, los programas de capacitación laboral se han convertido en una herramienta indispensable para el crecimiento profesional de todos los colaboradores. Sin embargo, *“Los programas de formación deben estar diseñados en función de las necesidades reales del puesto de trabajo y del contexto en el que el empleado se desempeña, de lo contrario, su efectividad se reduce considerablemente”* (Chiavenato, 2009).

Además, “en diversos estudios realizados sobre el desarrollo profesional en Colombia indican que una de las principales limitaciones en los procesos formativos es la desconexión entre la oferta de capacitación y las competencias realmente requeridas en el ejercicio del trabajo” (Urzua & Puentes, 2010). Es decir, que los programas muchas veces no están alineados con los desafíos diarios que enfrentan los empleados en sus oficinas, ni con las habilidades específicas que requieren sus funciones, lo cual limita su aplicabilidad y el crecimiento personal y profesional del talento humano.

Por lo tanto, es fundamental revisar si los programas de capacitación que se están implementando en la empresa responden realmente a las necesidades del entorno laboral, o si están siendo diseñados de manera generalizada. Esto es importante considerando la alta afluencia de usuarios que visitan las oficinas diariamente, la diversidad de cargos y las funciones específicas que se desempeñan en cada área. De no ser así, los esfuerzos realizados pueden resultar poco efectivos y no generar el impacto esperado en todo el personal, lo que ocasiona un desequilibrio en el avance y la apropiación de los temas abordados en cada capacitación. Es por eso que se deben revisar si los programas están alineados con los desafíos diarios que enfrentan los empleados en sus oficinas y con las competencias específicas que requieren para desempeñar adecuadamente sus funciones.

Ante esta situación, surge la necesidad de analizar los procesos de capacitación y desarrollo laboral en Banco Mundo Mujer en donde *“la función de recursos humanos tiene que dotarse de los niveles de credibilidad más elevados dentro y fuera de la empresa para ocupar la posición que realmente merece en el seno de la misma”* (Ramos Ramos, 2015) con el fin de identificar las brechas entre los horarios en los que se capacita y las labores que a su vez deben de ejercer con el público en general, generando contratiempos en la apropiación del tema para cada colaborador. Esto permitirá proponer mejoras que contribuyan a una formación más pertinente, útil y enfocada en el crecimiento integral de los colaboradores, en donde nos encontramos con la siguiente pregunta problema:

¿Cómo lograr que los programas de capacitación laboral se adapten a las condiciones reales del trabajo y contribuyan al desarrollo personal y profesional de los colaboradores?

Antecedentes del Objeto de Estudio

En este momento muchas empresas reconocen la importancia de los procesos de capacitación para todos sus colaboradores. Encontramos que, a nivel internacional, diversos estudios han resaltado la importancia estratégica de la capacitación para el desarrollo de las organizaciones y el rendimiento de sus empleados. Por ejemplo, en el estudio de (Phyllis Tharenou, 2007), donde se analizaron más de sesenta investigaciones sobre la capacitación y su impacto en el desempeño organizacional, se concluye que la capacitación genera efectos positivos tanto a nivel individual, mejorando habilidades y actitudes, además también a nivel organizacional, incrementando la productividad y los beneficios económicos. Sin embargo, un aspecto que se destaca es que, para que estos beneficios sean realmente sostenibles en el tiempo, se requiere del compromiso y apoyo continuo por parte de la organización después de cada proceso de capacitación.

La investigación realizada por Giraldo, titulada “La capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral”, (Vélez, 2020), analiza la influencia de las capacitaciones en el desempeño laboral dentro de una entidad del sector público colombiano. En ella se logró evidenciar la relación positiva que existe entre la calidad y pertinencia de los programas de capacitación y el desempeño de los colaboradores. Además, este estudio resalta la importancia de diseñar programas de formación que realmente respondan a las necesidades de la organización y de cada uno de los roles que desempeñan los empleados, con el fin de lograr mejoras significativas en su rendimiento.

Dentro del contexto local Banco Mundo Mujer, en la actualidad incorpora y realiza las capacitaciones periódicamente, con el fin de actualizar al personal sobre las modificaciones y los cambios en la plataforma digital compartiendo las instrucciones de manejo requeridas para la venta del producto o servicios, la organización comparte dos fechas

al inicio de cada mes las cuales son agendadas para las capacitaciones previamente mencionadas, esto con el fin de tener contacto directo con el asesor y poder identificar dudas e inquietudes frente al tema que se está desarrollando en cada reunión, logrando capacitar al empleador y generar un buen servicio en cada oficina.

Con los estudios mencionados y desde el contexto local, se puede observar claramente la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. Por ello, resulta de gran importancia analizar si los programas de formación implementados en el Banco Mundo Mujer están siendo realmente efectivos, si responden adecuadamente a los desafíos particulares del entorno operativo, y si su impacto se refleja en una mejora tangible del desempeño de sus colaboradores. Es fundamental comprender si estas estrategias de capacitación están alineadas con las necesidades reales de la organización y del contexto en el que opera. En este sentido, la presente investigación tiene como propósito analizar la alineación de los programas de capacitación del Banco Mundo Mujer con los desafíos del entorno, así como su contribución al fortalecimiento del rendimiento y la eficiencia del equipo humano.

