



DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Estudiante

Leidy Johana Henao Sanchez

Asesor

Nosliu Zeley Vélez Llanos

Universidad De Antioquia  
Facultad De Ciencias Económicas  
Administración De Empresas  
Turbo- Antioquia  
Semestre X  
2024

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

<b>Cita</b>	(Henaó Sánchez, 2024)
<b>Referencia</b>	Henaó Sánchez, L. J. (2018). <i>DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Turbo, Colombia.
<b>Estilo</b> APA 7 (2020)	



Administración de empresa /Pregrado



Biblioteca Sede Ciencias del Mar (Turbo)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes.

**Decano:** Jair Alberto Osorio Agudelo

**Jefe departamento:** Carlos Gilberto Restrepo Ramírez

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

**Contenido**

1.	ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN .....	5
1.1.	Historia.....	5
1.2.	Direccionamiento estratégico.....	5
1.3.	Portafolio.....	6
2.	JUSTIFICACIÓN .....	8
3.	OBJETIVOS .....	9
3.1.	General.....	9
3.2.	Específicos .....	9
4.	ALCANCE.....	10
5.	LIMITACIONES .....	10
6.	ANTECEDENTES .....	11
7.	MARCO REFERENCIAL.....	17
7.1.	Marco Teórico.....	17
7.2.	Marco Conceptual.....	27
7.3.	Marco Legal .....	29
8.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
9.	RECURSOS DISPONIBLES .....	35
10.	CRONOGRAMA.....	38
11.	RESULTADOS.....	39
11.1.	Raspa & Listo .....	39
12.	Formato de encuesta (personal y entrenadora).....	53
12.1.	Asesor Comercial.....	57
12.2.	Entrenadoras .....	59
13.	CONCLUSIÓN .....	61

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

14.	RECOMEDACIONES .....	62
15.	REFERENCIAS .....	63

**TABLA DE FIGURAS**

ILUSTRACIÓN 1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	19
ILUSTRACIÓN 2	EMBUDO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO.....	25
ILUSTRACIÓN 3	EVIDENCIA DE CAPACITACIÓN .....	41
ILUSTRACIÓN 4	RESUMEN DE ENTRENADORAS AL PODER .....	43
ILUSTRACIÓN 5	PODIO DE ENTRENADORAS AL PODER .....	45
ILUSTRACIÓN 6	EVIDENCIA DE ENTRENADORAS .....	46
ILUSTRACIÓN 7	EVIDENCIA 2 ENTRENADORAS.....	47
ILUSTRACIÓN 8	RESUMEN RASPA & LISTO.....	48
ILUSTRACIÓN 9:	PODIO RASPA & LISTO.....	49
ILUSTRACIÓN 10	EVIDENCIA RASPA & LISTO ASESORES .....	50

**LISTA DE TABLAS**

TABLA 1:	METODOLOGÍA GTC .....	32
TABLA 2:	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES GTC.....	38
TABLA 3	ENTRENADORAS AL PODER .....	44
TABLA 4	RASPA & LISTO .....	49
TABLA 5:	CHECK LIST .....	51
TABLA 6:	RUTA DE APRENDIZAJE.....	52

# DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

## 1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

### 1.1. Historia

En el año 2006 un grupo de empresarios Antioqueños, caracterizados por tener una amplia experiencia en el ámbito comercial de la categoría de Juegos, decidieron integrar sus esfuerzos para consolidar una sola organización, más competitiva, con mejor infraestructura y enfocada en el servicio al cliente. Fue así como se dio inicio a un exitoso proceso de asociatividad que permitió crear la compañía Réditos Empresariales S.A., bajo la marca Gana y la cual se especializó en la comercialización de servicios transaccionales a través de una amplia red tecnológica presente en los 125 municipios del departamento de Antioquia.

Grupo Réditos es un *holding empresarial multisectorial moderno, innovador y competitivo*, con presencia nacional; nuestra filosofía nos inspira a retar el statu quo para ser líderes en entretenimiento de juegos y soluciones transaccionales, inmobiliarias y crediticias.

### 1.2. Direccionamiento estratégico

**Propósito:** Nos mueve la transformación, Para brindar oportunidades de desarrollo social que resaltan de soluciones innovadoras y cercanas con visión y pasión por el cliente.

**Misión:** Nuestra razón de ser, Brindar de manera responsable y transparente productos a través de soluciones innovadoras y cercanas.

**Visión:** Lo que queremos, Ser un grupo empresarial, innovador multilatinos.

#### Valores corporativos

- Agilidad,
- Transparencia
- Eficiencia inteligente
- Pasión por el cliente
- Emprendimiento

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

**MEGA 2025:** generación de ingresos sostenibles de 1 billón de pesos y un margen EBITDA del 17%

### **Financiera**

- Crecer de forma sostenible los ingresos.
- Mejorar los rendimientos financieros de los accionistas
- Mejorar la eficiencia operativa

**Clientes:** Posicionar la organización como primera opción para usuarios y demás grupos de interés.

**Procesos internos:** Asegurar productos eficientes y eficaces.

### **Crecimiento, aprendizaje e innovación**

- Innovar en productos, procesos y servicios.
- Aumentar la competitividad desde el ser, el saber y el hacer.

### **1.3. Portafolio**

Grupo Réditos es un Grupo Empresarial moderno y competitivo que está presente en diversos sectores económicos del país, ya que su portafolio consta con más de 80 productos de red divididos en 8 categorías: Seguros, Entretenimiento, Transporte, Juegos, Giros, Recargas, Pagos y Recaudos. proyectándose a 2022 como multilatino. El modelo de negocio de Grupo Réditos representa el amplio portafolio de productos y servicios que ofrece la Compañía, el cual le permite generar acciones para alcanzar las metas y los objetivos establecidos en el Direccionamiento Estratégico.

De acuerdo con la estructura organizacional de grupo réditos, se identifica que una de las áreas que conforman la empresa es el área de Desarrollo Organizacional (DO) y a la cual se hará énfasis para el presente proyecto, dado que el aprendizaje formal se encuentra estructurado en este proceso. De tal manera que grupo réditos (2024) considera a Desarrollo Organizacional (DO) como el encargado de: Diseñar, desarrollar e implementar estrategias que faciliten los cambios organizacionales con base en los lineamientos y políticas del Grupo, mediante la atracción, retención,

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

desarrollo y fidelización del talento humano generando competitividad y sostenibilidad organizacional.

El cual está conformado por las subáreas de:

1. **Atracción del Talento:** Diseñar y desarrollar estrategias para atraer el mejor talento acorde a las necesidades actuales de cada uno de los procesos con el fin de generar valor diferencial con nuestro recurso humano y consolidar al Grupo Réditos como marca empleadora.
2. **Gestión de Cultura y Cambio:** Diseñar, desarrollar e implementar estrategias que movilicen los comportamientos y la relación de los colaboradores con la cultura y que faciliten los cambios organizacionales, teniendo como base los lineamientos y políticas del Grupo.
3. **Seguridad y salud en el trabajo:** Desarrollar estrategias innovadoras para propiciar el cuidado integral de los colaboradores desde la prevención y la responsabilidad individual, alineadas con la normatividad vigente, haciendo del Grupo Réditos un espacio seguro con visión sostenible.
4. **Relaciones Laborales:** Atender y gestionar los incumplimientos en las obligaciones laborales en las que incurren los colaboradores del Grupo Réditos, a través de procesos disciplinarios. Garantizando asesoría permanente en aspectos jurídicos y normativos laborales, procurando asegurabilidad legal de los procesos con el fin de disminuir riesgos judiciales.
5. **Compensación:** Gestionar las actividades necesarias para la contratación de los colaboradores del Grupo Réditos y el pago oportuno de su remuneración, prestaciones y seguridad sociales, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad laboral vigente.
6. **Gestión del conocimiento y talento:** Diseñar, desarrollar e implementar estrategias que faciliten el desarrollo de las competencias, la apropiación de conocimientos y la adquisición de habilidades y destrezas en los colaboradores del Grupo Réditos.
7. **Calidad de Vida:** Incorporar estrategias que permitan que cada uno de los colaboradores logre un sano equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar,

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

alineando su propósito personal con el propósito organizacional; logrando así mayor motivación en toda la experiencia del colaborador.

En vista de la definición anterior de *Gestión del conocimiento y talento* y en pro a el adecuado cumplimiento del mismo, esta área se encuentra dentro de los lineamiento y estructura organizacional plasmada en la caracterización del proceso de desarrollo organizacional de la empresa indicando que deben facilitar en cada uno de los colaboradores del Grupo y sus filiales, el mejoramiento de sus competencias, la apropiación de los conocimientos y la adquisición de habilidades y destrezas necesarias para mejorar su nivel de contribución a los objetivos organizacionales, propiciando en todo momento una disposición adecuada para responder a las necesidades de conocimiento de la compañía a través de Capacitaciones Desarrolladas, Estrategias de Gestión del Conocimiento, Cursos creados en la U Réditos & Conversación de valor (Evaluación del Desempeño). (Grupo Réditos, 2024)

### 2. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto surge con la necesidad de adecuar los procedimientos para el aprendizaje formal (capacitación) establecidos en la organización para el personal nuevo de Grupo Réditos, para el cargo de asesor comercial, dando lugar a los cambios en el entorno empresarial y que es una de las claves del éxito, así lograr el lineamiento por el interés de potenciar el conocimiento desde el funcionamiento de las acciones de la empresa, así que desde el desarrollo organizacional en el área de gestión del talento y conocimiento busca comprender los campos y bases para fortalecer los conocimientos del personal.

Una metodología para el conocimiento bien estructurada desde la gestión proporciona los índices de mejora en las diferentes métricas de una empresa, evitando riesgos por falta de cognición en las áreas y funciones al respecto.

Este aprendizaje organizacional permite desarrollar las competencias de los colaboradores, dando prioridad a mantener estas competencias y habilidades de manera progresiva a través del tiempo, de tal manera, se logra gestionar procesos más eficientes desde tipos de aprendizajes como el individual, grupal y organizacional, estableciendo así las metodologías que permitan la retención del conocimiento, la oportunidad de



## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

compartir el conocimiento entre las diferentes áreas que conforman la actividad de la empresa, esto se logra desde fomentar una cultura organizacional que otorga la documentación de todos los procesos a desarrollar en las diferentes áreas evitando el conocimiento tácito para establecer el conocimiento expícito, de tal manera este seguimiento del aprendizaje organizacional permite al estudiante de administración de empresa potenciar los conocimientos y herramientas adquirida en el periodo académico, además de potenciar sus interés profesionales en el ámbito del talento humano desarrollando empatía y oportunidad de crecimiento desde las diferentes teorías que apoyan la gestión del talento humano como el talón de Aquiles para el crecimiento exponencial de una compañía. Es así como con este proyecto se logra contemplar la importancia del aprendizaje organizacional para las partes interesadas: Grupo Réditos, Universidad de Antioquia, y la Estudiante de administración de empresa.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. General**

Diseñar una metodología DUA (Diseño Universal de Aprendizaje) a través del dinamismo enfocando el aprendizaje organizacional existente en Grupo Réditos que permite conectar el ser y el sentir de un colaborador con el desarrollo de la organización a través del pilar de aprendizaje formal en el proceso de la gestión del talento y conocimiento para el personal nuevo en el cargo de asesor comercial.

#### **3.2. Específicos**

- Identificar las metodologías de aprendizaje existentes en la gestión del talento y conocimiento en Grupo Réditos para la capacitación del personal acorde con sus funciones y la curva de aprendizaje.

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

- Diseñar estrategias metodológicas y dinámicas para el aprendizaje formal y organizacional en la empresa Grupo Réditos a través del acompañamiento del proceso de la gestión del talento y conocimiento.
- Construir una herramienta de control para la evidencia que permita llevar el control sobre el correcto uso de las metodologías diseñadas durante el proceso de aprendizaje formal.
- Documentar los procesos de aprendizaje formal y organizacional estándar para que permita ser una guía concisa en la ejecución pertinente de las metodologías de aprendizaje.
- Medir el nivel de satisfacción de las nuevas metodologías de aprendizaje formal al personal de venta a través de encuestas.

### **4. ALCANCE**

Para la realización propicia y veraz del proyecto mediante la gestión del talento y conocimiento, se gestionará en un lapso de 6 meses de prácticas académicas con inicio desde el 18 de marzo del 2024 al 17 de septiembre del 2024, en la sede administrativa de Grupo Réditos en el municipio de Medellín , Antioquia , donde se establecerán medidas en el seguimiento de implementación de metodologías dinámicas con pruebas rápidas que cumplan con las estrategias pertinentes para el personal de ventas según las funciones de su cargo que además se establezca métricas donde se reflejen el nivel de satisfacción tanto para la organización como para los colaboradores, del mismo modo se proporcionará formatos que permitan la continuidad a estos procedimientos de aprendizaje formal y organizacional.

