



Universidad **Mariana**

Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar

Medina Batista José Alberto

Universidad Mariana
Facultad de Educación
Programa Maestría en Pedagogía
Valledupar
2024

Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar

Medina Batista José Alberto

Informe de investigación para optar al título de: Magister en Pedagogía

Mgs. David Andrade Yejas
Asesor

Universidad Mariana
Facultad de Educación
Programa Maestría en Pedagogía
Valledupar
2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana

Agradecimientos

A Dios por toda su bondad y guía a lo largo de todo mi existir, por la fortaleza y sabiduría brindada en mi proceso educativo.

A la Universidad Mariana por abrirme las puertas y por la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional.

A mi asesor, Mgs. David Andrade Yejas por su confianza en mis habilidades y voluntad de colaborar fue fundamental para completar este trabajo.

Dedicatoria

Sin duda alguna, dedico este triunfo a Dios, porque a pesar de mis caídas y mirar al cielo y saber que tienes a alguien que confía en tus capacidades, fue el combustible para seguir marchando y renovar mis fuerzas. También a mi amada esposa, Liliana Caicedo, cuyo inquebrantable amor y apoyo han sido la luz que me ha guiado en cada paso de este viaje académico. Tu paciencia, comprensión y sacrificios han sido fundamentales para alcanzar esta meta. Gracias por ser mi compañera incondicional, por tus palabras de aliento en los momentos difíciles y por creer en mí cuando más lo necesitaba.

A mis queridos hijos, cuyas sonrisas y curiosidad han sido mi mayor inspiración. Ustedes me han enseñado el verdadero significado de la perseverancia y me han recordado diariamente la importancia de perseguir nuestros sueños. Este logro es también para ustedes, con la esperanza de que siempre persigan sus propias metas con la misma pasión y determinación.

A mis familiares, pues, su apoyo incondicional ha sido un pilar esencial en este proceso. A mis padres, por inculcarme los valores del esfuerzo y la dedicación; a mis hermanos, por su constante aliento y por estar siempre a mi lado; y a todos mis seres queridos, por sus palabras de ánimo y su fe inquebrantable en mi capacidad. Su amor y apoyo han sido una fuente constante de fortaleza.

Gracias a todos, de corazón. Esta tesis es tanto de ustedes como mía.

Medina Batista José Alberto

Contenido

Introducción	12
1. Resumen del proyecto	14
1.1. Descripción del problema.....	14
1.1.1. Formulación del problema	18
1.2. Justificación.....	18
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Marco referencial o fundamentos teóricos	21
1.4.1. Antecedentes	22
1.4.2. Marco teórico	26
1.4.3. Marco conceptual	37
1.4.4. Marco contextual.....	39
1.4.5. Marco legal.....	41
1.4.6. Marco ético.....	42
1.5. Metodología	43
1.5.1. Paradigma de investigación.....	43
1.5.2. Enfoque de investigación	44
1.5.3. Tipo de investigación	46
1.5.4. Población y muestra	48
1.5.5. Técnica e instrumentos de recolección de información	49
2. Presentación de resultados	55
2.1 Procesamiento de la información	55
2.2.1. Identificar los elementos del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar.....	57
2.2.2. Describir las características del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar.....	63
2.2.3. Caracterizar los indicadores de las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar.....	73

2.2.4. Diseñar un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar.	94
2.3. Discusión.....	104
3. Conclusiones	109
4. Recomendaciones.....	112
Referencias bibliográficas	114
Anexos.....	124

Índice de Tablas

Tabla 1 Denominación de la población.....	49
Tabla 2 Validación de expertos	51
Tabla 3 Baremo para la interpretación de las variables	51
Tabla 4 Descripción de los expertos	51
Tabla 5 Escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad	53
Tabla 6 Operacionalización de las variables	53
Tabla 7 Resultados de la Dimensión elementos del aprendizaje autónomo	63
Tabla 8 Resultados de la Dimensión características del aprendizaje autónomo	72
Tabla 9 Comportamiento de la variable Aprendizaje autónomo.....	72
Tabla 10 Resultados de la dimensión indicadores de competencias sociales	79
Tabla 11 Resultados de la dimensión componentes.....	92
Tabla 12 Resumen de las variables	93