Justificación

Para la entidad financiera Banco Mundo Mujer es importante que todo el personal reciba capacitaciones específicas de acuerdo a los cargos y perfiles que estos desempeñan en la organización, porque es vital para el crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades que les permitan alcanzar su máximo potencial en su área respectiva.

Lo anterior conlleva a beneficios tanto para las personas que laboran en la entidad bancaria y para los usuarios que son clientes, ya que el beneficio será mutuo y de calidad, también porque debe tener la capacidad de brindar excelente atención y prestar un servicio ajustado a la competitividad y al mundo moderno y tecnológico lo que permitirá la fidelización de los clientes a la entidad bancaria, igualmente nuestra propuesta apunta a que la capacitación es prioridad para cumplir a cabalidad con las diferentes funciones del cargo, de igual forma el personal deben ser evaluado por la entidad de manera puntual dentro de un tiempo estipulado, con el fin de medir su desempeño y la eficiencia en sus labores, esto permitirá, que se pueda verificar donde se presenta la mayor parte de inconsistencias y falta de conocimiento de la información y se pueda realizar los ajustes correspondientes al cargo o al perfil que cada funcionario cumpla, con el objeto de ofrecer un servicio con calidad para reforzar competencias laborales, profesionales y personales que vayan en pro del mejoramiento en el servicio, de igual forma la propuesta determinara los términos, los temas y las áreas que se deben capacitar, lo que permitirá un desempeño efectivo en el puesto de trabajo.

Así mismo podemos llegar a la conclusión que la capacitación específica del personal en cada área genera diversos beneficios, incluyendo mayor productividad, mejor desempeño, aumento de la satisfacción laboral, y una mayor adaptación a los cambios. Esto se traduce en una mejor calidad del trabajo, mayor eficiencia y una mayor capacidad para innovar y prestar un excelente servicio de calidad.

Finalmente, la capacitación del personal en un área específica aporta a la entidad financiera a mejorar la calidad del trabajo, reducir tiempos de supervisión, aumentar la productividad, mejorar la retención de personal, fortalecer la competitividad y aumento de clientes y las ganancias de la entidad bancaria serán más efectivas.

Marco Teórico

En la actualidad se logra apreciar la importancia del talento humano en la dinámica interna de las organizaciones, por lo cual a la hora de la selección e ingreso de personal nuevo se deben tener presente algunas consideraciones que permitan que la organización cuente con personal de calidad, de igual forma el personal al recibir capacitación de manera continua de acuerdo al perfil que desempeñe, será primordial para el crecimiento, mejorar el rendimiento, aumentar la productividad y así mismo la satisfacción laboral aumenta considerablemente en los trabajadores.

De igual forma esta presentación del marco teórico nos ayuda y permite diseñar e implementar políticas y programas efectivos que contribuya al logro de los objetivos organizacionales propuestos en razón a que la capacitación es una inversión que se realiza en el capital humano, proporcionando habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para el desempeño eficiente de las funciones laborales encomendadas en la organización, ya que el brindar una capacitación que se ajuste al perfil de las personas, hará que su desempeño sea más eficiente y eficaz, porque se le otorga herramientas y conocimientos para el desarrollo de sus actividades, además el recurso humano bien calificado y preparado es la verdadero recurso estratégico de las empresas que pone en ventaja a comparación de otras.

Partiendo de lo anterior y en ánimo de trabajar en la mejora continua, las organizaciones deben tener diseñando las estrategias de capacitación continua al personal, de tal manera que se logre potenciar las características y cualidades del personal, manteniendo la armonía interna de la organización y el cumplimiento de las metas trazadas, partiendo de todo lo anterior la organización debe tener presente los siguientes puntos:

Selección del Personal

Este es un punto vital para las organizaciones, debido a que contar con un personal idóneo será un papel fundamental en todos los aspectos de la organización, “La selección de personal es un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de GNR derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presentes y futuras previsible de un puesto de trabajo o cargo laboral de una empresa concreta o específica” (Cuesta Santos, 2010)

Contar con un personal de calidad será un factor importante a la hora de afrontar las condiciones reales que se presentan al interior de las organizaciones, adicionalmente esto será un factor determinante cuando la organización diseñe, ejecute y evalúe sus programas de capacitación.

Es importante que el empleado esté en pleno “conocimiento de las demandas y ofertas de los puestos o cargos para los cuales se va a seleccionar, de la estructura organizativa empresarial, de sus condiciones de trabajo y de su cultura o filosofía organizacional” (Cuesta Santos, 2010) todo esto contribuirá de manera significativa a los procesos de capacitación y mejora continua que se generan al interior de la organización.