### **5. LIMITACIONES**

Las limitaciones de este proyecto están definidas por el tiempo establecido para la realización de las prácticas a través de un contrato de aprendizaje en la empresa Grupo Empresarial Réditos, el cual será desarrollado en la subárea gestión del talento y conocimiento que pertenece al área de Desarrollo Organizacional.

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

En esta subárea, se va a trabajar solamente para el cargo de asesor comercial de nuevo ingreso, ya que es considerando el cargo más importante para el funcionamiento de la empresa, porque son la cara y quienes venden el Core de la organización desde los productos y servicios.

Es así que, el contenido se basa en metodologías de diseño para aprendizaje formal y organizacional enfocado al personal nuevo de venta en un lapso de 7 a 9 días que dura la capacitación, donde se aplican los conocimientos de las políticas de autorización de permisos, reglamentos interno de trabajo, entrenamiento específico de los productos como súper chance, súper Astro, Raspa& Listo, recargas móvil... y servicios como lo son facturas de EPM, Tigo, catálogos de revistas entre otros, que comercializa y recauda la empresa a través de los aplicativos de software, se gestiona la estabilidad emocional y las buenas prácticas para brindar un buen servicio al cliente. Por ende, durante los 7 a 9 días de capacitación del personal, se establece el acompañamiento de algunas subáreas aparte de las entrenadoras asignadas como lo son comunicación corporativa Réditos, analista de Universidad Réditos, Coordinador de Femfuturo (Fondo de empleados), atracción de talentos y analistas de DO sobre la llave del éxito en Grupo Réditos, a través del modelo MÁS que se enfoca en el ciclo de atención de un asesor comercial de Grupo Réditos, finalmente el personal es evaluado por medio de talleres prácticos y formularios en la plataforma Universidad Réditos para certificar o reprobar su proceso de capacitación.

### **6. ANTECEDENTES**

Para comprender de manera holística la importancia de incorporar el aprendizaje organizacional en Grupo Réditos, se toma como referencia los análisis y descubrimientos de varios autores que aportan disruptivas de acuerdo con varias organizaciones en el que se han visto reflejado los beneficios y la necesidad latente que se establece para permanecer en la continuidad del crecimiento del mercado y en comprensión a la competitividad del conocimiento como herramienta clave en proyección al éxito

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Dando como inicio a los autores Gómez & Andrade, (s.f.) en el artículo de Aprendizaje organizacional como base de los procesos de cambio, tiene como propósito retomar aspectos esenciales del aprendizaje tanto desde lo organizacional, como desde lo individual, aportados por diversos autores para comprender cómo promover el cambio en las organizaciones de trabajo. Así, esta investigación se desarrolló con una metodología cualitativa por su accionar de obtener información al respecto mediante ponencias de diferentes autores.

Los principales resultados respecto a favorecer cambios organizacionales profundos y duraderos que les permitan a las organizaciones mantenerse motivados en tiempos de incertidumbre como los actuales, es necesario gestionar la capacidad de estas para aprender, considerando no solo aspectos del nivel organizacional propiamente, sino también del nivel grupal y del individual. El aprendizaje organizacional implica que el conocimiento y la experticia de naturaleza individual pase a ser de dominio organizacional e impacte toda la organización en función de sus objetivos estratégicos. En este proceso no solo se beneficia la organización, sino también las personas que aprenden en su interior, ya que siguen en desarrollo y pueden ver directamente las implicaciones de su hacer a través de un trabajo cualificado (Gómez & Andrade, s.f.).

Es así como, en primera instancia Martínez (2006, como se citó en Gómez & Andrade, s.f.), reflejan una contextualización en relación a el aprendizaje organizacional desde los cambios a los cuales están inmersos en una empresa por lo que esto los estandariza en “vivir momentos de mucha incertidumbre para las organizaciones, que implican buscar personal cada vez más cualificado, herramientas de trabajo que simplifiquen las tareas diarias y la gestión de la información, también las obliga a alcanzar una cultura organizacional más innovadora”.(p.110)

De acuerdo con lo anterior, se refleja que “para lograr una organización inteligente esta requiere orientarse a formar a sus integrantes en cinco disciplinas según lo indica Senge: dominio personal, modelos mentales, visión compartida, aprendizaje en equipo y pensamiento sistémico” (Gómez & Andrade, p.110, s.f.). comprendiendo a que existen diferentes maneras de impartir los conocimientos para convertirlo en una

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

fuerza clave según las necesidades que se desarrollan en las organizaciones ya sea desde el éxito como desde los errores en procedimientos que incurren.

Desde otra mirada, en el artículo de la Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral por Angulo (2016) Objetivo: ofrecer un marco de referencia integrado de la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional, principales definiciones y modelos de gestión del conocimiento. Por lo que de manera concisa mencionan que “esta dinámica exige del contexto organizacional, la adopción de una visión sistémica de los mecanismos necesarios para gestionar el conocimiento a partir de su generación, transferencia y renovación permanentes”. (Angulo, p.3, 2016)

Una de las conclusiones obtenidas para esta investigación en que estuvo enmarcada en “procurar generar procesos facilitadores del aprendizaje organizacional a través de prácticas dinámicas que privilegien los capitales humano, organizativo y relacional, que actúan de manera sinérgica para la configuración de organizaciones inteligentes que aseguran su sostenibilidad”. (Angulo, p.53, 2016)

Es oportuno mencionar en este punto que, en el artículo de aprendizaje organizacional como base de los procesos de cambio, da similitud en cuanto a la visión sistemática desde “los niveles y los componentes, la importancia de la construcción del conocimiento a través de esquemas compartidos que da cuenta de cómo el conocimiento se transforma, y que este pase de ser individual a tener impacto organizacional” (Gómez & Andrade, p.114, s.f.).

En continuidad de los cambios que se evidencian en las diferentes tipologías de empresas nace la siguiente denominación “learning organization” proporcionada por (Angulo, 2016) “para referirse a las compañías que crean y recrean su futuro con base en el conocimiento, logrando su transformación en respuesta a las necesidades de los individuos y colectivos que las integran (clientes, grupos sociales y proveedores, entre otros)” p.61. Esto alude a que fomentar la capacidad de los empleados para actuar frente a los cambios de su entorno, contribuye a identificar errores que puedan corregirse a

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

tiempo empleando estrategias innovadoras que permitan desarrollarse en plenitud de la organización abarcando todos los campos.

En el artículo el aprendizaje organizacional: conceptualizaciones, teorías e implicaciones, escrito por Carrión & Naranjo en el año 2022, Doctor en administración estratégica de empresa y Magister en administración de empresas respectivamente, establecieron como objetivo acercar a la comunidad académica a profundizar en conocimiento dentro del AO, exponer que la combinación de los enfoques vinculados al triple ciclo de aprendizaje, la socialización, la combinación de experiencias, el aprendizaje basado en otros, la transferencia de conocimientos; puede mejorar la productividad. (Carrión & Naranjo, p.104, 2022), por lo que se desarrolló con la revisión profundizada de cuatro libros y 33 artículos académicos de los que se tomó como base 10 artículos de impacto y se identificó tres teorías de las que se desprenden 18 enfoques distribuidores dentro de tres dominios: (a) personas, (b) procesos, (c) tecnologías, siendo metodología cualitativa.

Tras este enfoque se visualiza que optan por comprender el Aprendizaje Organizacional (AO) donde “la capacidad de aprendizaje dentro de la organización es valorada como una variable multidimensional en la que los niveles de conocimiento, la cultura empresarial y las condiciones de aprendizaje; se constituyen en dimensiones representativas del campo empresarial”. (Carrión & Naranjo, p.105, 2022)

Se determina como conclusión que a pesar de que la mayoría de los enfoques identificados en el presente ensayo promueven la transferencia y socialización de conocimientos, el análisis desarrollado muestra una variedad de enfoques que se pueden combinar para mejorar el AO en las organizaciones. Por ejemplo, la combinación de enfoques vinculados al triple ciclo de aprendizaje, la socialización, la combinación, el aprendizaje basado en experiencias, el basado en otros, y la transferencia de conocimientos; puede ser una combinación perfecta que dé resultados positivos para una organización. (Carrión & Naranjo, p.111, 2022)

Por su parte los autores Rincón & Gómez (2023) a través de su Artículo Cambio y aprendizaje organizacional, revisión documental; lograron determinar que el objetivo

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

general del artículo fue caracterizar el cambio y el aprendizaje organizacionales en el periodo de observación (1990-2022). Y su metodología siendo cualitativa mediante la revisión documental por matrices y se complementó con la cuantitativa y el método de ecuaciones de búsqueda desde la bibliometría tomando categorías analíticas.

Uno de los aportes importantes que se pueden traer a colación del artículo es que comprende la teoría de gestión de sistemas (TGS) para contrarrestar el sistema cerrado que se establecían en las organizaciones afectando su interacción con el entorno, es así como con esta nueva teoría permite dar lugar al concepto de "sistema abierto" refiriéndose a

La interacción entre la organización (empresa) con su entorno y las transformaciones que se suceden por esta interacción, esto permite explicar cómo los cambios en el entorno afectan a la organización en cuanto a su operación, estructura, toma de decisiones, estrategia y competitividad. (Rincón & Gómez, P.28, 2023)

Por lo que es, indispensable relucir una cita muy particular la cual generó alto grado de participación en el artículo y es la siguiente en el que para Nonaka y Takeuchi (1999, como se citó en Rincón & Gómez, 2023) la evolución del conocimiento se presenta de cuatro maneras: De tácito a tácito, llamada socialización. De tácito a explícito, o exteriorización. De explícito a explícito, o combinación. De explícito a tácito, o interiorización.

Este artículo concluye que el cambio es el futuro de las organizaciones que buscan adquirir mayor competitividad y sustentabilidad frente al entorno, mientras que el aprendizaje se convierte en la herramienta que genera el conocimiento necesario para responder eficazmente al entorno y su creciente influencia sobre las empresas. (Rincón & Gómez, p.41, 2023)

Con relación a la importancia de la tecnología en el entorno actual de las organizaciones, es pertinente exponer el modelo de gestión tecnológica del conocimiento para mejorar la generación del conocimiento en unidades de información direccionado por Montoya & Serna, (2022) que propone y valida un modelo de gestión tecnológica del conocimiento, basado en los principales modelos existentes, para

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

mejorar los procesos del conocimiento, específicamente en unidades de información. El modelo consta de tres componentes: a) actividades de gestión del conocimiento, b) plataforma tecnológica, y c) conocimiento organizacional. y el Método es una investigación de tipo no experimental, transversal descriptivo y aplicativo. Para la validación del modelo se seleccionó una unidad de información de una universidad peruana, en donde se aplicó al personal que labora en esa dependencia, un cuestionario con preguntas asociadas a cada componente del Modelo.

Por consiguiente, como demostración en el área tecnológico y para beneficio ante la gestión del conocimiento desde este artículo de referencia se contempla que en el enfoque de conceptualizar la plataforma tecnológica se encuentra estipulado como:

El punto virtual de accesibilidad, para la reunión y aprendizaje de los miembros del área, quienes por medio de esta vía pueden intercambiar y almacenar sus conocimientos, dado a la sencillez de configuración, su operatividad y por las alternativas de interacción que presentan las TICs actuales; cuánto más abierto, colaborativo y complejo sea el trabajo, más se requiere que las empresas cuenten con repositorios de conocimiento y herramientas colaborativas, apoyándose también en soluciones tecnológicas (BETTIOL; DI MARIA; MICELLI, 2020, como se citó en Montoya & Serna, 2022 ).

De acuerdo con lo anterior y siendo secuencial respecto a los autores ya contemplados se rescata similitud en el tema particular de la tecnología, ya que los autores Basten y Haamann (2018 como se citó en Gómez & Andrade, s.f.) acuñen que es oportuno “considerar el uso de la tecnología tanto para almacenar información, como para favorecer la interacción a través de la virtualidad”. (p.110)

Una de las principales conclusiones a rescatar es que el modelo Gestión Tecnológica del Conocimiento permitió reconocer el proceso de generación del conocimiento y la identificación de las herramientas tecnológicas idóneas, que apoyan el know how originado en las organizaciones. Además, permitió integrarlas a través del componente de una plataforma tecnológica para relacionar adecuadamente las actividades de socialización, exteriorización, combinación e interiorización, involucrando tecnologías e innovación en el proceso. (Montoya & Serna, 2022)



# DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

## 7. MARCO REFERENCIAL

### 7.1. Marco Teórico

#### **Desarrollo Organizacional**

El Desarrollo organizacional “es un término que se usa para agrupar un conjunto de intervenciones para el cambio planeado sobre la base de valores humanistas y democráticos que buscan mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados” Robbins y Judge (2013, p. 587, como se citó en Torres et al., 2019), por lo anterior se infiere la importancia de lograr la gestión del desarrollo organizacional para comprender los cambios acordes a las necesidades y especificaciones necesarias para cada organización y evitar reprocesos en su accionar, por lo que este comprende de algunas primicias y en particular se basa en que “cada época crea la forma de organización más acorde con sus características y necesidades. Los cambios en la sociedad originan la necesidad de revitalizar y reconstruir las estructuras organizacionales”, contemplado por Beckhard (1969 y Bennis 1969 como se citó en Torres et al., 2019)

De tal manera, (Torres et al., 2019) consideran que el desarrollo organizacional es “un factor preponderante en las organizaciones y no se puede prescindir del tratamiento y manejo eficiente y eficaz de intangibles que repercuten directamente en el comportamiento de los trabajadores y, por ende, en los objetivos de la organización”. (P.13)

#### **Talento humano**

Para englobar la hipótesis y argumentos que se mencionan en el presente proyecto es determinante conocer cuáles son las teorías que dan mención al talento humano y como este es el pilar de una organización, tal y como se ha mencionado en los anteriores párrafos.