Índice de Figuras

Figura 1 Retiros y nuevas contrataciones del sector financiero	17
Figura 2 Localización de Valledupar en Colombia.....	39
Figura 3 Banco popular Sede	40
Figura 4 El Banco Av. Villas.	40
Figura 5 Ubicación del Banco Occidente Sede Plaza Alfonso López	41
Figura 6 Te fijas metas personales que te motivan a capacitarte de forma independiente.....	58
Figura 7 Aprovechas el conocimiento adquirido para aplicarlo en función de la atención al público	59
Figura 8 Encuentras en una situación específica la forma de manejar tus emociones positivamente	59
Figura 9 Buscas la forma de aprender de acuerdo a tus intereses	60
Figura 10 Formulas tus propias estrategias de aprendizaje.....	61
Figura 11 Valoras la importancia de capacitarte para que te vaya mejor en tu trabajo	61
Figura 12 Aprovechas los conocimientos para acercarte de forma eficiente a los clientes	62
Figura 13 Realizas conexiones entre lo aprendido y los problemas de los clientes para ayudarlos a encontrar soluciones.....	63
Figura 14 Asumes el compromiso en la búsqueda de conocimientos que te ayuden a mejorar las competencias de tu puesto de trabajo.....	64
Figura 15 Gestionas de forma eficiente el tiempo que le dedicas a tu formación y/o autoformación	65
Figura 16 Relacionas los nuevos conocimientos con tus experiencias	65
Figura 17 Antepones tus ideas a las de las demás personas.....	66
Figura 18 Direccionas tu capacidad para apropiarte de los conocimientos	67
Figura 19 Tomas tus propias decisiones como punto de partida para tu formación	67
Figura 20 Dedicas tu atención a tus genuinos objetivos de aprendizaje	68
Figura 21 Visualizas tus objetivos de desempeño buscando sus mejores resultados.....	69
Figura 22 Construyes nuevos significados sobre los contenidos aprendidos, para configurar tus actuaciones	70
Figura 23 Conoces tus fortalezas para aprender.....	70

Figura 24 Controlas tus procesos de aprendizaje	71
Figura 25 Organizas tus aprendizajes para comprenderlos	72
Figura 26 Refleja o amerita una respuesta contundente cuando la situación requiere contundencia	74
Figura 27 Defender los derechos propios en una situación inherente nos indica expresarnos de manera respetuosa y asertiva para cumplir con las normas determinadas	74
Figura 28 Exteriorizas tus sentimientos de inconformidad cuando estos son vulnerados	75
Figura 29 Tratas a los otros con lenguaje sencillo	76
Figura 30 Concluyes un diálogo cuando se torna difícil	76
Figura 31 Clarificas tus ideas cuando pides ayuda	77
Figura 32 Te comportas de manera natural cuando participas en actividades	78
Figura 33 Te desenvuelves con facilidad en las actividades	79
Figura 34 Comprendes la importancia del intercambio de información	80
Figura 35 Te ubicas en el contexto para comprender las ideas de los demás	81
Figura 36 Utilizas los gestos para tener una comunicación más cercana con los demás	81
Figura 37 Complementas tus conversaciones con gestos.....	82
Figura 38 Prestas especial atención a las conversaciones para comprenderlas mejor	83
Figura 39 Comprendes los sentimientos de los demás.....	83
Figura 40 Comprendes las posiciones de los demás para responder adecuadamente a sus	84
Figura 41 Respondes adecuadamente a las situaciones de tu entorno	85
Figura 42 Provees información para que los demás acepten sus derechos y los de los demás.....	86
Figura 43 Ante las situaciones diarias eres proactivo en función del bien común.....	86
Figura 44 Buscas alternativas de solución para la resolución de conflictos	87
Figura 45 Ante las situaciones diarias eres proactivo en función del bien común.....	88
Figura 46 Buscas la forma de colaborar para mejorar la situación de la organización.....	89
Figura 47 Propones soluciones para el crecimiento de la organización.....	90
Figura 48 Te adaptas a los cambios del entorno en situaciones imprevistas	91
Figura 49 A voluntad de aprender nuevas habilidades y técnicas, eres capaz de laborar bajo presión, trabajar en equipo y enfrentar situaciones desconocidas y de alta presión	92
Figura 50 Comparativo de resultados de las variables aprendizaje autónomo y competencias sociales	94