Es importante que a partir de una buena selección de personal la organización comprenda que “La formación continua es el sustento esencial de la gestión por competencias. El desarrollo de las competencias laborales viene dado por el proceso de que, además de acoger el ciclo de formación asociado a escuelas y academias, deberá acoger el conjunto de experiencias (tareas, cargos, eventos, responsabilidades, etc.) que en el cursar de la *carrera de vida en la organización* deberá realizar el individuo” (Cuesta Santos, 2010)

Desarrolló de Recursos Humanos

La organización debe velar por mantener un constante desarrollo de Capital Humano, que este cuente con las condiciones propicias para que se desarrollen las actividades encargadas y se ejecuten de manera excelente, en este sentido encontramos que “la única manera de mejorar el rendimiento empresarial es situar los recursos Humanos en el centro mismo de la toma de decisiones estratégicas” (Alles, 2005)

En la actualidad se puede apreciar que muchas organizaciones han descuidado el tema de la mejora continua del talento humano debido a que dentro del área de los recursos humanos se aprecia la siguiente situación: “cuidar el equilibrio de las dos fuerzas contrapuestas, maximizar el capital humano y por ende el capital intelectual de la organización, versus minimizar los costos de personal.” (Alles, 2005)

La situación mencionada anteriormente es la que podemos apreciar en nuestro caso de estudio, en donde las estrategias de capacitación del personal no se están llevando a cabo de manera idónea, todo ello debido a que se está priorizando el impacto económico que se puede generar a la hora de capacitar a los empleados dentro de la jornada laboral de la empresa.

El clima laboral

Los procesos de capacitación son esenciales para la mejora continua sobre la dinámica de la organización y generan un impacto directo en la percepción del clima laboral, el cual es entendido como: “las persecuciones compartidas por los miembros de la organización respecto al trabajo y por tanto a las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno mismo.” (Ganf, 2013)

En nuestro caso de estudio se puede apreciar que los procesos de capacitación están generando afectaciones al clima laboral, esto debido a que las condiciones laborales de los

empleados no se ajustan a los cronogramas de las jornadas de capacitación esto influye directamente en la dinámica de la organización, el clima laboral y la prestación del servicio bancario.

Es importante que la organización a través de su programa de capacitación contribuya al clima laboral entendiéndolo “ como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia entre el sistema organizacional. La especial importancia a este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es resultado exclusivo de los factores organizacionales existentes, sino depende también y en muchos casos primordialmente de las percepciones o de dichos factores. ” (Ganf, 2013)

Partiendo de lo anterior es importante que los programas de capacitación se adecuen a las condiciones laborales que tiene la organización, a los tiempos y necesidades de los empleados y que contribuyan de manera eficiente a la mejora del clima laboral y la mejora en la presentación de los servicios a los cuales fueron contratados los empleados. Por otra parte, es importante mantener un buen ambiente en el lugar de trabajo porque es fundamental para el éxito de una organización, ya que favorece la productividad, la satisfacción de los empleados y la retención del talento. Además, mejora la imagen de la empresa y su relación con los clientes.

Está compuesto tanto por la visión del trabajo respecto a su propia percepción y sentimientos, como por las acciones que parten de la organización y que pueden influenciar en la misma, de igual forma favorece el compromiso y la motivación, reduce posibles conflictos internos y sobre todo, mejora notablemente la productividad de la empresa y la relación con los clientes, por tal razón cuando se presenta un buen clima laboral participativo con directivos y colaboradores los resultados mejoran, ya que se entiende que hay un trabajo

en equipo en donde la opinión de todos es tomada en cuenta y trabajan con un fin colectivo el cual es alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Las relaciones laborales

Un punto vital en los procesos de capacitación dentro de una organización es mantener unas buenas relaciones laborales las cuales podemos entender como “el sistema de relación que existe entre la empresa y sus miembros, entre la empresa y los sindicatos y entre los propios trabajadores” (Crespo, 2021)

Los programas de capacitación deben tener presente las condiciones laborales de sus empleados, los tiempos laborales y no interrumpir o generar presión en los puestos de trabajo. Para nuestro caso de estudio podemos apreciar que las estrategias de capacitación laboral se cruzan con los procesos de atención al cliente, esto genera situaciones de estrés en los empleados y una mayor carga laboral debido a la acumulación de trabajo.

Marco Legal

En Colombia existen varias disposiciones legales que apoyan que la formación continua de los trabajadores es parte fundamental para el mejoramiento del desempeño laboral. Además, que esta no solo se puede ver como una herramienta para el desarrollo de una empresa, sino también como una obligación legal y un derecho que todo trabajador tiene al ser parte de una organización

En el Código Sustantivo de Trabajo en el Artículo 92 nos indica que “*el empleador debe proporcionar al trabajador los instrumentos adecuados y necesarios para el cumplimiento de sus funciones*”, (Función Publica_1, 2025) lo que nos hace referencia a que el empleador está en la obligación de brindar a todos sus colaboradores las herramientas y capacitaciones para que estos logren desarrollar sus actividades de manera correcta y eficiente. Además, que en el artículo 97 también se destaca la importancia de que las empresas brinden a sus colaboradores una formación técnica o tecnologías, para de esta manera promover el desarrollo y perfeccionamiento del trabajador dentro del ámbito laboral.