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

A su vez este es quien emite todos los comportamientos, habilidades y destrezas en la organización pero que al mismo tiempo es quien busca una balanza de equilibrio en cuanto a lo que aporta a la compañía desde sus destrezas y lo que recibe de la compañía como compensación de sus esfuerzos, y es de allí donde empieza el dilema de conocer el talento humano de la organización para aplicar las metodologías que serán aplicadas para potenciar su máximo desarrollo, desde el momento de selección y a través del método de aprendizaje tanto formal como organizacional que proporciona la empresa, es así que la autora (Gaspar,2021) reflexiona en qué;

La gestión del talento humano es un proceso transversal de toda la organización, cuyas actividades y desarrollo afectan, de forma positiva o negativa, a todas las áreas de la empresa, de allí la gran importancia de ejecutar de forma eficiente estas funciones. (p.321)

Entre otros aspectos se identifica que en proyección al estudio del talento humano es necesario contemplar algunos procesos que los involucran su estabilidad, es así como, los autores Arcila, et al., (s.f.) indican que:

La innovación en los procesos de Talento Humano en las entidades, logran generar el desarrollo de competencias tales como: Trabajo en equipo, fortalecimiento de la cultura organizacional, reconocimiento, auto reconocimiento, orientación hacia resultados, etc., que, a su vez, representa cambios y avances importantes en la productividad empresarial.

En el que finalmente y partiendo de la idea principal se consolida según lo establecido por Riaño (2020)

Que las áreas de gestión del talento humano en las organizaciones hacen parte de la dinámica del cambio que se genera en las personas para el alcance de los objetivos, desde el momento en que se oferta una vacante comienza la alineación de los postulados con la cultura de la organización.

### **Gestión Del Talento Y Conocimiento**

Para el desarrollo de este artículo es indispensable comprender la gestión del talento y el conocimiento en apoyo a ello el autor Arbonies (2013 como se citó en Urdaneta et al., 2019), considera que;

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

La gestión del conocimiento tiene dos componentes: por una parte, el relativo a la gestión, que se traduce en la adopción de funciones de planificación, organización, dirección y control de procesos, y que apunta a la consecución de los objetivos propuestos en la misión y la visión de la empresa. Por otra parte, el que se refiere a la capacidad y el talento humano de los individuos y las organizaciones para transformar la información en conocimiento. (p.113)

Evaluando la definición anterior, se identifica que para el logro de la gestión del talento y el conocimiento este requiere de herramientas, métricas y a su vez es importante relacionar la época actual por el constante cambio el cual requiere de tecnologías para estar a la vanguardia y lograr la transferencia de conocimiento adecuada a las áreas y personas esenciales de la organización evitando así la fuga del conocimiento y permitiendo la sostenibilidad de la organización tras las medidas esenciales realizadas además de una evidencia como la documentación de procesos, en

### *Ilustración 1 Gestión del conocimiento*

continuidad a esta hipótesis se muestra la siguiente figura:



Fuente: elaboración a partir de Klaus y Rivas (2008).

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Por este tema, Klaus y Rivas (2008 como se citó en Urdaneta et al., 2019), consideran que “la gestión del conocimiento significa buscar o crear los mecanismos para obtener el mayor provecho de la experiencia del personal de la organización”. (p.114)

En secuencia de lo establecido por los anteriores autores, (Jara et al., 2018) afirman que;

El desempeño laboral es importante para el éxito de las instituciones, el recurso humano juega un papel trascendental. En esta realidad, su desempeño deberá ser óptimo; sin embargo, en los países en vías de desarrollo, falta aún mucho por gestionar, empezando con las oportunidades de desarrollo personal que tengan dentro de la propia institución.

- **Formación Del Talento Humano**

Contemplando lo relacionado del presente trabajo y en secuencia de conocer la consideraciones de la gestión del talento humano, es relevante conocer y diferenciar en que consiste la formación del talento humano, es por ello que se inicia con lo identificado por el autor Parra(2013) donde describe que la “formación fue concebida como un conjunto de actividades de adiestramiento, entrenamiento y capacitación destinadas a incrementar el rendimiento presente y futuro del trabajador; es decir, se focalizaba en evitar la obsolescencia y mejorar la productividad de las personas en la organización”. (P.140)

Ahora bien, En este enfoque de aprendizaje formal da lugar a descubrir la importancia la formación y conocimiento del personal en una organización por lo que se convierte indispensable hacer mención que en los procesos administrativos que constituyen a una organización, este debe estar estructurado desde la gestión del talento humano, como la disposición y reglamento consciente de conformar la formación de este, por lo que (Novac & Ciochina, 2016). Contemplan que;

La formación o capacitación del talento humano tiene efectos visibles en las organizaciones como la ganancia de nuevo conocimiento en el área de actividad, un mejor desempeño con relación a la calidad de los productos o servicios que se ofrecen y un mayor desarrollo de la planeación organizacional.

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Seguida de la anterior declaración, se posiciona la idea de que un desempeño de producto o servicio depende de la profundidad de su aprendizaje por parte de quien los dirige, por tal razón en este campo de estudio a través del artículo *Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia* realizado por (Agudelo, 2019) mencionan que;

La dirección de talento humano centrada en una visión holística, con una capacidad de decisión similar a las otras áreas funcionales de la organización y con una clara orientación estratégica, pues participa de la toma de medidas estratégicas y de su implementación, además de ejercer las funciones tradicionales (reclutamiento, selección, contratación, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal); roles determinantes como la gestión del conocimiento, el aseguramiento de la calidad de vida laboral, la promoción tanto interna como externa de los colaboradores y la integración de las familias de los colaboradores en los programas de bienestar. (p.6)

Por lo que, a medida que se avanza en la profundización de un nivel de importancia de la formación del talento humano en una organización desde las diferentes áreas para contemplar mayor eficiencia en el enfoque comercial, operativo y administrativo que involucra su actividad de productividad permitiendo gestionar

El desarrollo del liderazgo y de competencias, los planes estratégicos de capacitación, formación y carrera, y políticas claras de formación del talento que incluyan un sistema de evaluación y control de dicha formación con el fin de lograr que los colaboradores adquieran habilidades múltiples y estén en continuo proceso de aprendizaje (Agudelo, p.7, 2019)

### **Ruta de Aprendizaje (RA)**

Para el desarrollo oportuno del presente proyecto se hace oportuno comprender que es la ruta de aprendizaje y como está inmerso en la gestión y formación del talento humano, es así como;

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Las rutas se relacionan con las metas efectivas para que quien aprende lo haga a partir del manejo de recursos e información y evalúe su propio progreso de manera reflexiva para crear nuevas rutas de estudio que amplíen el logro de habilidades mentales superiores (Castillo y Acuña, 2019)

No obstante, para direccionar de manera más detallada la contextualización y emprender la creación de una ruta de aprendizaje, el siguiente planteamiento de Garduño (2020). Indica que;

Las RA inciden en las creencias, valoraciones y voliciones en sus procesos formativos, pues los visibilizan desde sus fondos de conocimiento de identidad para la identificación de fortalezas y áreas de oportunidad. Las RA además de ayudar a mejorar los hábitos de aprendizaje pueden aplicarse de manera transversal tanto en ambientes virtuales como presenciales. Gestión del talento humano. (P.17)

De tal manera, que lo anterior indica que una ruta de Aprendizaje proporciona espacios que permitan a los involucrados en este caso a el personal organizativo expresarse para que conecten sus contextos e identidades con los contenidos de formación formal y organizativo, esta ruta de aprendizaje se debe desarrollar para el proceso de inducción en la organización y permite un seguimiento tanto de conocimiento como de personalidad referente al cargo del personal.

Por consiguiente, contemplando los avances tecnológicos y tras las incidencias de contingencias se da lugar al método de aprendizaje híbrido y el cual se proyecta de gran ayuda para gestionar y solucionar factores de distancia perjudicando el desplazamiento para recibir una formación de carácter laboral, es así como; “la combinación de la enseñanza presencial con la virtual a través de plataformas formativas, con la intención de explotar las potencialidades que presenta cada tipo de enseñanza. Esta mezcla propicia un cambio en los paradigmas educativos” (López et al., 2019).

### **Metodología De Aprendizaje**

Para iniciar un proceso de aprendizaje se requiere conocer los métodos a implementar, el cual permita la interacción entre el emisor y el receptor del conocimiento que facilite el asertividad del mensaje, es por ello por lo que, en Global Campus Nebrija (2016), en su artículo *Metodología de enseñanza y para el aprendizaje* adhieren que:

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Uno de los aspectos más relevantes a la hora de establecer la metodología sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje es la selección de las distintas modalidades y métodos de enseñanza que se van a utilizar para que los estudiantes adquieran los aprendizajes requeridos. (p.25)

Siguiendo esta línea de comprender como influye la importancia de las metodologías de aprendizaje entre el docente y alumno, los autores Llanga & López (2019) disponen que:

La adquisición de un método de estudio con un tipo de aprendizaje que facilite su comprensión, es primordial en el proceso del aprendizaje así como también se debe tener materiales de apoyo que puedan ayudar a mantener la información ya almacenada en el cerebro y que no sea solo momentánea, es por esta razón que la comprensión por parte de cada estudiante es indispensable para poder desarrollar temas en base a lo aprendido y de esta manera modificar comportamientos adquiridos por medio de experiencia, lo cual llevará a un cambio en la estructura física del aprendizaje.

De tal manera, en las definiciones anteriores se dispone que existen diferentes métodos de aprendizaje analizando las personalidades, entornos y comportamientos a quien es direccionado el aprendizaje permitiendo ejercer desde la estrategias didácticas y pedagógicas en apoyo con elementos como lluvias de ideas, mapas conceptuales, construcción de gráficos para contemplar de manera asociativa lo explicado generando mayor retención en el conocimiento adquirido, considerando este suceso como metodología activa que hace referencia a “una amplia gama de estrategias de enseñanza que involucran a los estudiantes como participantes activos en su aprendizaje, durante el tiempo de clase con su facilitador” (Ministerio de Educación, p.5, 2021).

Ahora bien, al contemplar las exigencias de los cambios que nos exige la dinámica empresarial e incluso educativas referente al uso de las TIC, se relaciona la necesidad de implementar estas herramientas que permiten ampliar las metodologías de aprendizaje e inclusive optimizar tiempo y volver más autónomo el aprendizaje por lo que, el Aprendizaje Basado en Juego (ABJ) y la gamificación

permiten planificar y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, es una metodología muy adecuada para los estudiantes actuales que son nativos digitales y que necesitan el uso de

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

herramientas tecnológicas que despierten en ellos la motivación y la atención, que les permita aprender por medio de desafíos, retos, recompensas, que integre dinámicas y mecánicas propias del juego desarrollando un aprendizaje significativo (Ministerio de Educación, p.7, 2021).

### **Retención Del Conocimiento**

La retención de conocimiento es un paso significativo en la construcción de los activos del conocimiento, ya que debe incorporarse a la empresa para su reutilización y adquiere mayor relevancia en organizaciones con pocos especialistas en diferentes temas importantes, y cuya pérdida podría ser negativa para la empresa si se retiran o deciden abandonarla por cualquier motivo. (Pereira, p.2, 2011),

Esto alude a que en las organizaciones se priorizar estratégicamente las bases que permitan transferir el conocimiento entre los empleados, tanto del mismo área como de las diferentes áreas, para que el conocimiento (activo) fluya sin inconvenientes y no sea un factor detonante para terminar un proceso beneficioso en la organización porque no es solo una persona la que tiene el conocimiento, así que al realizar el ciclo del conocimiento se logra la optimización de tiempo por la división de actividades y la capacidad de cualquier individuo de la organización puede entender.



DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

*Ilustración 2 Embudo de la gestión del talento y Conocimiento.*



*Elaboración propia a partir de Pereira, (2011).*

En sintonía con lo anterior el autor (Cuesta,2018) estipula es un su libro *Gestión del talento y del conocimiento* que

La administración de personal tradicional ya no es adecuada para satisfacer las exigencias de la era digital. La gestión estratégica de recursos humanos concibe a la empresa según la organización de trabajo más funcional y óptima posible, considerando los objetivos económicos y al trabajador como un todo integral.

Continuando con los argumentos proporcionados en la teoría del talento humano como pilar en una organización, se logra contemplar algunas acciones estratégicas que construyen una barrera positiva para actuar en pro a la larga duración del personal junto

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

con sus habilidades, es así como, para el logro de esta conceptualización, la autora Rodríguez (2023) Considera la identificación de

Los factores como el nivel salarial y la satisfacción frente a la remuneración no resultan determinantes en relación con las decisiones individuales de rotación de las personas; en contraposición, aspectos como la satisfacción laboral, el compromiso de la organización, el diseño del trabajo y las relaciones con los demás resultan ser consideraciones determinantes en las decisiones individuales en cuanto a rotación de personal se trata. (p.25)

### **Cultura Organizacional**

De acuerdo con Yopan et al., (2020) La cultura organizacional es un sistema de valores compartidos (lo que es importante para la organización) y creencias (cómo funcionan las cosas) que interactúan con la gente, las estructuras de organización y los sistemas de control de una compañía para producir normas de comportamiento (cómo se hacen las cosas aquí),

Partiendo de este concepto, la cultura de grupo Réditos se encuentra inmersa según lo planteado, debido a que son patrocinadores de mantener una cultura organizacional contemporánea y que se alinea a los cambios estratégicos de acuerdo con sus objetivos corporativos, en el que se puede hacer una estrecha relación con la siguiente afirmación de Yopan et al., (2020) donde indica que;

Específicamente la cultura organizacional se concibe como uno de los activos o recursos intangibles más importantes de las organizaciones, como el núcleo central de su capital intelectual, no como una variable, sino como una dimensión constitutiva de la organización, de lo que se deriva su naturaleza estratégica.

En relación con lo mencionado y continuando en la búsqueda de la comprensión de ¿qué es cultura? y como esta se atribuye a una organización para posteriormente identificarse como cultura organizacional que contempla y alinea los comportamientos pertinentes de acuerdo con el tipo de organización que se esté ejerciendo al igual que al tipo de comercio al que pertenece, por tal razón Sergio Ochoa en su artículo *La Cultura*

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

*Organizacional En El Siglo XXI: Un Estudio Bibliométrico De Vos, hace alusión al siguiente párrafo:*

Enfocarse en la cultura organizacional permite analizar aspectos que giran en torno al comportamiento organizacional, tales como las interacciones entre miembros y el contexto, así como la adecuación de una persona a la organización con el fin de lograr satisfacción laboral y un mayor compromiso organizacional (Reilly et al., 1991 como se citó en Ochoa, p.93, 2022)

En contemplación de ambas investigaciones se acuñe lo que infiere el autor (Warrick, 2017) en su artículo *What leaders need to know about organizational culture* dirigido a los líderes de una organización para afianzar la importancia de gestionar una cultura organizacional y en el que determina que la cultura importa ya que, “La cultura puede influir significativamente en lo que ocurre en las organizaciones, en cómo se hacen las cosas, en cómo perciben la organización los empleados y los clientes, y en la ventaja o desventaja competitiva de las organizaciones”.

Lo anterior promueve que la cultura organizacional debe ser gestionada desde los líderes de cada proceso que constituye una organización para que esta se pueda vivenciar de acuerdo a lo construido por este mismo y se logre un resultado satisfactorio tanto para los clientes internos como para los externos, además este mismo autor en su artículo alude a varias empresas reconocidas en el mundo organizacional por la excelente gestión de su cultura organizacional y estas son: Microsoft, Southwest Airlines, y Amazon.

### 7.2. Marco Conceptual

- **Aprendizaje:** El aprendizaje es el proceso de adquirir y modificar el conocimiento o comportamiento como resultado de la experiencia, Es necesario para el desarrollo de nuestra mente y en consecuencia de nuestra conducta.
- **Autoaprendizaje:** desarrollar habilidades y actitudes que permiten determinar cuáles son las mejores herramientas y métodos para adquirir conocimientos y realizar experimentos independientes.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

- **Conocimiento:** Es la acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información valiosa para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia. Se refiere, pues, a lo que resulta de un proceso de aprendizaje.
- **Documentación de procesos:** La documentación de procesos es un documento interno activo que registra en detalle las tareas y los pasos necesarios para lanzar un proceso nuevo. Descubre cómo crear un documento de procesos y los beneficios de implementarlo en tu equipo.
- **Gestión del conocimiento:** Se define como actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia en una organización o grupo de profesionales, para mejorar el rendimiento de la organización o los resultados de un proyecto. A lo largo de tiempo, esta acumulación de experiencias y aprendizajes sirve para construir una base de conocimiento compartido con el potencial de facilitar la ejecución del trabajo y acelerar la innovación.
- **Metodología:** La metodología es una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido.
- **Estrategia:** Se utiliza para referirse al plan ideado para la dirección de un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.
- **El modelo Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA):** brinda a los maestros herramientas para que identifiquen, trabajen e incluyan todos los instrumentos de enseñanza aprendidos a lo largo de su desempeño como docente y poder reducir las barreras para el aprendizaje, motivando la participación de los estudiantes.
- **Learning By Doing:** aprender haciendo es una metodología en auge por las ventajas que proporciona en el aprendizaje, y busca adquirir conocimiento, pero al mismo tiempo desarrollar habilidades y destrezas para resolver problemas reales que el alumno puede encontrar a lo largo de su experiencia vital y profesional.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

### 7.3. Marco Legal

Con la finalidad del cumplimiento en el diseño de metodologías para el aprendizaje formal del personal de venta del grupo réditos desde la gestión del talento y conocimiento, se deben tener algunas normativas que hacen parte de la libre comercialización en la empresa réditos, dado a que su actividad principal está relacionada con apuestas y juegos al azar de manera legal, y a su vez se menciona las normativas que se consideran en la educación para el aprendizaje. De tal manera, se da inicio con el:

#### **Decreto 1860 de 1994**

Por el cual se reglamenta la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos. Describe las etapas a cumplir en el proceso de modificación del PEI, aspecto necesario para la articulación del Modelo dentro del proceso de institucionalización (Ministerio de Educación Nacional, 2016).

#### **LEY 643 DE 2001**

por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar. Donde el Congreso de la República (2001), dicta en sus artículos 5°, 21°, 22°, 24° y 25° lo siguiente: artículo 5° definición de juegos de suerte y azar., artículo 21. apuestas permanentes., Artículo 22. explotación del juego de las apuestas permanentes o chance., artículo 24. plan de premios. y artículo 25. formulario único de apuestas permanentes o chance.

#### **Resolución 15177 de 2022**

Por medio de la cual se reglamenta la metodología a distancia para la oferta y desarrollo de Programas del Servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. (Ministerio de Educación Nacional, 2022)

#### **Decreto 1290 de 2009**

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Por la cual se regula la evaluación y promoción. Determina los componentes del sistema institucional de evaluación de los estudiantes, dentro de los cuales se cuentan las estrategias flexibles que determinarán las pautas para la evaluación, promoción, informes, y certificación de los estudiantes de los modelos. (Ministerio de Educación Nacional, 2016)

### **Decreto 1075 de 2015**

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación" (Ministerio de Educación Nacional, 2024).

## **8. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para lograr el objetivo del presente proyecto es indispensable establecer el tipo de metodología y la herramienta pertinente por medio del manejo en la recolección de datos que refleje la validez y confiabilidad de las hipótesis planteadas,

La fase central en la realización de un experimento es la escogencia del diseño experimental. El término diseño se utiliza frecuentemente en dos sentidos: a) como plan de una investigación experimental y; b) como aquella parte del plan que explica la forma como se obtendrán los datos. Es en este último sentido como utilizaremos el término. El propósito fundamental del diseño es controlar las variables extrañas a la situación experimental y asegurar la validez interna y externa de los resultados. (Rodríguez, p.154,2011).

De tal manera que en el diseño experimental se puede referenciar que Galarza (2021) opta por especificar lo siguiente:

Los diseños experimentales pertenecen a un paradigma positivistas donde se trata de resolver problemas científicos mediante una metodología deductiva para explorar fenómenos o sucesos. Estos estudios se caracterizan por la manipulación intencionada de una variable de investigación (independiente), la cual tiene como característica principal, la manipulación directa como agente causal que genera impacto sobre la variable dependiente, en la cual se verán los efectos por la variable independiente.

Por consiguiente, Los diseños experimentales, a su vez está integrado por unos subdiseños, entre los cuales identificamos los siguientes:

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

El diseño experimental es considerado el enfoque más riguroso para establecer relaciones de causa y efecto debido a la aleatorización y al control de variables. Al utilizar este diseño, se busca minimizar los sesgos y maximizar la validez interna de la investigación. Además, permite realizar inferencias más fuertes acerca de la causalidad entre las variables estudiadas. (Gavilánez, 2021)

**Diseño preexperimental:** es un enfoque de investigación que busca obtener una visión preliminar de la relación entre variables. Se caracteriza por la introducción de una intervención o tratamiento en un grupo o muestra de participantes, sin contar con un grupo de control para una comparación directa. Este diseño se utiliza en etapas iniciales de investigación o en situaciones en las que no es posible llevar a cabo un diseño experimental completo, proporcionando una idea preliminar de la relación entre variables (Gavilánez, 2021)

Por consiguiente, este tipo de metodología de corte experimental, el cual gracias a la metodología de aprendizaje organizacional en las empresas como potenciador clave de la sostenibilidad a través del tiempo que inevitablemente es gestionado por el talento humano en la organización y que depende de diferentes factores desde el liderazgo, el desarrollo organizacional y la cultura organizacional, por ende, desde lo que menciona y una vez aplicada la metodología se logrará recolectar la información pertinente para la construcción de una guía práctica en el que se encuentre plasmado todos los procedimientos a desarrollar en el proceso de aprendizaje formal dentro de la organización grupo empresarial, permitiendo optimizar las funciones y e ir actualizando los contenidos previos acorde a la necesidades de las enseñanzas en el personal de ventas de nuevo ingreso que se vincula a la organización para iniciar su vida laboral.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

*Tabla 1: Metodología GTC*

Objetivos	Actividades	Estrategias
Identificar las metodologías de aprendizaje existentes en la gestión del talento y conocimiento en Grupo Réditos para la capacitación del personal acorde con sus funciones y la curva de aprendizaje.	Recopilar información sobre la metodología de aprendizaje existente.	Recibir la capacitación completa como personal de venta.
	Conocer las herramientas tecnológicas asociadas al aprendizaje formal.	Practicar, tomar nota y analizar qué tan eficientes son para el aprendizaje.
	Identificar los criterios evaluativos del proceso de aprendizaje	Observar los comportamientos y el tipo de personal que hace parte de la capacitación.
Diseñar estrategias metodológicas y dinámicas para el aprendizaje formal y organizacional en la empresa Grupo Réditos a través del acompañamiento del proceso de la gestión del talento y conocimiento.	Realizar una búsqueda de metodologías con énfasis al aprendizaje formal.	Identificar paginas confiables de investigación, casos prácticos y coaching de aprendizaje.
	Entrevistar al equipo de entrenadoras sobre sus metodologías de enseñanza.	Registrar detalladamente cada uno de los métodos para lograr estandarizar o resaltar las similitudes y los que han resultado eficiente para el proceso de aprendizaje
	Conocer los límites de presupuestos y activos para determinar la extensión de las estrategias metodológicas para el personal de ventas.	Establecer una conversación con la coordinadora de desarrollo organizacional sobre las delimitaciones en el diseño de estrategias metodológicas.
Construir una herramienta de control	Realizar una búsqueda de formatos de control.	Identificar la trazabilidad de evidencias del proceso



DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

para la evidencia que permita llevar el control sobre el correcto uso de las metodologías diseñadas durante el proceso de aprendizaje formal.		de aprendizaje con la analista DO.
	Crear la herramienta de control en línea que permita el almacenamiento de los datos.	Establecer una conversación con la analista de gestión de talento y conocimiento de Grupo Réditos para validar la función y practicidad de la herramienta de control en los procesos de auditoría.
Documentar los procesos de aprendizaje formal y organizacional estándar para que permita ser una guía concisa en la ejecución pertinente de las metodologías de aprendizaje	Recolectar el paso a paso del aprendizaje formal de ventas.	Adecuar un espacio tranquilo con una entrenadora para detallar el paso a paso de un aprendizaje formal de ventas.
	Conocer los lettering y colores de la empresa para la gestión documental	Analizar las políticas de comunicación corporativa, a través de la base de datos de la organización (Qplus)
	Diseñar la herramienta ofimática (Excel) para el acceso y comprensión factible de los procesos del paso a paso de aprendizaje.	Entregar seguimiento continuo de la herramienta ofimática (Excel) del proceso el cual se denominará “Ruta de Aprendizaje” a la analista y coordinadora de gestión del talento y conocimiento de Grupo Réditos
Medir el nivel de satisfacción de las nuevas metodologías de aprendizaje formal al personal de venta	Establecer conversaciones y seguimiento de	Crear una encuesta indagando la satisfacción de la metodología de aprendizaje formal al personal de venta.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

	actividades de aprendizaje formal y organización al personal de ventas.	Analizar las respuestas de las encuestas para determinar el nivel de satisfacción del personal de ventas por medio de preguntas dirigidas a la aplicación de metodologías de aprendizaje formal.
--	---	--

*Elaboración propia*

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

## 9. RECURSOS DISPONIBLES

Para asegurar el adecuado funcionamiento del presente proyecto, en referencia al diseño de metodologías para el aprendizaje del funcionamiento general del grupo créditos desde la gestión del talento y conocimiento. Es de vital importancia contar con el talento humano en primera instancia que hace parte de todo este proceso de aprendizaje formal en el grupo créditos para el personal nuevo que ingresa por primera vez a la empresa desde el equipo de gestión del talento y conocimiento como lo son entrenadoras, analistas de gestión del talento y conocimiento, personal de diseño gráfico, analistas de procesos y logística, coordinadores y administradores de la plataforma universidad créditos que se categoriza actualmente como aprendizaje organizacional. Debido a que a través de todos estos procesos se logra obtener la información correspondiente que genere la estandarización de los mismos procesos para llegar al punto intermedio de documentar cada uno de estos en los diferentes canales de difusión que maneja la empresa, facilitando así los procesos.

Recursos tecnológicos como lo son las laptops, celular, en el que permita hacer consultas sobre las temáticas al respecto y la construcción misma del proyecto, además de acceso a redes de conexión inalámbrica que promueva la navegación online.

Herramientas de apoyo como lo son cuadernos, lapicero, marcadores, agendas virtuales y páginas web para el diseño de plantillas en el que se pueda garantizar de manera visual y auditiva las estipulaciones del presente proyecto.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO



DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL  
GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

**10. CRONOGRAMA**

*Tabla 2: Cronograma de actividades GTC*

*Elaboración Propia*

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

## 11. RESULTADOS

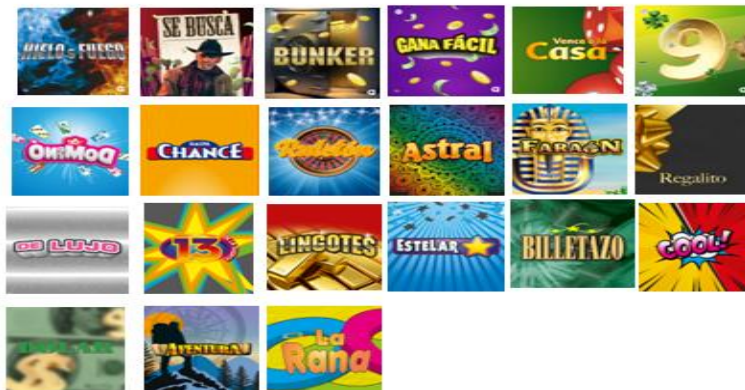
De acuerdo con los objetivos planteados se opta por dar continuidad a la segunda fase en el que se implementan las actividades de cada estrategia con el fin de priorizar la estandarización en la enseñanza de las entrenadoras que conforman el proceso de gestión del talento y conocimiento, a través de la identificación de las metodologías de aprendizaje.

En primer lugar, para dar inicio y contemplando el tiempo respecto a las prácticas para la realización del presente proyecto se aplicó al producto Raspa & listo que hace parte del portafolio de juegos de la organización para el personal nuevo en el cargo de asesor comercial.

### 11.1. Raspa & Listo

Es una modalidad autónoma de juego de suerte y azar, denominada incentivo con cobro de premio inmediato, la cual fue autorizada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 808 de junio 04 de 2020 y reglamentada por el Acuerdo 572 del 16 de junio de 2021, donde a través del efecto de raspado o retiro de la película contenida en el ticket, le permite validar si es beneficiario de uno de los premios ofertados por el operador. (Las instantáneas, s.f.)

Para la actualidad tras la investigación del mes de julio hay 21 emisiones activas, es decir que se



DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

encuentran en comercialización para el público las cuales son:

Tomado de (Las instantáneas, s.f.)

**Objetivo 1: Identificar las metodologías de aprendizaje existentes en la gestión del talento y conocimiento en Grupo Réditos para la capacitación del personal acorde con sus funciones y la curva de aprendizaje.**

Comprendiendo que el producto Raspa & Listo resulta vital para el aprendizaje del personal nuevo en el cargo de asesor comercial impartido en su malla curricular, donde las entrenadoras utilizan la metodología de Learning by doing.

El cual identifiqué como el principal método de enseñanza para facilitar la comprensión de la venta del producto y sus indicaciones.

Esta metodología consiste en inicialmente brindar toda la teoría para después pasar a un proceso de fortalecimiento del conocimiento con la metodología de apoyo en autoaprendizaje a través de la navegación con los cursos estipulados en la plataforma formal (Universidad Réditos) donde generalmente son tiempos desde 30 min a 1 hora que dedican para cumplir el ciclo de aprendizaje a través de la validación por medio de una evaluación que es la métrica para definir el conocimiento del personal, además de ser clave para dejar como evidencia su ratificación en el cargo.

Esta evaluación contiene diferentes tipologías de preguntas desde selección múltiple, falso y verdadero respecto a la temática estudiada donde se maneja una puntuación que logra ponderar la nota, en el que 3,5 es el mínimo para certificar y con 2 oportunidades de intento.

La práctica también es fundamental para esta metodología identificada donde se proporciona el espacio para que puedan aplicar lo teórico a un caso real desde el



## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

manejo de los aplicativos y talleres conformados por ejercicios referente al producto, desde las generalidades a tener en cuenta, como lo son: vender, el plan de premios y a su vez activar su capacidad de resolución de problemas sobre situaciones particulares que se presenten en dicho producto, por ejemplo, ¿Qué pasa si un Raspa está húmedo?, ¿Quién es el responsable? y así sucesivamente.

En última instancia se evidencia un personal que adaptándolo a un buyer person, cumple con un rango de edad de 18 años a 40 años desde un nivel de educación de bachillerato, técnica, tecnología e inclusive con pregrados, con experiencia primordial en servicio al cliente y finanzas, que resida en el departamento de Antioquia, de tal modo, es muy amplio el conjunto de personas que ingresa a

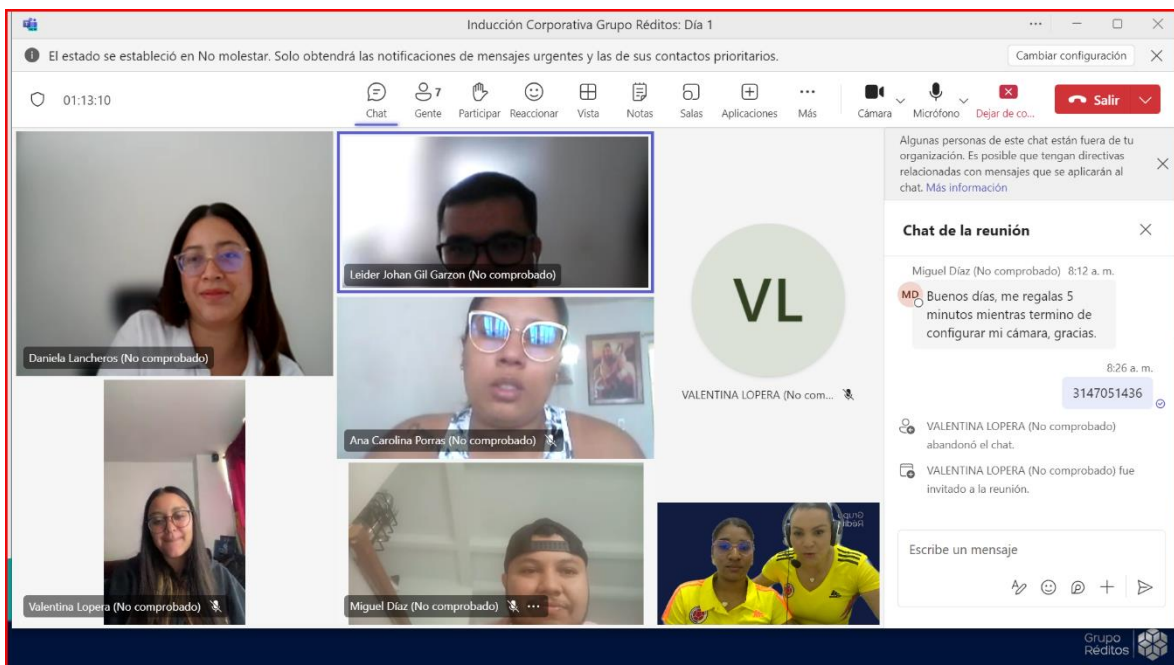


Ilustración 3 Evidencia de capacitación

capacitación, donde observé que hay diferentes métodos de aprendizajes, desde el visual, auditivo y kinestésico.

**Objetivo 2: Diseñar estrategias metodológicas y dinámicas para el aprendizaje formal y organizacional en la empresa Grupo Réditos a través del acompañamiento del proceso de la gestión del talento y conocimiento.**

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

En la búsqueda de estandarizar la metodología de enseñanzas de las entrenadoras para asegurar el aprendizaje en el personal, hice acompañamiento en la capacitación de cada una de las entrenadoras (6) respecto a su manera de enseñar el producto Raspa & Listo de las cuales obtuve los siguientes resultados:

1. Inicialmente explican la definición de Raspa & listo
2. Explican las políticas y generalidades al respecto del producto.
3. Se apoyan de elementos visuales como imágenes para identificar las características que componen un Raspa & Listo
4. Indican los proveedores existentes de Raspa & Listo y como diferenciarlos
5. Contemplan ejemplos desde las diferentes emisiones que maneja el Raspa& Listo
6. Indican la asignación del producto
7. Demuestra las partes que componen un Raspa & Listo para una venta efectiva
8. Se hace el simulacro de venta en el aplicativo de venta
9. Se enseña como pagar un premio de Raspa & listo
10. Proporcionan los requisitos y procedimientos a realizar según la cantidad de premio a pagar de un Raspa & Listo
11. Por último, proceden a autorizar al personal a que hagan la navegación del curso raspa y listo habilitado en la Universidad Réditos para despejar dudas y fortalecer el conocimiento impartido.

**Nota:** Lo anterior en apoyo de presentaciones en Power Point que hace parte de los elementos de apoyo para enseñar.

Partiendo del análisis encontrado se optó por implementar la metodología Diseño Universal de Aprendizaje (DUA) desde el aprendizaje dinámico con la herramienta Kahoot en los espacios de capacitación.

Esta herramienta proporciona elementos dinámicos para promover, asegurar y evaluar la capacidad de aprendizaje del personal. Trabajando en las destrezas de este e identificando habilidades blandas como la capacidad de resolución.

Es así como después de haber tenido una contextualización desde la teoría del producto en vez de recurrir solamente a la Universidad Réditos o sondeo de preguntas al azar se implementa un juego de kahoot con tiempo, analizando el trabajo individual y grupal, además de la agilidad.