Índice de Anexos

Anexo A. Consentimiento informado	125
Anexo B. Validación del experto 1	137
Anexo C. Validación del experto 2	139
Anexo D. Instrumento de para los ejecutivos de ventas	141
Anexo E. Formulario Google Forms	145

Introducción

Actualmente, los seres humanos se enfrentan a un mundo que continuamente se transforma. En medio de la globalización que signa el devenir histórico de este siglo, junto a los acelerados y diversos cambios que se originan del avance de la tecnología y de la internet, es poco justificable que las personas no avancen en su formación y capacitación para estar a la vanguardia de este desarrollo, de allí que si estos no tienen la oportunidad de cultivar su conocimiento en los centros formales puede recurrir a la autoformación para adquirir conocimientos sin depender de un profesor o guía.

Ya es bien conocido que las personas aprenden durante toda la vida y según sus intereses y necesidades pueden hacerlo de manera autónoma y a su propio ritmo, para ello las herramientas tecnológicas, son ideales, si se saben aprovechar, pueden convertirse en aliadas para potenciar las habilidades cognitivas, pero también pueden cultivar las destrezas para ser exitoso en cualquier ámbito laboral. De allí que, por ejemplo, en el ámbito de los negocios las personas que se dedican directamente a las ventas deben tener capacidad para ejercer apropiadamente su rol, esto significa que deben poseer una serie de conocimientos y habilidades para la práctica del cara a cara, para establecer y mantener relaciones con los potenciales clientes.

En el escenario específico de los ejecutivos de ventas en las entidades bancarias se pudiera estar frente a las llamadas competencias sociales, que pueden ser desarrolladas y potenciadas a través del autoaprendizaje utilizando las herramientas que provee la web 2.0, pues representan el cambio de los métodos tradicionales de aprendizaje, se traducen en aplicaciones web, significan la reconfiguración para desarrollar la habilidad de la interacción, mediante la autogestión del aprendizaje, de contenido que es compartido por especialistas en el tema del marketing y ventas a los que todas las personas interesadas en mejorar sus capacidades laborales puede acceder sin ninguna dificultad y de forma gratuita, por lo tanto ofrecen la oportunidad real de capacitación para los ejecutivos en ventas que quieran aumentar su rendimiento.

Estas consideraciones son las ideas principales que sustentan la investigación Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, que busca el crecimiento profesional de un recurso humano que tiene que perfeccionar sus habilidades

para las ventas sobre todo en la cuarta revolución industrial que por su alta complejidad exige de los profesionales la actualización permanente para irse adaptando a los cambios, por lo cual el aprendizaje autónomo se comportaría como una filosofía de vida profesional.

Con esta visión el investigador aspira desplegar una investigación que tiene como fin último proponer un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar; guiado por un hacer investigativo enmarcado en una investigación tipo descriptiva con alcance proyectivo. Para cristalizar esta meta en adelante se presenta un recorrido que se estructura en cuatro capítulos, tal como se detallan seguidamente.

En el primero, titulado Resumen de la propuesta, se presentan, la descripción del problema, la formulación del problema y la justificación de la misma en tanto su importancia en el contexto específico de las entidades bancarias. De igual forma, este apartado contiene el denominado Marco de referencia teórico, hace referencia a los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, que, en conjunto con el marco conceptual, contextual, el referente legal y el referente ético sirven de soporte a la investigación.

Consecutivamente, sigue la metodología de la investigación, donde se exponen el paradigma, el enfoque, el método, fundamentado en este caso en la investigación cuantitativa, la población, las estrategias de recolección de información. Los dos apartados que siguen, forman parte del proceso práctico investigativo; así, en el segundo capítulo se analizan los resultados de la investigación, que incluye la discusión de los mismos contrastados con lo examinado en la revisión documental. En el tercer apartado se despliegan las conclusiones que se derivaron de todo el recorrido investigativo y que permiten dar respuesta a los objetivos planteados.

Finaliza el documento de investigación con el tercer capítulo donde se despliegan las conclusiones. Luego, en el cuarto se plasman las recomendaciones en función de nuevos horizontes investigativos que se derivaron del trabajo realizado. Por último, se muestran las Referencias bibliográficas, que contienen el listado de autores cuya revisión permitió soportar teóricamente la indagación, así como los anexos respectivos que ilustran y amplían el informe final de la investigación.