En la ley 1010 del 2006, se promueve algo muy importante que es la capacitación en convivencia laboral esto con el fin de prevenir el acoso laboral en las organizaciones, algo que muchos empleados en algún momento les ha tocado vivir y no han podido hacerle frente por el desconocimiento y el miedo que este tipo de situaciones pueden generar. (Función Publica_2, 2025)

Por su parte, en el decreto 1075 de 2015, “*que es el decreto único reglamentario del sector trabajo*” que es donde se regula el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), (Función Publica_3, 2025) en el cual nos indica que las capacitaciones deben ser de manera periódica a los trabajadores y de manera obligatorios; los temas que en estas capacitaciones deben abordar están relacionados con los riesgos, seguridad, salud y

prevención, que son temas de gran importancia, ya que contribuyen a disminuir los accidentes laborales e incapacidades que sin duda alguna provocan retrasos en los diferentes procesos que maneja una organización.

Además que en el ámbito de calidad, la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, en la cláusula 7.2, (Logo ESG Innova Group, 2025), señala el valor de la formación continua, puesto que si los empleados no tiene las competencias necesarias para desempeñar su cargo, se deben realizar acciones correctivas a esta situación como es la capacitación continua, otro punto muy importante que se resalta, es la evaluación de la efectividad de estas capacitaciones, por lo que no solo basta con capacitar, si no que después se debe validar y verificar su efectividad.

En conclusión, el marco legal Colombiano encontramos que no solo se respalda, sino que es una obligación de las organizaciones, implementar programas de capacitación efectivas y que estén acorde con las necesidades del entorno laboral, para de esta manera garantizar el derecho a la formación, el mejoramiento del desempeño laboral y el bienestar de todos sus colaboradores.

Metodología de Investigación

La presente investigación aplica un **enfoque de investigación cualitativo de tipo descriptivo**, dado que se busca analizar y comprender si los programas de capacitación actuales con los que cuenta actualmente el Banco Mundo Mujer responden adecuadamente a las condiciones reales del entorno laboral. El propósito es describir la relación entre la formación brindada y las necesidades concretas del personal en sus funciones cotidianas.

Tipo de Investigación

Se trata de una **investigación cualitativa**, ya que se enfoca en la exploración de percepciones, experiencias y opiniones de los colaboradores frente a los programas de formación que brinda la entidad. La elección de un **enfoque cualitativo** se fundamenta en su capacidad *para “dinamizar el conocimiento y reconocer la realidad y el entorno en que vivimos”*, tal como lo reconocen Medina Ricaurte y Barrera. Además, se destaca su idoneidad para comprender percepciones y contextos complejos. Por otra parte, tiene un enfoque **descriptivo**, ya que, busca detallar las características de estos programas y su grado de pertinencia en el contexto institucional. (Medina Ricaurte, 2020)

Población y Muestra:

La población objeto de estudio está compuesta por colaboradores del Banco Mundo Mujer en oficinas de municipios con personal limitado. La muestra se seleccionará de manera **intencional**, considerando funcionarios con experiencia directa en los procesos de formación. Se incluirán perfiles de diferentes áreas como atención al cliente, comercial y administrativa.

Universo: 4.500 empleados.

Población: 9 empleados de la oficina de un PDA.

Muestra: 4 empleados del área operativa

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizará como técnica principal la **entrevista estructurada**, lo cual permitirá obtener información profunda sobre la percepción de los empleados respecto a los programas de capacitación.

También se realizará una **revisión documental** de los contenidos de capacitación ofrecidos por la entidad.

Los instrumentos serán una **guía de entrevista** y una **matriz de análisis documental**.

Procedimiento:

- Diseño de la guía de entrevista:
 - ✓ Redacción de las preguntas claves de inferir y llegar a la información suministrada por el colaborador
- Contacto con los colaboradores y solicitud del consentimiento informado para dicho proceso.
 - ✓ Explicación del consentimiento y la finalidad de la investigación.
- Realización de las entrevistas
 - ✓ Realización de manera presencial o virtual dependiendo de la disponibilidad y ubicación de cada colaborador y del área en la que se encuentre
- Recopilación y organización de la información obtenida,
 - ✓ Se obtiene mediante patrones comunes y similares que se logre identificar, analizando cómo se vive la capacitación interna y que tan efectiva resulta en las exigencias reales del trabajo y sus necesidades continuas.

- Revisión documental de los programas de formación actuales,
 - ✓ Métodos implementado y hallazgos en cada uno de ellos según los resultados conseguidos en cada unidad socializada

- Codificación y análisis de la información
 - ✓ Será reflejado tanto las debilidades como las fortalezas encontradas, así mismo como, las recomendaciones para mejorar la formación y desarrollo corporativo existente.

Análisis de la Información:

La información recolectada será procesada mediante **análisis de contenido**, identificando categorías clave que permitan interpretar la alineación (o no) de la capacitación con las funciones reales del personal. Se buscará establecer patrones y brechas entre lo enseñado y lo que realmente se requiere en el entorno laboral destacando sus necesidades, percepciones y experiencias de los colaboradores.

Este análisis descriptivo permitirá identificar tantos los aciertos como las falencias actuales a las que se enfrenta la entidad en el proceso formativo de cada colaborador. Analizando de esta manera las mejoras a implementar y por las cuales se debe de trabajar en la búsqueda diaria de prestar un buen servicio a la comunidad, hacia el fortalecimiento de la misma y el desarrollo profesional de sus colaboradores.