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

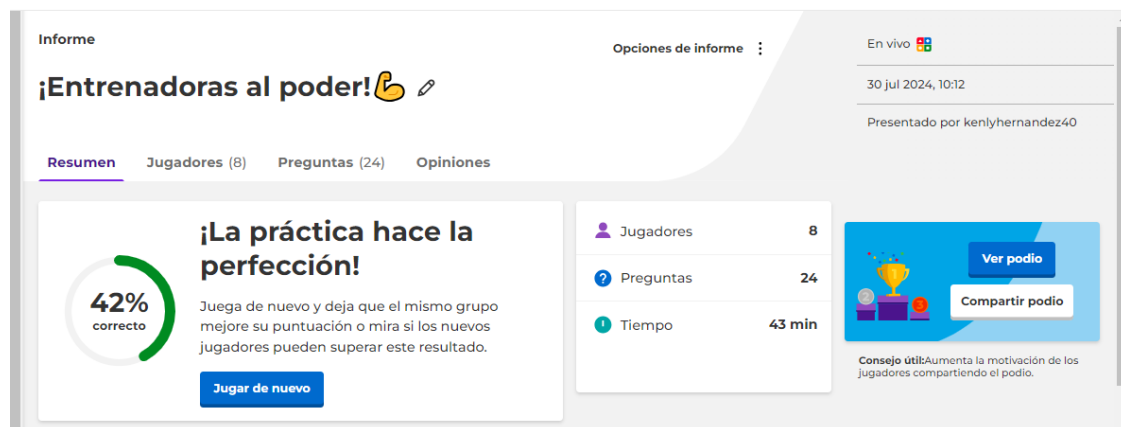
No obstante, para dar validez a la implementación de esta metodología se hizo una prueba piloto con las entrenadoras, y a su vez familiarizarlas con la herramienta contextualizando las diferentes acciones que se pueden desarrollar con la misma, por ende, se obtuvieron los siguientes resultados:

La actividad se realizó a través de la herramienta Kahoot para implementar las metodologías de aprendizaje de acuerdo con el Diseño Universal de Aprendizaje (DUA) desde el dinamismo con 7 entrenadoras del proceso gestión del talento y el conocimiento de Grupo Réditos donde se desarrollaron 24 preguntas distribuidas en los siguientes ítems:

- 12 preguntas de conocimiento administrativo
- 8 preguntas del Core de la empresa
- 4 preguntas de Trivia (Rompe Hielo)

Por ende, se tomaron 20 preguntas con criterio de calificación descartando las preguntas triviales.

De tal manera, esta actividad tuvo una duración de 43 minutos. Tal como se visualiza en la siguiente imagen,



*Ilustración 4 Resumen de entrenadoras al poder*

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

**Nota:** En jugadores indica 8 participantes, donde una de las entrenadoras por fallas tecnológicas ingresó 2 veces.

Al dar por finalizada la actividad se diagnosticó que las preguntas fueron concisas para su adecuada respuesta, y contempladas desde las diferentes tipologías de preguntas que se pueden desarrollar en la plataforma Kahoot: respuesta única, selección múltiple, falso o verdadero, respuesta abierta, de ubicación, lluvia de ideas. Por consiguiente, comparto la tabla donde se visualiza por entrenadora la cantidad de aciertos y desaciertos.

*Tabla 3 Entrenadoras al poder*

<b>¡Entrenadoras al poder! 🍊</b>				
<b>Final Scores</b>				
Rank	Player	Total, Score (points)	Correct Answers	Incorrect Answers
1	ANGELICA	15919	16	4
2	Alejandra	9758	9	11
3	Joha	9671	10	10
4	Sara Gómez	9327	10	10
5	Marlys🌹	8838	8	12
6	Clau c	5790	6	14
7	Claudia	5190	5	15
8	Claudia Correa	3459	3	17

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Finalmente, se obtuvo el resultado con un podio, de 1er, 2do y 3er lugar de acuerdo con las entrenadoras que mayores aciertos tuvieron, además de la rapidez en responder, tal como se muestra a continuación:

En conclusión, se habló sobre la funcionalidad de esta herramienta para implementarlas en los procesos de capacitación para el personal en ventas de acuerdo con algunos productos existente en el portafolio que hace parte del Core del negocio. pero como se indica al principio este se va a desarrollar con Raspa&Listo permitiendo rediseñar el proceso de learning by doing, (Aprender haciendo) convirtiendo el aprendizaje tradicional de recibo teoría y hago evaluación a un ambiente más activo y de reacción a descubrir con la implementación de casos que generan dinamismo en el proceso de aprendizaje y mayor retentiva durante el proceso. Además, se visualiza la obtención de informe detallado que genera kahoot donde se puede descargar como datos en Excel permitiendo tener la evidencia y retroalimentación del aprendizaje que

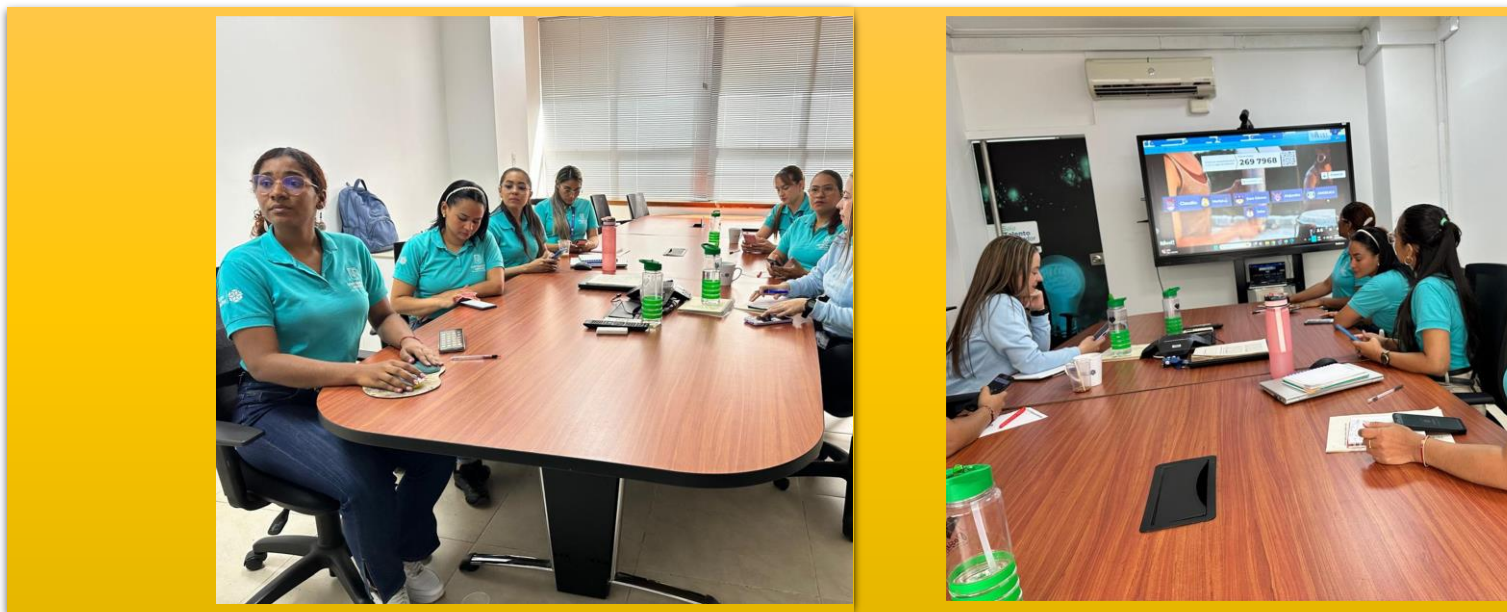


*Ilustración 5 podio de entrenadoras al poder*

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

el asesor comercial demuestra a ver adquirido. Es así como, queda avalado la implementación de esta mecánica por parte de las entrenadoras.

**Evidencia del espacio:**





DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO



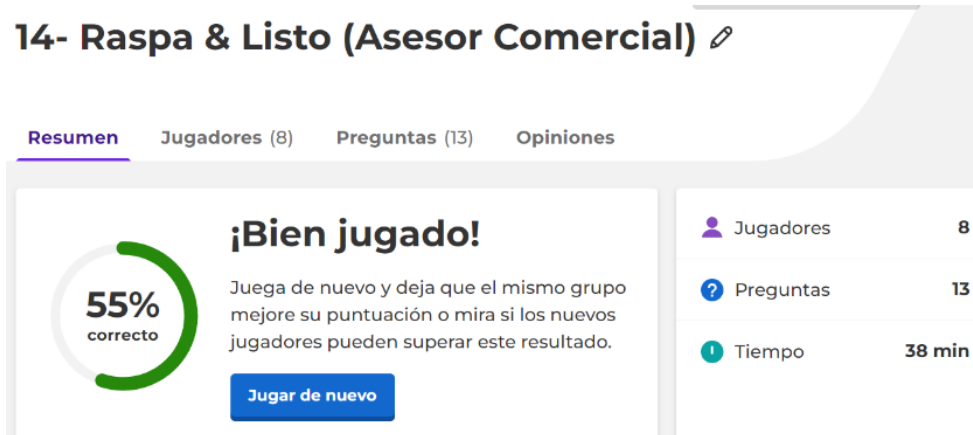
De acuerdo con lo anterior, se procede a implementar la metodología de aprendizaje dinámica a través de DUA con la herramienta kahoot haciendo énfasis en el producto Raspa & Listo para asesor comercial durante la capacitación.

El kahoot se implementó el 15 de agosto con 8 asesores, direccionado por la entrenadora a cargo del cual se desarrollaron 13 preguntas distribuidas en los siguientes ítems:

- 10 preguntas de conocimiento sobre el producto Raspa & Listo
- 3 preguntas de Trivia (Rompe Hielo)

Por ende, se tomaron 10 preguntas con criterio de calificación descartando las preguntas triviales, esta actividad tuvo una duración de 38 minutos. Tal como se visualiza en la siguiente imagen:

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO



*Ilustración 8 Resumen Raspa & listo*

A continuación se visualiza la tabla de los participantes con la cantidad de aciertos y desaciertos que obtuvieron y que durante la implementación de la metodología, la entrenadora pudo aprovechar para hacer retroalimentación y lograr a clara dudas al respecto de lo ya enseñado, además de incentivar la competitividad y capacidad de resolución de cada uno, donde antes de iniciar la metodología se había pactado que los asesores que quedaran en el podio obtenían mejoramiento en la nota evaluativas o en participación que se tienen en cuenta en el informe final que ayuda a la ratificación del cargo de los asesores.



DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

14- Raspa & Listo (Asesor Comercial)				
Final Scores				
Rank	Player	Total Score (points)	Correct Answers	Incorrect Answers
1	Stefa Bravo	10664	8	2
2	Tatiana	9893	6	4
3	Margarita perez	7713	5	5
4	Leo la máquina	7425	5	5
5	Salome M	7209	6	4
6	Dana Romero ♡	7016	5	5
7	Franceni	6733	5	5
8	Keila	3751	4	6

*Tabla 4 Raspa & Listo*

Finalmente, se obtuvo el resultado con un podio, de 1er, 2do y 3er lugar de acuerdo con los asesores que mayores aciertos tuvieron, además de la rapidez en responder, tal como se muestra a continuación:



*Ilustración 9: Podio Raspa & Listo*

**Evidencia del espacio:**

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO



*Ilustración 10 evidencia Raspa & Listo Asesores*

**Objetivo 3: Construir una herramienta de control para la evidencia que permita llevar el control sobre el correcto uso de las metodologías diseñadas durante el proceso de aprendizaje formal.**

En pro a la continuidad de los objetivos planteados y desarrollo de la estandarización sobre la enseñanza del producto Raspa & Listo, se obtuvo desde el acompañamiento de las diferentes entrenadoras la siguiente lista de chequeo para la estandarización de este proceso.

**Check List**

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Portafolio: check List								
Nombre Completo							Fecha	
Entrenadora								
Generalidades								
A continuación, encontrarás una validación de capacitación, para lo cual debes seleccionar cada ítem aceptando y reconociendo las metodologías adquiridas con nuestra organización a través del proceso de gestión y el talento.								
Items		Si	No	Observaciones				
Recibió la teoría de Raspa & Listo		<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
Se contempló las políticas del producto		<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
Se identifica las emisiones activas		<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
Se proporcionan ejemplos de contextualización respecto al producto		<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
Se práctica en el aplicativo para efectuar la venta del producto		<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
Metodología DUA: Diseño Universal de Aprendizaje								
Herramienta Kahoot		Si	No	Tiempo		Observaciones		
	Agilidad competitiva	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
	Resolución de problemas	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
	Ronda de preguntas	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
		<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
Evidencia	adjunto	Si	No					
Navegación y evaluación en la Universidad Réditos		<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> C					
Promedio de Nota								

*Tabla 5: Check list*

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

**Objetivo 4: Documentar los procesos de aprendizaje formal y organizacional estándar para que permita ser una guía concisa en la ejecución pertinente de las metodologías de aprendizaje**

Contemplando la importancia de mantener la comunicación de los procesos establecidos para que se puedan seguir realizando sin inconvenientes, es decir en búsqueda de que no pierda la trazabilidad dada su accionar, específicamente en este proceso de aprendizaje formal para el personal nuevo de asesor comercial mientras se encuentra en inducción corporativa haciendo énfasis en el producto Raspa & Listo como prueba piloto de la estandarización.

Por tal razón, a través de la herramienta ofimática Excel se creó la ruta de aprendizaje formal donde se ve evidenciado de manera descriptiva cada uno de los pasos a seguir y los ítems que la contemplan son;

- Tipo de formación, Día de formación, metodología, Temas, Subtemas, Evidencia, evaluación, Cantidad de evaluación y tiempo de capacitación.