1. Resumen del proyecto

1.1. Descripción del problema

El nuevo contexto en el que se desarrolla el ser humano, ya entrado el siglo XXI, solicita de estos estimular el talento y el conocimiento, siendo autodidactas ávidos. En este sentido, según la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (2022), explica que en el informe eAPyme (2019), de transformación digital de pymes y autónomos, se concluye que el gran reto de la sociedad actual es la formación y la disponibilidad de talento especializado, que antes que todo debe estar presto y tener capacidad de adaptación a las nuevas realidades.

En esta dirección, según Olivas (2020), “la nueva cultura del aprendizaje consiste en encontrar nuevas formas de capturar y aprovechar la imaginación en un mundo de constantes cambios” (párr.3). añade el autor que aprender de manera continua a lo largo de la vida es el músculo que no solo permite a las personas aumentar sus conocimientos, sino también mejorar sus competencias personales, cívicas, sociales y de empleabilidad, siendo esto una apuesta por la adaptación y la mejora de la competitividad en todas las capas y contextos sociales. Como fórmula del éxito para dar paso a la posibilidad de que las personas se reciclen constantemente e ir adaptándose las demandas laborales.

Sobre estas ideas la Aliat Universidades (2020), expone que a pesar de que muchas personas creen que no tienen capacidad de autoaprendizaje, la realidad dista bastante de ese mito, porque todos pueden desarrollar capacidades autodidactas. Es cierto que a algunos se les puede dificultar más que a otros, pero en realidad el autoaprendizaje es la manera más natural que tiene el ser humano de aprender. Específicamente esta organización afirma que “hoy en día existe una fuente “inagotable de nuevos conocimientos, donde desarrollar tu lado autodidacta te permitirá formarte constantemente y trabajar las habilidades que requieras para reforzar tus talentos y volverse más competitivo” (párr. 6).

En este ámbito, el aprendizaje autónomo ha vuelto a tomar su centro en la discusión de la formación de las personas, particularmente de acuerdo con las características del puesto de trabajo,

por ejemplo en los ejecutivos de ventas, del siglo XXI, se requieren crear una excelente imagen propia y de la empresa ante los clientes, aunque existan vendedores natos, también se pueden desarrollar mediante una buena capacitación para fortalecer por ejemplo las habilidades de comunicación de acuerdo a las distintas personalidades de los cliente, también saber escuchar para comprender sus necesidades, priorizar información para explicar su producto entre otras cosas son aspectos que se pueden aprender, esto estaría en el ámbito de las competencias sociales y personales. Según la Guía de Jóvenes, talento y perfil emprendedor, (s.f), "las primeras son las capacidades imprescindibles para desempeñar un puesto de trabajo con un mínimo de calidad y excelencia y las segundas son los factores que condicionan y determinan esta forma de relacionarse" (pp. 47-48).

Ahora bien, los recursos educativos digitales son todos los contenidos y aplicaciones que se presentan como una opción para el autoaprendizaje de todo profesional quiera mantenerse al día en el tema de su trabajo. Para O'Reilly, (2000, como se citó en Martínez, 2010), toda esa información puede denominarse la inteligencia colectiva, de allí que todos los conectados, tienen las mismas oportunidades de aprovecharlas potenciándose así el conocimiento de todo aquel que lo requiera, lo cual en palabras de autor es parecida a la sinapsis del cerebro. Confirma que la web 2.0, como sistema que agrupa múltiples tecnologías, acelera el crecimiento profesional. Para los ejecutivos de ventas de las entidades bancarias interesados en perfeccionar sus competencias personales y sociales para mejorar su productividad.

Con respecto al tema de capacitación de los ejecutivos de venta de las organizaciones bancarias, según Certus, (2019), deben tener una buena capacitación por parte de la empresa para contribuir a mejorar la calidad del servicio brindado. Sin embargo, la misma dinámica de este sector influye para que no se prevea espacios para apoyar a su recurso humano en aspectos relacionados con su adiestramiento. Aunado a esto para Pérez y Titelman (2018), según algunas evidencias, los contextos de prociclicidad y la elevada volatilidad del escenario financiero mundial trae como consecuencia que estas organizaciones se vean sometidas a grandes tensiones, por lo cual su recurso humano es uno de sus mejores aliados para sortear las dificultades, Está claro que, en el acceso, el uso y la calidad de los servicios financieros influyen distintos elementos tanto de oferta

como de demanda, pero además la calidad del servicio y la atención al cliente son aspectos que no se pueden perder de vista, dada la complejidad del sistema financiero.