Consideraciones Éticas

Durante el proceso, estudio y avance de la investigación se dará un respeto total hacia los colaboradores que participen, informando previamente a cada uno que su participación es confidencial y completamente voluntaria. En ningún momento se revelará información

personal, ya que la información que se recoja será tratada con absoluta reserva. Lo que se busca obtener con los colaboradores es un espacio de confianza en el que puedan expresar libremente sus ideas, y experiencias laborales sobre el desarrollo profesional que tienen en la organización. Siendo de su conocimiento que la información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y de mejora institucional. Resaltando la honestidad, respeto, confianza y privacidad los valores que identificarán la investigación.

Resultados Esperados:

Como finalidad a la investigación se espera obtener una comprensión más profunda de cómo los colaboradores de Banco mundo mujer perciben y reciben los programas de capacitación y formación que instruye la entidad en sus procesos administrativos y formativos.

Al tener un enfoque cualitativo y descriptivo no se pretende medir los resultados con cifras sino más bien descubrir en la voz de sus empleados si lo que se enseña en estos espacios formativos y los horarios son realmente lo que necesitan para enfrentar los retos diarios en cada uno de sus cargos y obligaciones.

Se espera que las respuestas recolectadas permitan identificar las brechas entre la formación impartida y las condiciones reales de aprendizaje en cada cargo, especialmente en aquellas oficinas de municipios o en las que el personal es más limitado, y los tiempos para capacitarse no son los suficientes por la alta demanda del servicio.

Finalmente se espera conseguir propuestas de mejoras reales y oportunas que brinden apoyo, donde los programas de capacitación se ajusten a las necesidades del trabajo diario y al desarrollo profesional y continuo del colaborador, fortaleciendo el buen servicio, capacitando con calidad y obteniendo buenos resultados laborales.

Resultados

En este trabajo mostramos la importancia que le da el Banco Mundo Mujer al trabajo que desarrolla sus colaboradores, y a las diferentes tareas y actividades que ejecuta cada persona en sus áreas de trabajo la cual contribuye al funcionamiento efectivo de la entidad, también muestra que el programa de compensación e incentivos elaborado; se enfoca en el bienestar y desarrollo profesional de las personas; indicando que el eje primordial de la entidad financiera es el talento humano, que es el verdadero recurso estratégico de la organización, en donde busca promover la productividad, creatividad y alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad financiera.

De igual forma damos a conocer los tipos de compensación que se brindan a todo el personal que labora en la entidad, como lo es compensación económica directa, incentivos no monetarios, beneficios en desarrollo profesional y reconocimiento colectivo, lo cual busca incentivar a todo el personal a que trabaje con la mejor actitud, aptitud, compromiso y disciplina para alcanzar las metas propuestas por la organización, también da a conocer quiénes son los directamente responsables de hacer seguimiento constante a las tareas y actividades anuales, semestrales y trimestrales a través de los diferentes indicadores de control y seguimiento que permiten evaluar porcentualmente de manera detallada si se cumple a cabalidad las metas trazadas por la entidad financiera.

Análisis de Resultados del Proceso Investigativo

Por medio de las encuestas realizadas a la parte operativa de la oficina del Banco Mundo Mujer con el fin de identificar la pertinencia de los programas de capacitación ofrecidos por la entidad en relación con las necesidades reales del entorno laboral:

Figura 1

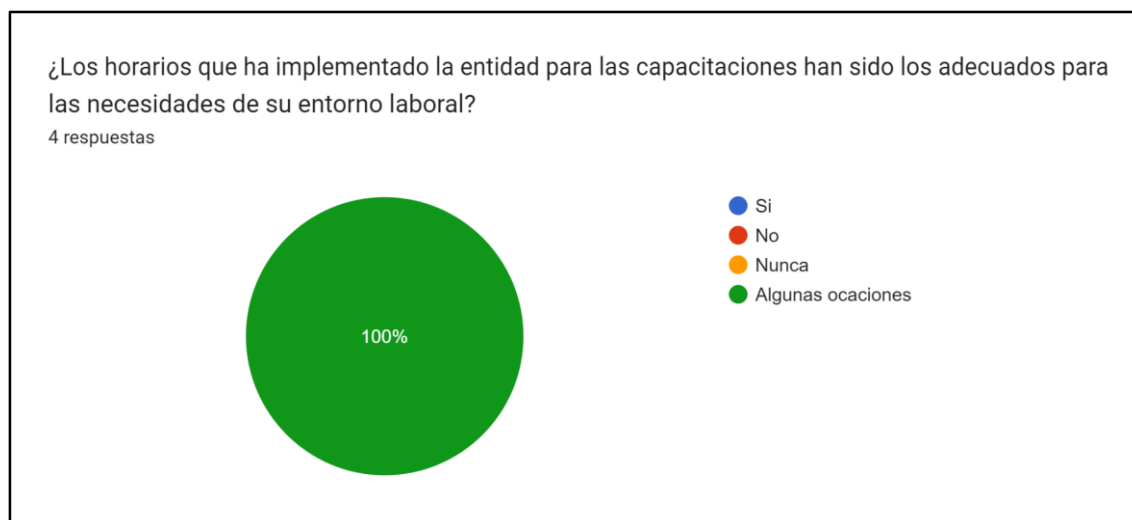
Ilustración 1 Pregunta N^o1



Los resultados muestran que el 50% de los encuestados considera que las capacitaciones sí han sido útiles, mientras que el otro 50% opina lo contrario. Este resultado evidencia una división de percepciones entre los colaboradores. Aunque la mitad reconoce una utilidad clara en los programas de formación, la otra mitad manifiesta insatisfacción, lo que sugiere la existencia de brechas entre los contenidos impartidos y las necesidades específicas del cargo.