Ruta de Aprendizaje Aprendizaje Formal									
Tipo de formación	Día de formación	Metodología	Temas	Subtemas	Evidencia	Aplica Evaluación	Cantidad de Evaluaciones	Tiempo de Navegación - Tiempo de Entrenamiento	
Ventas	1	Socialización	Nuestro ecosistema de Aprendizaje y desempeño: Aprendizaje Formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Bienvenida</li> <li>* Presentación de los colaboradores</li> <li>* Toma de asistencia</li> <li>* Socialización de los aprestamiento de capacitación: horas y días de formación, contrato de trabajo (cumplir horarios), seguridad de la información, protocolos de web (Teams)</li> <li>* Llenar la encuesta de asistencia</li> </ul>	<a href="#">NA</a>	No	NA	1	30
Ventas	1	Socialización	Política de permisos y políticas de flexibilidad temporal y espacial	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Permiso remunerados( Citas generales y especialistas, enfermedad grave y calamidad domestica)</li> <li>* Permiso no remunerado(Eventos personales)</li> <li>* Licencia por luto</li> <li>* Incapacidades</li> <li>* Día en familia</li> <li>* Licencia por matrimonio</li> </ul>	<a href="#">NA</a>	No	NA		45
Ventas	1	Socialización	Nuestra Universidad Réditos	Citar a Paula Ospina Administradora de línea Whastapp Universidad Réditos, para socialización de: Ingreso, Soporte técnico, Solicitudes de Matriculas, Reportes de navegación, calificación informada, gamificación.	<a href="https://www.universidadreditos.com/igui/index.php">https://www.universidadreditos.com/igui/index.php</a>	No	NA	1	

Tabla 6: Ruta de aprendizaje

**Objetivo 5: Medir el nivel de satisfacción de las nuevas metodologías de aprendizaje formal al personal de venta**

Este parámetro se establece con la intención de conocer que tan efectivo fue el proceso de aprendizaje con las metodologías aplicadas por su entrenadora, además de

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

ello recordando que son 6 entrenadoras cada una con un grupo diferente. Es así como al hacer el sondeo al azar de las encuestas respondidas se comparó y validó si se evidencia una estandarización de enseñanza en este el producto Raspa &Listo.

Del mismo modo, se prioriza que tan satisfactorio ha sido el proceso de enseñanza para las entrenadoras haciendo hincapié en la optimización de tiempo, debido a que es una variable indispensable para cumplir con los tiempos de capacitación.

### 12. Formato de encuesta (personal y entrenadora)

#### Formato de encuesta para asesor comercial



#### Encuesta: Desempeño de la capacitación

##### Satisfacción de aprendizaje

Bienvenido/a al cuestionario de satisfacción de aprendizaje asesor comercial

El objetivo de esta encuesta es medir la satisfacción del aprendizaje implementado durante el proceso de capacitación respecto al producto Raspa & Listo para el cargo de asesor comercial, tanto para reconocer y potenciar sus fortalezas como para identificar y mejorar sus puntos débiles.

Su participación es muy importante.

Muchas gracias.

# DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

## Descripción

Puntúe del 1 al 5 los siguientes aspectos, siendo 1 "Muy pobre" y 5 "Excelente"

### 1 Datos del empleado a evaluar:

Nombre:

Apellidos:

Puesto:

Departamento:

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

### 4 Conocimiento del puesto:

! Pregunta Requerida

	1	2	3	4	5
Comprendo e identifico el producto Raspa & Listo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Como asesor me siento en la capacidad de realizar una venta de Raspa & Listo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 5 Planificación y resolución:

! Pregunta Requerida

	1	2	3	4	5
La entrenadora utilizó herramientas dinámicas para mi proceso de aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La estrategia de ejemplificar políticas de Raspa & Listo mediante casos reales facilita mi comprensión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escuchar la información técnica de Raspa & Listo y luego implementarlo en la practica ayudó en mi proceso de aprendizaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El aprendizaje de Raspa & Listo mediante la dinámica genera mayor retentiva para mi inicio laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 6 Productividad:

! Pregunta Requerida

	1	2	3	4	5
Identifico las partes que componen un Raspa & Listo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollé agilidad en el manejo del aplicativo de venta y herramientas ofimáticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 7 Trabajo en equipo:

! Pregunta Requerida

	1	2	3	4	5
Durante el proceso de capacitación se genera la importancia del trabajo en equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se desarrolla una comunicación asertiva para el trabajo en equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se fortalece el servicio al cliente presentando situaciones particulares en venta del producto Raspa & listo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 8 Habilidades de comunicación:

! Pregunta Requerida

	1	2	3	4	5
Las metodologías proporcionadas por la entrenadora me permitieron participar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La entrenadora se explica de forma clara y fácil de entender	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las herramientas visuales de apoyo que utilizó la entrenadoras eran lo suficientemente claras y captaron mi atención.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

+ Añadir pregunta

+ Añadir elemento

⌵ Fusionar páginas

📄 Añadir página

4 Evaluación del Asesor

9 Considera que se debe seguir implementado la metodología de aprendizaje dinámica por medio de kahoot durante la capacitación?, indique SI o NO y ¿Por qué?

! Pregunta Requerida

Escribe tu respuesta aquí

# DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

## Formato de encuesta para entrenadora



### Encuesta: Entrenadoras GTC

#### Satisfacción de aprendizaje

Bienvenido/a al cuestionario de satisfacción de aprendizaje entrenadora GTC  
El objetivo de esta encuesta es medir la satisfacción del proceso de capacitación desde el rol de entrenadora al implementar metodologías de aprendizaje para el producto Raspa & Listo direccionado a el cargo de asesor comercial, donde se reconocerá y potencializará las fortalezas como para identificar y mejorar los puntos débiles durante la aplicación de herramientas metodológicas.

Su participación es muy importante.  
Muchas gracias.

#### Datos de la entrenadora y del evaluador

Datos del entrenadora a evaluar:

Nombre:

---

Apellidos:

---

Puesto:

---

#### Descripción

Puntúe del 1 al 5 los siguientes aspectos, siendo 1 "Muy pobre" y 5 "Excelente"



## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

4 Conocimiento del puesto:

6 Productividad:

Pregunta Requerida

	1	2	3	4	5
Como entrenadora logré optimizar los tiempos la herramienta kahoot para la explicación de Raspa & Listo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollé agilidad en el manejo de herramientas ofimáticas y comprensión de las metodologías de aprendizaje que tiene cada colaborador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7 Habilidades de comunicación:

Pregunta Requerida

	1	2	3	4	5
Optar por la implementación de Kahoot como dinámica elevaron la participación de los colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las herramientas visuales de apoyo que utilizo me permite ser lo suficientemente claras y captaron la atención de los colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4 Evaluación del entrenador

8 Considera que se debe seguir implementado la metodología de aprendizaje dinámica por medio de kahoot durante la capacitación?, indique SI o NO y ¿Por qué?

Pregunta Requerida

Escribe tu respuesta aquí

De tal manera, al obtener los resultados de las encuestas tanto para el asesor comercial y la entrenadora se evidenciaron los siguientes resultados:

### 12.1. Asesor Comercial

Se realizó una encuesta con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción que tuvieron los asesores comerciales durante su capacitación del producto Raspa & Listo, y a su vez indagar sobre la implementación de metodologías de aprendizaje utilizadas por la entrenadora a cargo identificando de qué manera contribuyó en la retentiva de su conocimiento en apoyo de la herramienta del kahoot diseñado que cumple con los criterios de DUA desde la categoría dinámica para establecer que tan practico lo consideró el público objetivo.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

La cantidad de resultados recolectados fue con una muestra de 35 asesores comerciales, un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 6%, teniendo en cuenta que la cantidad de asesores comerciales que ingresan a la compañía es en promedio de 40 mensualmente, De tal manera, los resultados obtenidos fueron:

Para iniciar se le pregunto a el público que tan de acuerdo o en desacuerdo estaban con las siguientes afirmaciones divididas en 5 bloques: Conocimiento del puesto, Planificación y resolución, Productividad, Trabajo en equipo y Comunicación donde se categorizan en una escala de Likert marcando de 1 a 5 que tan identificado estaba, siendo 1 "Muy pobre" y 5 "Excelente" y una pregunta abierta; **¿Considera que se debe seguir implementado la metodología de aprendizaje dinámica por medio de kahoot durante la capacitación?, indique SI o NO y ¿Por qué?**

Se evidencia en 100% de los entrevistados que eligieron en la escala de Likert el número 5, indicando que cada uno de los 5 bloques establecidos de acuerdo con factores claves de una capacitación y usos de metodologías de aprendizaje dinámico afianza su conocimiento y capacidad retentiva con el objetivo de iniciar su cargo en el campo con conceptos y procedimiento claros del producto, es así que afirmaciones claves como:

- El aprendizaje de Raspa & Listo mediante la dinámica genera mayor retentiva para mi inicio laboral
- Las metodologías proporcionadas por la entrenadora me permitieron participar

Hicieron parte de la encuesta de satisfacción a su vez proporcionando tranquilidad al proceso de Gestión del talento y conocimiento la oportunidad a aprovechar con estas metodologías, y lo anterior se valida con la pregunta abierta donde escribieron lo siguiente:

- "Si es muy entretenido y siento que aprendemos mucho mejor" Keila Escalante
- "Si, es muy dinámico y sirve para refrescar el tema" Salomé Pulgarín
- "Si, porque es muy interactiva y podemos aprender de una forma más dinámica" Danna Romero

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

- "Sí, nos ayuda a entender de una manera práctica los roles a ejercer mediante un juego, excelente método" Leonardo montes
- "No" Leidy Valle
- "Si, es muy buena y aparte ayuda más al aprendizaje" Estefany Bravo
- "Si, porque nos permite compartir conocimientos de una forma dinámica y un recordeis a tener en cuenta" Rafaela Burgos.
- "Si ya que nos permite aclarar dudas" Veronica Velez
- "Si. Se aprende mucho cuando se juega" Jennifer Lescano
- "Si ya que con esta herramienta podemos aprender más fácil y dinámica" Daniela Ortiz
- "Si, ya que es muy dinámica y nos brinda una retroalimentación de los temas expuestos" Rosa Peralta,

Lo anterior valida la hipótesis planteada sobre la importancia o el papel fundamental que se desarrolla al aplicar metodologías dinámicas en cuanto al aprendizaje de una persona independientemente de su edad con el fin de asegurar y hacer una retroalimentación conllevando a una retentiva a largo plazo y a su vez durabilidad en la empresa.

### **12.2. Entrenadoras**

Se realizó una encuesta con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción que tuvieron las entrenadoras durante la capacitación del producto Raspa & Listo, y a su vez, identificar de qué manera contribuyó en la retentiva del conocimiento de los asesores en apoyo de la herramienta del kahoot que cumple con los criterios de DUA desde la categoría dinámica para establecer que tan practico es aplicarlos.

La cantidad de resultados recolectados fue con una muestra de 6 Entrenadoras, un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 6%, teniendo en cuenta que la cantidad de entrenadoras en total es de 6, De tal manera, los resultados obtenidos fueron:

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Para iniciar se le preguntó qué tan de acuerdo o en desacuerdo estaban con las siguientes afirmaciones divididas en 5 bloques: Conocimiento del puesto, Planificación y resolución, Productividad, Trabajo en equipo y Comunicación donde se categorizan en una escala de Likert marcando de 1 a 5 que tan identificado estaba, siendo 1 "Muy pobre" y 5 "Excelente" y una pregunta abierta; **¿Considera que se debe seguir implementado la metodología de aprendizaje dinámica por medio de kahoot durante la capacitación?, indique SI o NO y ¿Por qué?**

Se evidencia en 90% de los entrevistadas que eligieron en la escala de Likert el número 5, indicando que cada uno de los 5 bloques establecidos de acuerdo con factores claves de una capacitación y usos de metodologías de aprendizaje dinámico afianza el conocimiento y capacidad retentiva de los asesores y que el objetivo de estas metodologías de aprendizaje ayuda a su carga laboral como entrenadora y permitir corroborar el conocimiento de los asesores, es así que afirmaciones claves como:

- Los colaboradores aceptan de manera positiva las herramientas metodológicas durante su proceso de aprendizaje
- Se me facilita la explicación de las políticas de Raspa & Listo mediante casos reales con apoyo de metodologías dinámicas.
- El aprendizaje de Raspa & Listo mediante la dinámica genera mayor retentiva a la hora de evaluar al colaborador

Hicieron parte de la encuesta de satisfacción a su vez proporcionando tranquilidad al proceso de Gestión del talento y conocimiento la oportunidad para aprovechar con estas metodologías, y lo anterior se valida con la pregunta abierta donde escribieron lo siguiente:

- Si ya que permite identificar algunas actitudes, que no se han evidenciado en la capacitación como por ejemplo la participación y el conocimiento de manera más personalizada. Sara Gómez
- “Sí, porque rompe la rutina de la capacitación.” Claudia Cardona

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Lo anterior valida la hipótesis central sobre la importancia o el papel fundamental que se desarrolla al aplicar metodologías dinámicas en cuanto al aprendizaje de una persona y que tan eficaz es para manejarlo con los diferentes grupos que se asignan tomando el rol como entrenadora y cumpliendo con los tiempos hábiles para llevar a cabo una capacitación, a su vez analizar esta metodología como un apoyo para contemplar el conocimiento que el personal desarrolló y afianzar su panorama respecto a participación y conocimientos.