Ante esta situación, sobre sale la importancia del personal que se dedica a las ventas, puesto que, si bien la estabilidad de la organización bancaria no depende exclusivamente de ellos, su labor si garantiza la captación de nuevos clientes, la permanencia de los ya existentes y revitalizan su portafolio de negocios. Pero también, estos empleados obtienen muy buenos porcentajes de ganancias por sus actividades. Es decir, hay una relación simbiótica entre la entidad y sus representantes de ventas, donde ambos son beneficiados. Por esta razón estos últimos deben estar capacitados para desempeñarse de forma eficiente y eficaz. De aquí la importancia de investigar acerca de Estrategias de aprendizaje autónomo mediadas por los recursos educativos digitales para desarrollar las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras.

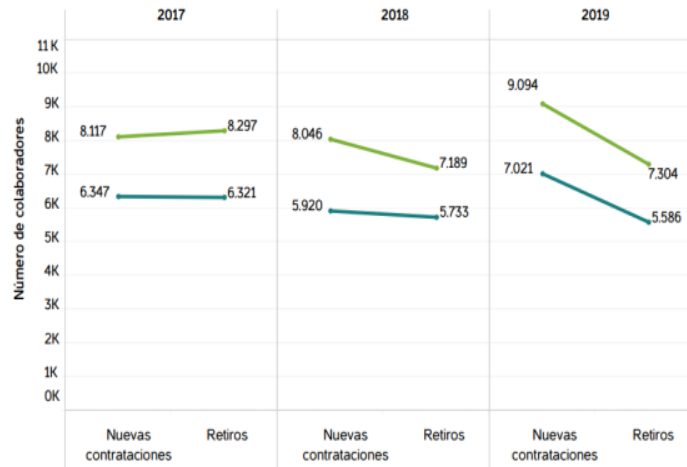
En este contexto de ideas cabe resaltar, que hoy en el sector financiero hay una gran rotación de personal, en Colombia especialmente Portilla y Rivas (2021), afirman que en las entidades financieras enfrentan continuamente los riesgos de una inadecuada gestión de sus colaboradores por los incrementos en costos que representa la alta rotación de personal, la baja productividad causada por un clima laboral inapropiado y por el bajo desarrollo de capacidades. Esto porque las entidades muy poco entienden que contar con una estrategia de gestión del talento humano contribuye a conservar y a perfeccionar a los mejores profesionales, lo cual afecta de manera directa los objetivos corporativos.

En el gráfico 1, se presenta como ha sido el comportamiento de contrataciones y retiros del sector bancario desde el año 2017, donde se puede leer que tanto para nuevas contrataciones y retiros de ejecutivos de ventas hay una ligera diferencia al ser mayor el número de contrataciones. En los años siguientes, 2018 y 2019, el número de contrataciones sobrepasó el de retiros; observando un aumento significativo en el número de nuevas contrataciones. Sin embargo, el número de retiros es significativo. Según la Asobancaria (2019), se evidencia que el porcentaje de rotación anual se acerca más a la tendencia de entrada que a la salida de empleados, sin embargo, siguen siendo similares a lo largo de los últimos tres años. Siendo las causas más comunes de retiro de los ejecutivos de ventas la aspiración de buscar mejores ofertas laborales, llama la atención que

se indica que otros abandonan el puesto de trabajo porque sienten que no tienen las capacidades para ir enfrentando los cambios y porque no se sienten preparados para atender a los usuarios de las entidades bancarias (Portilla y Rivas 2021).

Figura 1

Retiros y nuevas contrataciones del sector financiero



Fuente: Informe de sostenibilidad Asobancaria (2019).