Figura 2

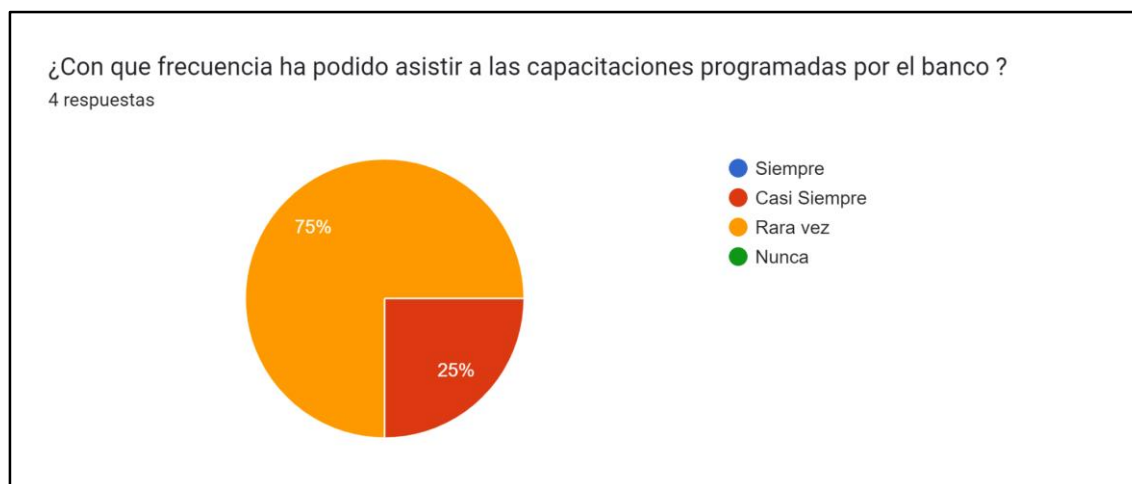
Ilustración 2 Pregunta N^o 2



En este caso, el **100% de los encuestados indicó que los horarios son adecuados sólo en algunas ocasiones**. No se registraron respuestas afirmativas absolutas, lo que demuestra una **insatisfacción generalizada** respecto a la programación horaria de las capacitaciones.

Figura 3

Ilustración 3 Pregunta N^o 3



Los resultados muestran que el **75%** de los encuestados ha asistido "rara vez", mientras que el **25%** ha asistido "casi siempre". No se registraron respuestas en las opciones "siempre" o "nunca".

Esta información refleja que la mayoría del personal encuentra dificultades para participar activamente en las capacitaciones, lo cual puede estar relacionado con la carga operativa, falta de cobertura del personal o conflictos con la jornada laboral. Esto representa una limitación importante en la implementación efectiva del plan de formación, ya que los contenidos no llegan de forma oportuna a todos los colaboradores.

Figura 4

Ilustración 4 Pregunta N° 4



El 75% de los participantes se sienten poco satisfechos con las oportunidades de formación que ofrece la entidad, mientras que el 25% manifestó estar satisfecho. No se reportaron respuestas en los extremos "muy satisfecho(a)" ni "nada satisfecho(a)".

La percepción generalizada de insatisfacción parcial indica que las estrategias de formación de la entidad no están cumpliendo completamente con las expectativas del personal.

Como finalidad a los resultados obtenidos se logra identificar una falencia en oficinas de municipios pequeños; la cual aborda que los programas de capacitación laboral actual no se están adaptando a las condiciones reales del trabajo y por el contrario no contribuyen al desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Objetivo del Programa de Capacitación en la Entidad Bancaria Mundo Mujer.

Reconocer y recompensar el desempeño, compromiso y logros de los colaboradores del Banco Mundo Mujer, fortaleciendo la motivación, productividad y alineación con los objetivos institucionales, sin que afecte la transparencia y la correcta prestación del servicio a los consumidores financieros.

Tabla 1

Tabla 1 Acciones del Programa de capacitación.

Tipo de	Descripción	Acciones Específicas
Compensación		
Compensación Económica Directa	Recompensa monetaria adicional al salario	- Bonos por cumplimiento de metas individuales y de equipo - Incentivo trimestral por indicadores financieros (colocación, recuperación, ahorro, inversión CDT)
Incentivos No Monetarios	Reconocimientos que generan valor profesional y corporativo	- Días libres por cumplimiento de metas individuales, aportando al crecimiento financiero de la oficina o agencia. - Reconocimiento en la reunión de

		inicio de mes dentro de cada oficina
		destacando “Mejor Empleado del mes
Beneficios en	Oportunidades de	- Acceso a diplomados y capacitaciones
Desarrollo	crecimiento y aprendizaje	permanentes con el fin de ascender de
Profesional		cargo y obligaciones dentro de la
		entidad
		- Mentorías entre colaboradores
Reconocimiento	Premios a equipos	-Apoyo financiero para actividades
Colectivo	destacados	culturales o deportivas en equipos que
		apoyen la integración y esparcimiento
		sano dentro de todos los colaboradores

Nota: acciones que se pueden implementar en el programa de capacitación en la entidad

bancaria Mundo Mujer

Tabla 2

Tabla 2 responsables del Programa de capacitación.