### 13. CONCLUSIÓN

En el avance continuo del presente proyecto de grado se logró conocer sobre los diferentes tipos de aprendizaje que pueden coexistir en un individuo y más si está orientado a un ambiente organizacional; motivando la contemplación de los cambios que surgen en el día a día del mundo empresarial exigiendo así, tanto de manera directa como indirecta soluciones optimas y eficientes que permitan confrontar contingencias y a su vez adaptarse a las mismas, logrando estar a la vanguardia sin quedar obsoleto o perdiendo potencial en el mercado.

En síntesis el aprendizaje es muy diverso, por tal razón, empresas que dentro del funcionamiento de sus procesos implementan un área para fortalecer el conocimiento sobre el personal que ingresa deben contemplar los diferentes tipos del aprendizaje que tiene cada individuo y más si hablamos de un aprendizaje organizacional, es así que, desde la teoría del DUA haciendo énfasis en el dinamismo ayuda a el proceso de aprendizaje una vez establecido un rediseño del aprendizaje learning by doing siendo el más común que se enfoca en teoría y contribuir en lo práctico para asegurar el conocimiento, Ahora bien, si mezclamos este aprendizaje con la implementación dinámica del DUA a través de una herramienta que para este estudio se enfocó en la herramienta Kahoot, ¿qué obtenemos?.

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Esta implementación se estableció en la Empresa Réditos en el proceso de Gestión del talento y el conocimiento donde se propicia el aprendizaje formal al personal nuevo para el cargo de asesores comerciales que ingresan a capacitación, por lo que se obtuvo un desempeño mejorado tanto en formación, dominio de temas, como en la comunicación personal e intrapersonal rompiendo círculos del aprendizaje tradicional; lápiz y papel.

Por consiguiente, este método de aprendizaje se ajustan como comodín para las personas que dirigen una capacitación captando el interés de sus pupilos, ya que como lo indica la ciencia neurológica; una vez se elevan las hormonas de serotonina (Tanto de la felicidad como de la inteligencia), esto ayuda a la concentración y el logro de recordar una situación a largo plazo, por otro lado, permite realizar una retroalimentación o aclaración de dudas antes de implementar una evaluación final e incluso después de la misma.

Finalmente, el desarrollo de la metodología DUA (Diseño Universal de Aprendizaje) a través del dinamismo, además de rediseñar las metodologías de learning by doing de aprendizaje organizacional existente en Grupo Réditos permitió a la estudiante de administración de empresas contribuir en habilidades administrativas y de gestión humana en procesos prácticos para el oportuno crecimiento de la empresa potenciando los conocimientos y herramientas pertinentes, contemplando una satisfacción en las partes interesadas del proceso que involucra una capacitación y que busca generar de manera indirecta una retención de conocimiento entre el personal.

### **14. RECOMEDACIONES**

En el desenlace de estas prácticas académicas que resultaron eficiente desde mi posición como estudiante de administración de empresa y enfocada al proceso de Gestión humana se logra establecer algunas sugerencias sobre seguir incentivando el aprendizaje dinámico, siendo este un medio para fortalecer el conocimiento que adquiere el personal durante la teoría, por lo que es necesario;

- Continuar brindado una red de apoyo y herramientas necesarias a las entrenadoras, de este modo asegurar la adopción de los diferentes métodos tanto

## DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

dinámicos y las actualizaciones que emergen con el día a día del crecimiento exponencial de la organización.

- Designar una persona establece para el proceso de aprendizaje organizacional y el desarrollo de actividades dinámicas en el acompañamiento de las entrenadoras desde las herramientas establecidas dentro de la universidad réditos con el fin de no perder la trazabilidad de acciones didácticas que se utilizan.
- Realizar un seguimiento continuo no solo con el personal nuevo sino también con sus líderes para que se hable un mismo idioma desde los conocimientos trasferibles como la empatía y comunicación asertiva.

### 15. REFERENCIAS

Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. vol. 15, no. 1, p. 116-137 <http://dx.doi.org/0.18041/1900-3803/entramado.1.5383>

Arcila, D., Lara, E. & Oviedo, J. (s.f.). Innovación En La Gestión Del Talento Humano Para Mejorar La Productividad En El Sector Público.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4552/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Angulo, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral.

Informes Psicológicos, 17(1), pp. 53-70 <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03>

Carrión, N., Naranjo, F. & Salinas, B. (2022). El Aprendizaje Organizacional: Conceptualizaciones, Teorías e Implicaciones. Visión Empresarial (12), 103-113.

<https://doi.org/10.32645/13906852.1179>

Castillo, M., y Acuña, M. (2019). Desde el Diseño Universal para el Aprendizaje: el estudiantado al aprender se evalúa y al evaluarle aprende. Educación, 43(1). DOI:

<https://doi.org/doi:10.15517/revedu.v43i1.28449>

Cuesta, A. (2018). Gestión del talento y del conocimiento.

<https://www.getabstract.com/es/resumen/gestion-del-talento-humano-y-del-conocimiento/32837>

DECRETO 1075 DE 2015. (Ministerio de Educación Nacional). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. 29 de abril de 2024. Fuente consultada: <https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77913>

Decreto 1290 de 2009. (Ministerio de Educación Nacional). Por la cual se regula la evaluación y promoción. 11 de julio de 2016. Fuente consultada:

<https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-preescolar-basica-y-media/Modelos-Educativos-Flexibles/Normatividad-y-documentos/357542:Normatividad-y-documentos>

Decreto 1860 de 1994. (Ministerio de Educación Nacional). Por el cual se reglamenta la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos. 11 de julio de 2016. Fuente consulta.

<https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-preescolar-basica-y-media/Modelos-Educativos-Flexibles/Normatividad-y-documentos/357542:Normatividad-y-documentos>



DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

- Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- Garduño, E. (2020). Rutas de aprendizaje en la inducción, ingreso y seguimiento de un proceso de formación. Revista Educación, vol. 44, núm. 2, 2020 Universidad de Costa Rica, Costa Rica Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44062184012DOI:https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.3885>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. ISSN-e 2550-682X, Vol. 6(8). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>
- Gavilánez, F. (2021). Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas. Ediciones Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523193.pdf>
- Gómez, M. & Andrade, V.(s.f.) Aprendizaje organizacional como base de los procesos de cambio. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/fcfd2105-a77b-421a-83ee-6f0729300766/content>
- Global Campus Nebrija. (2016). Metodología de enseñanza y para el aprendizaje. <https://www.nebrija.com/nebrija-global-campus/pdf/metodologia-ensenanza-aprendizaje.pdf>
- Grupo Réditos. (2024). Historia. <https://www.gruporeditos.com/quienes-somos/historia/>
- Grupo Réditos. (2024). Universidad Réditos. <https://www.gruporeditos.com/quienes-somos/universidad-reditos-2/>
- Jara, A., Segismundo, N., Alberca, N. & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 83, pp. 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- López, J., Pozo, S., & Moreno, A. (2019). CONSIDERACIONES SOBRE EL B-LEARNING EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE / CONSIDERATIONS ON

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

B-LEARNING IN THE TEACHING AND LEARNING PROCESS. Universidad & Ciencia, 8(2), 24–39. Recuperado a partir de <https://revistas.unica.cu/index.php/uciencia/article/view/1239>

Llanga, E. & López, C. (2019). Metodología del docente y el aprendizaje. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/02/docente-aprendizaje.html> [//hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1902docente-aprendizaje](https://hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1902docente-aprendizaje)

LEY 643 DE 2001. (Congreso de Colombia). por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar.17 de enero 2026.Fuente consultada: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4168#:~:text=El%20contrato%20de%20juego%20de,no%20de%20un%20hecho%20incierto.>

Ministerio de Educación. (2021). La interacción: un elemento clave para el aprendizaje en un entorno virtual (Primera Edición ed.). Quito: MinEduc. Subsecretaría de Educación Especializada e Inclusiva. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/Pasa-la-Voz-2021-Marzo.pdf>

Martinez, J., Palacios, G. & Oliva, D. (2023). Guía para la Revisión y el Análisis Documental: Propuesta desde el Enfoque Investigativo. [https://www.researchgate.net/publication/369385707\\_Guia\\_para\\_la\\_Revision\\_y\\_el\\_Analisis\\_Documental\\_Propuesta\\_desde\\_el\\_Enfoque\\_Investigativo](https://www.researchgate.net/publication/369385707_Guia_para_la_Revision_y_el_Analisis_Documental_Propuesta_desde_el_Enfoque_Investigativo)

Montoya, C. & Serna, N. (2022). Modelo De Gestión Tecnológica Del Conocimiento Para El Proceso De Mejora De La Generación Del Conocimiento En Unidades De Información: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, vol. 27, pp. 1-21. <https://www.redalyc.org/journal/147/14775278019/html/>

Novac, C. & Ciochina, R. (2016). Strategic human resources management in the romanian organizations. In: Cross-Cultural Management Journal. vol. XVIII, no. 2, p. 107-113. Disponible en: [http://seaopenresearch.eu/Journals/articles/CMJ2016\\_I2\\_4.pdf](http://seaopenresearch.eu/Journals/articles/CMJ2016_I2_4.pdf).

Ochoa, S. (2023). La Cultura Organizacional En El Siglo XXI: Un Estudio Bibliométrico De Vos. VOL. 47(3). [https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2022/04/06\\_6844\\_Com\\_Ochoa\\_v47n3\\_8.pdf](https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2022/04/06_6844_Com_Ochoa_v47n3_8.pdf)

Parra, C. & Calderón, G. (2013). Formación y desempeño: un análisis de caso en empresas manufactureras grandes. En: Pensamiento & Gestión. 2013. no. 34, p. 137-160. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/5643/3342>.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

Pereira, H. (2011). Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa. [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_135\\_310111\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf)

Torres, N., Falconí, M. & Ramírez, A. (2019). Desarrollo Organizacional; Análisis de variables. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo%20organizacional%20final.pdf>

RESOLUCIÓN 15177 DE 2022. (Ministerio de Educación Nacional). Por medio de la cual se reglamenta la metodología a distancia para la oferta y desarrollo de Programas del Servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. 02 de agosto de 2022.  
Fuente consultada:  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127078&dt=S>

Riaño, J. (2020). La Gestión Del Talento Humano Como Base Para La Efectividad De Los  
Procesos De Producción.  
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8392/1/189652-2020-III-GTH.pdf>

Rincón, M. & Gómez, D. (2023). Cambio y aprendizaje organizacional, revisión documental.  
Revista CIES, 14(2), p. 27-49.  
[https://www.researchgate.net/publication/373482390\\_Cambio\\_y\\_aprendizaje\\_organizacional\\_revision\\_documental](https://www.researchgate.net/publication/373482390_Cambio_y_aprendizaje_organizacional_revision_documental)

Rodríguez, I. (2023). Estrategias de retención de talento humano para incorporar en los planes  
de carrera de las organizaciones en Bogotá.

DISEÑO DE 1 METODOLOGÍA DUA DINAMICA PARA EL APRENDIZAJE  
FORMAL DEL PERSONAL DE VENTA DEL GRUPO RÉDITOS DESDE LA  
GESTIÓN DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO

[https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/5205/MBA\\_1026276097\\_2023\\_1?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/5205/MBA_1026276097_2023_1?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, N. (2011). Diseños Experimentales en Educación Revista de Pedagogía, vol. XXXII, núm. 91, pp. 147-158 Universidad Central de Venezuela Caracas, Venezuela Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65926549009>

Urdaneta, A., Pitre, R. & Magdaniel, Y. (2019). Gestión del conocimiento en la gerencia del talento humano en el sector turístico del distrito de riohacha- colombia, 10 (1): 110-132. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7045881>

Universidad de Jaén (UJA). (S.f.). Diseño Documental. [https://web.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/dise\\_documental.html](https://web.ujaen.es/investiga/tics_tfg/dise_documental.html)

Yopan, J., Palmero, N. & Santos, J. (2020). Organizational Culture: From communicative theories to the complex organizational approach and Latin American anthropological perspectives. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, vol. 11, núm. 20, pp. 263-289, 2020. <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>

Warrick, D. (2017). What leaders need to know about organizational culture. Volume 60, Issue, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0007681317300113>