De igual forma, Vargas (2022), expone que en Colombia de cada diez nuevas empresas creadas seis se cierran antes de cumplir los cinco años de funcionamiento. De aquellas que se cierran, 98% una de las principales causas es la alta rotación de personal. En referencia al personal de ejecutivos de ventas en las entidades bancarias explica que las causas de rotación más común de personal es descompensación psicológica y la económica dado que consideran insuficientes las remuneraciones aunado a la escasa apropiación de la cultura organizacional y el bajo desempeño individual por falta de capacitación. El autor añade que a pesar de que la rotación de personal en el sector financiero ha sido muy poco estudiada, lo que sí está claro es que estos empleados no se sienten capacitados para enfrentar las presiones del sector.

En relación a lo expresado por el autor, Portilla y Rivas (2021), comenta que la rotación de personal es un fenómeno muy frecuente dentro de las organizaciones financieras, ya que a menudo se observan empleados diferentes dentro de estas compañías, más aún cuando sus funciones están estrechamente relacionadas con la atención al cliente. sobre la base de todos estos argumentos es

perentorio investigar sobre la forma de diseñar un modelo de acción basado en el aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para desarrollar las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, cabe acotar que, al revisar fuentes bibliográficas a nivel local, no se encontraron resultados para este tema.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cuál es la estructura de un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar?

1.2. Justificación

En la sociedad del conocimiento la gestión de cualquier empresa se apoya en su recurso humano, de allí su importancia. Por ello hoy el desafío de las empresas está orientado hacia el crecimiento de sus empleados para alcanzar la eficacia y la eficiencia, con el fin de lograr altos estándares de rendimiento fundamentado en el valor agregado y en una notoria ventaja competitiva. Es importante tener presente que cuando la organización hace las cosas bien, se tienen grandes ganancias a diferencia de las que no lo hacen” (Rodríguez y Torres 2016, p. 67).

Sobre esta idea, deben orientar su aprendizaje autónomo al cargo que ejercen para mejorar las habilidades y así su desempeño; si miran el horizonte han de buscar entrar en un proceso que los capacite para optimizar sus actividades y por ende su rendimiento, lo que se transforma en mayor eficiencia, eficacia y productividad, tanto para la organización como para el mismo empleado. Para garantizar esta condición el autoaprendizaje es una excelente opción. Según Mesa (2016), muchos expertos reconocen en este “modelo de aprendizaje autónomo es una tendencia corporativa que va a dinamizar en los empleados la capacidad para estar mejor preparados día tras día y la facilidad que supone acceder a nuevos conocimientos” (párr.1) Es un aprendizaje independiente que necesita de mucho interés y compromiso por parte de cada trabajador. No obstante, el empleado, debe tener el respaldo de la entidad para la que se trabaja, siendo esto absolutamente vital para mantener el aprendizaje en aquellos momentos en los que existe la tentación de dejarlo, pero puede pasar que

a la empresa no le preocupe si el empleado se prepara o no, entonces todo va a depender de su propia motivación.

Desde estas perspectivas la investigación se justifica, puesto que persigue proponer un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras, como un instrumento para el desarrollo de la innovación y la creatividad, empero también es oportuna para obtener saberes disciplinares y entre los internautas, por lo tanto es ideal para desarrollar las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras. La inclusión de las herramientas RED en la enseñanza en general, sigue estimulando el interés y su uso en entornos educativos es cada vez mayor (González, 2012, como se citó en Merchan, 2019). En proporción a lo anterior, las aplicaciones, permiten desarrollar un trabajo colaborativo, donde todos los participantes se capaciten disponiendo de su propio tiempo para consultas, consumiendo y apropiándose de los conocimientos de otros usuarios. Para el caso que se investiga en este documento, se podría acudir a los videos de Youtube, las Blogs, Webquest, Wikis, Podcast, Flickr, Messenger, entre otros.

Sobre la base de todos estos argumentan la investigación es factible de ponerla en marcha e impactará al gran número de ejecutivos de ventas del sistema bancario de Valledupar, quienes verán mayor rendimiento en sus ganancias, a la basta población de usuarios bancarios quienes serán atendidos de mejor forma, y las entidades bancarias aumentarán su capacidad de negociación, lo cual también la justifica desde el punto de vista social.