Acción	Responsable Principal	Apoyo
Diseño del plan de metas e indicadores	Directo de Agencia	Gerentes de Zona- Captadores
Evaluación de desempeño y cumplimiento	Jefe de servicios	Coordinadores regionales
Comunicación de logros e incentivos	Comunicaciones internas- coordinador Comercial	Gestión Humana
Ejecución de bonos e incentivos	Dirección Financiera	Talento Humano

Nota: responsables en los programas de capacitación en la entidad bancaria Mundo Mujer

Recursos Necesarios

- Presupuesto anual para bonificaciones e incentivos
- Plataforma de gestión del desempeño por la fuerza operativa, llevando control directo de los resultados por asesor.
- Convenios con instituciones públicas y privadas en la apertura de cuentas jurídicas que ayuden al fondo total de la entidad
- Sistema interno de comunicación (intranet, boletines).
- Personal de Talento Humano capacitado para reemplazar y otorgar los incentivos no monetarios, sin detener el correcto funcionamiento de la parte operativa de cada oficina.

Tabla 3

Tabla 3 Tiempo de Duración del Programa de Capacitación.

Fase	Periodo	Actividades
Fase piloto	6 meses	Aplicación en una oficina; como área piloto. Evaluación inicial
Implementación total	1 año	Ejecución en todas las oficinas del país, tomando en cuenta los ajustes necesarios según evaluación y resultados analizados.
Seguimiento y mejora continua	Permanente	Evaluación anual y ajustes del programa, identificando áreas a mejorar

Nota: tiempos previstos para el desarrollo del programa de capacitación en la entidad bancaria Mundo Mujer.

Tabla 4*Tabla 4 Indicadores de Control y Seguimiento*

Indicador	Meta	Frecuencia
Índice de satisfacción laboral	>85%	Anual
Rotación voluntaria del personal	<10%	Trimestral
Cumplimiento de metas individuales	>90%	Trimestral
Participación en programas de formación	>70%	Semestral
Número de reconocimientos entregados	≥1 por mes por oficina	Mensual

Recomendaciones Finales

- Realizar campañas internas de sensibilización sobre el valor del reconocimiento.
- Garantizar la equidad y transparencia en la entrega de incentivos.
- Alinear el programa con los valores corporativos de *Banco Mundo Mujer*, especialmente con su enfoque social, ético y de inclusión financiera.
- Proveer en cada una de las campañas el enfoque hacia la cultura organizacional y excelencia de servicio, resaltando la importancia de actuar bajo los valores, basado en estándares éticos y de conducta, actitudes, comportamiento y normas internas.
- Realizar capacitaciones constantes sobre los beneficios e incentivos que se obtienen mensualmente de manera individual y en el cumplimiento grupal de toda la oficina.
- Seguimiento de manera constante a los debidos procesos de las diferentes áreas, través de los indicadores de seguimiento que permiten evaluar las tareas y actividades de manera anual, semestral y trimestral, con el fin de tomar las mejores decisiones que permitan alcanzar los objetivos estratégicos.
- Es necesario realizar diferentes tipos de compensación para todo el personal de la empresa; con el fin de brindar bienestar y seguridad a todo el personal, ya que es

fundamental porque motiva e incentiva a todos los trabajadores del banco, de igual forma contribuye a cumplir a cabalidad con sus funciones y rol que este desempeña, por otra parte es el verdadero plus que invita a los trabajadores a generar resultados efectivos para la organización, ya que una persona bien motivada es el propulsor de nuevas ideas, de incrementar la productividad de la empresa, es innovador y piensa en el beneficio colectivo de toda la organización

Conclusiones

Finalmente se resalta la importancia de la actividad económica que ejerce el banco Mundo Mujer , ya que su objetivo es promover el desarrollo sostenible del país y la igualdad de género en términos financieros, también brinda apoyo a los pequeños, medianos y grandes empresarios, para que puedan crecer y materializar sus ideas de negocio, de igual forma busca siempre incluir a toda la comunidad por igual con las mismas condiciones y oportunidades, esta entidad trabaja por la inclusión de las regiones y familias para que puedan salir adelante y cumplir sus sueños y metas.

La capacitación y el desarrollo juegan un papel fundamental en las diferentes empresas porque es el proceso de mejorar las habilidades y conocimientos de las personas para que puedan desempeñar muy bien sus tareas y actividades encomendadas; también permite que se les brinde las herramientas necesarias para que los colaboradores puedan realizar profesionalmente su trabajo y esto verdaderamente permitirá tener una gran ventaja competitiva por parte de la organización.

Bibliografía

- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Chiavenato, A. (2009). Gestión del talento humano. En A. Chiavenato, *Gestión del talento humano* (pág. 285). México D.F. (Ciudad de México): McGraw-Hill.
- Crespo, G. (2021). *La gestión moderna de recursos humanos*. Buenos Aires: Eudeba.
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Función Publica_1*. (2025). Obtenido de Función Publica:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199983>
- Función Publica_2*. (2025). Obtenido de Función Publica:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>
- Función Publica_3*. (2025). Obtenido de Función Publica:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77913>
- Ganf. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Logo ESG Innova Group*. (2025). Obtenido de Logo ESG Innova Group: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/7-2-competencia/>
- Medina Ricaurte, G. F. (23 de 06 de 2020). *Repositorio UNAD*. Obtenido de Repositorio UNAD.: <https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/economia-en-breve-85-pildora-de-investigacion-cualitativa/>
- Phyllis Tharenou, A. M. (2007). *Sciencedirect*. Obtenido de Sciencedirect:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482207000393?via%3Dihub>
- Ramos Ramos, P. (2015). *Planificación y Gestión de Recursos Humanos*. Malaga - España: Editorial ICB.
- Vélez, J. F. (13 de 05 de 2020). *Repositorio Unal*. Obtenido de Repositorio Unal:
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78287/70038656.2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

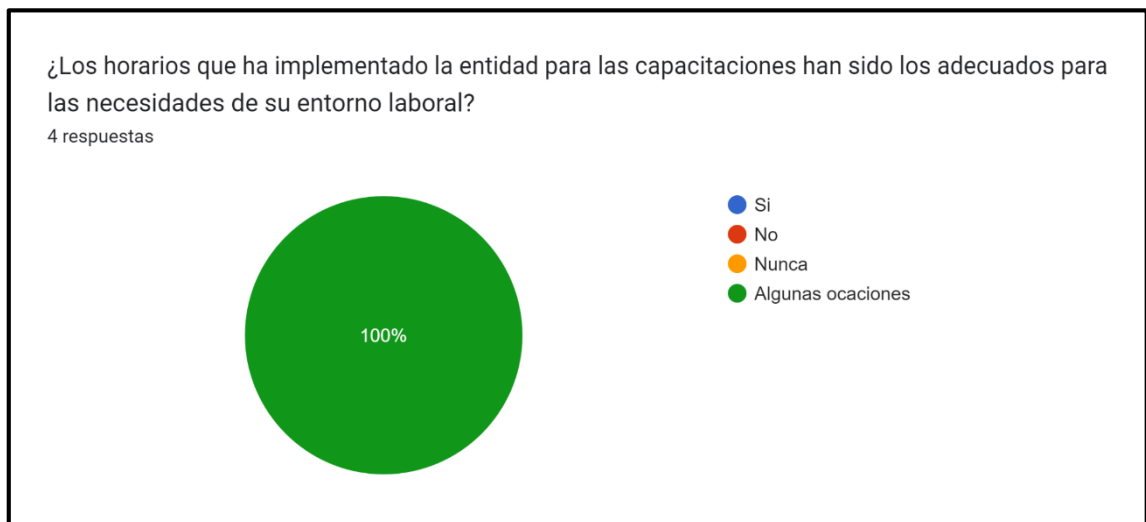
Anexos

Encuesta realizadas.

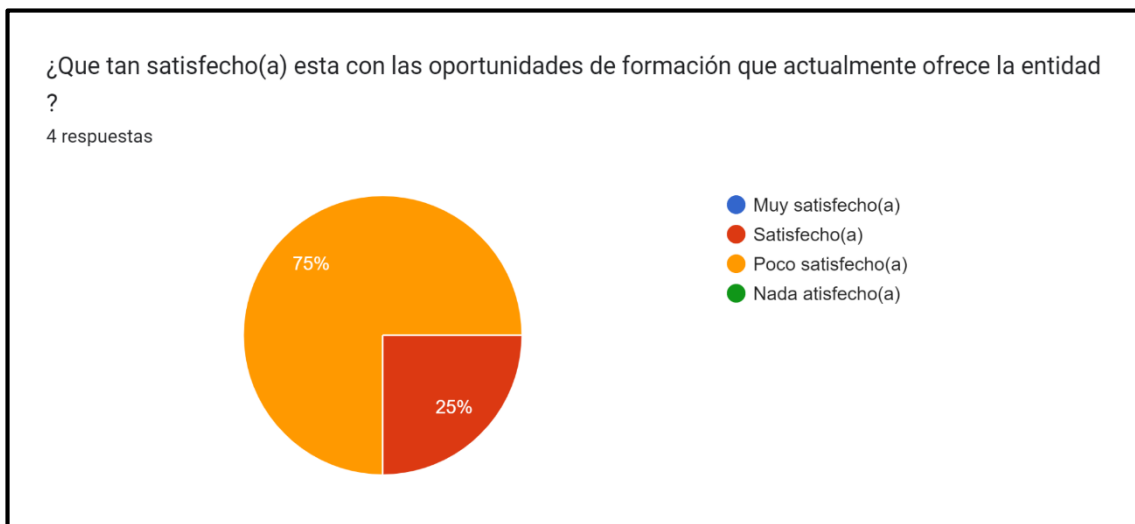
Pregunta N°1



Pregunta N° 2



Pregunta N°3



Enlace de las encuestas:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd3awBCqSSHeHTkwUPmbuPPyWRS9PzMJdjBCQ4Nf1_9qkCW3A/closedform