Desde la perspectiva teórica la investigación se justifica porque representa un aporte valioso para el sector financiero colombiano, específicamente en las organizaciones bancarias de la ciudad de Valledupar, ya que se hace énfasis, en los aportes de autores contemporáneos que reseñan definiciones, características y conclusiones de las variables aprendizaje autónomo y las competencias sociales. En lo concerniente a su aplicación práctica, los resultados obtenidos permitirán ofrecer soluciones reales a problemas similares en el quehacer del sector financiero tanto a nivel regional como nacional, por el abordaje inmediato de una problemática que ha sido muy poco investigada, por lo cual representa una innovación. De igual forma, metodológicamente, se justifica ya que se emplean métodos técnicos y procedimientos de investigación alineados con el

paradigma positivista con el fin de lograr resultados valiosos y confiables, que permitan dar respuestas a los objetivos planteados, para obtener conocimientos precisos de las variables en estudio, la cual podrá ser utilizado en próximas investigaciones.

Según el tema que se viene desarrollado la investigación se justifica desde el punto de vista económico puesto se estudia una problemática que impacta al sector financiero, donde la rotación de personal por la falta de preparación para interactuar con el público, lo cual revela que es posible que haya carencia en las competencias personales y sociales relaciones que lo cual representa un problema para estas organizaciones pilares de la economía de cualquier país, en tanto que se impacta fuertemente las relaciones económicas

Desde el punto de vista social, la investigación adquiere pertinencia y se justifica en el entendido que los ejecutivos de ventas de las entidades bancarias al sentir insatisfechos en su puesto de trabajo se sienten emocionalmente afectados lo cual perturba sus relaciones personales y hasta familiares, peor aún sucede cuando deciden abandonar el trabajo dejando de percibir un salario que le garantiza estabilidad económica y calidad de vida. De allí que la indagación es pertinente pues ofrecerá una propuesta para que estos empleados se formen a través del autoaprendizaje aprovechando la abundancia de recursos educativos digitales que ofrecen un sinnúmero de estrategias vanguardistas para este sector.

Por último, la justificación ambiental del presente estudio está enmarcada por los movimientos a nivel mundial de cero papel o la automatización de a través de software para así autodenominarse amigable con el medio ambiente, basado en los estudios de factibilidad de la propuesta de plan de estrategias de aprendizaje autónomo mediadas por los recursos educativos digitales para desarrollar las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, incluye un análisis global del proyecto en su conjunto y un análisis detallado de sus principales componentes, lo cual provee de relaciones positivas entre los intereses y entre el resultado de la ejecución del proyecto a futuro, donde se involucra la llamada economía verde que impulsa el crecimiento, la creación de ingresos y puestos de trabajo, “empleos verdes”, que busca crear un

cambio en la interacción entre progreso económico y sostenibilidad ambiental, en particular con el no uso de papel, con la utilización de los recursos educativos digitales.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Proponer un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los elementos del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
- Describir las características del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
- Caracterizar los indicadores de las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
- Diseñar un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar

1.4. Marco referencial o fundamentos teóricos

Arias (2012) afirma “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p. 107). Para el análisis de Estrategias de autoaprendizaje mediadas por la Web 2.0 para desarrollar las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras

en Valledupar, Cesar; se consideran los aportes de diversos estudios y teorías considerando estas variables objeto de estudio de carácter universal.

1.4.1. Antecedentes

Para Carlino (2021), “la función de los antecedentes es situar la propia investigación en el contexto de otras investigaciones más o menos recientes sobre temas similares” (pp. 1-2). Según esta idea se incluyen en este inciso los estudios correspondientes a quienes ya han estudiado variables semejantes a las estrategias de aprendizaje autónomo, la Web 2.0 y competencias sociales. En este sentido se presentan estudios previos en los ámbitos internacional, nacional y regional.

1.4.1.1. Internacionales. Se inicia la búsqueda de investigaciones previas en este escenario con el trabajo titulado Aprendizaje autónomo y recursos educativos digitales en estudiantes del I ciclo de una universidad privada de Lima desarrollado por Matta Huerta et al., (2023), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el aprendizaje autónomo y los recursos educativos digitales en estudiantes del I ciclo de una universidad privada de Lima, 2021. Por tanto, se trató de un estudio básico, centrándose en un diseño no experimental con nivel descriptivo y correlacional, siendo la muestra censal compuesta por 90 estudiantes.

Para la medición de los constructos en análisis se emplearon dos cuestionarios para cada uno de ellos, por tanto, la validez se ejecutó por juicio de 3 expertos, luego de ello, se aplicó el alfa de Cronbach para la confiabilidad. Después de obtenida la prueba de normalidad, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, lográndose obtener un nivel de significancia menor al 5%, rechazándose la H₀, en tanto, se aceptó la H₁. Los resultados evidenciaron que existe evidencia estadística sobre correlación moderada a un valor de 54.5% entre las variables en referencia. conforme a la muestra aplicada. El aporte de esta investigación está referido a la forma como procesar datos estadísticos que reflejen el estado actual de las variables objeto en estudio.

Uso de plataforma moodle en la enseñanza de matemática mediante juegos para el autoaprendizaje de estudiantes de 17 y 18 años de bachillerato. Realizada por Ortega (2021). Su objetivo fue crear una plataforma en Moodle para la enseñanza de matemática dirigida a estudiantes

de segundo año de bachillerato, para motivar el autoaprendizaje activo. La metodología planteada se realizó considerando el enfoque crítico-propositivo, de carácter cual-cuantitativo, la modalidad de la presente investigación es bibliográfica documental.

Los resultados indicaron que después de realizar las actividades planteadas en la Plataforma MOODLE MATLE su fácil utilización además de ser una forma activa de recordar los temas ya aprendidos uno de los puntos críticos fue que un grupo de 8 estudiantes tuvieron la sensación de aislamiento al realizar sus actividades. Se concluyó en la importancia de incentivar la utilización de los diferentes recursos tecnológicos para lograr una educación digital integradora, inclusiva, que permita optimizar por parte de docentes y estudiantes de mejor manera las herramientas virtuales en beneficio del sistema educativo. Significativo fue el aporte de esta investigación que se refiere a la manera como la investigadora construyó la propuesta basada en el autoaprendizaje de los estudiantes a través de las metodologías activas.

De igual forma se tuvo en cuenta el trabajo de Rabanal et al. (2020), quienes investigaron sobre el Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. Su objetivo fue describir el desarrollo de competencias personales y sociales. La metodología empleada fue con un diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo. La recolección, procesamiento y sistematización de información provienen del universo de la población de 2.027 egresados, la muestra fue 127 bachilleres y 196 titulados. Los resultados obtenidos muestran que en la inserción laboral para bachilleres y titulados el nivel de empleabilidad es media y nivel de ocupabilidad es baja.

En la investigación se concluyó que los egresados de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, les falta fortalecer sus competencias personales y sociales para ser empleable; puesto que la empleabilidad está enfocada a la persona y su aprendizaje. El aporte se basó en algunos referentes teóricos que dan cuenta que la decisión de estudiar tiene mucho que ver con la actitud de superación de las personas.

Otro estudio donde se trató una de las categorías de este estudio fue el de Espejo (2019), denominado Competencias personales y habilidades sociales en estudiantes de primaria – Provincia de Tarma. Tuvo como propósito determinar la relación que existe entre las competencias personales

y habilidades sociales en estudiantes de educación primaria – provincia de Tarma, para lo cual se desarrolló una investigación básica, en el nivel descriptivo, con un diseño correlacional, utilizando el método científico y como específico, el descriptivo. La muestra estuvo conformada por 400 estudiantes del sexto grado de las instituciones educativas del nivel de educación primaria de la provincia de Tarma, a los cuales se les aplicó dos encuestas.

Los resultados indicaron que existe una relación significativa y moderada entre las competencias personales y las habilidades sociales en los estudiantes investigados, obteniéndose un nivel de correlación (r) = 0.526, con un valor alcanzado (p) = 0,000 y comparado con un nivel de significancia α = 0,05; se demuestra que $p < 0,05$, lo que significa que existe una relación significativa. Se concluyó que Los resultados demostraron que los niños de las escuelas privadas presentan mayores niveles de conducta prosocial que los escolares que estudian en las escuelas públicas corroborándose que las limitaciones económicas y sociales. Aporto ejemplos importantes sobre los instrumentos y la manera de llevar a cabo la estadística descriptiva.

Otro antecedente relacionado con la investigación fue el de Quispe, (2019), citado con el nombre de Influencia del programa de entrenamiento en la efectividad laboral del personal de ventas de la institución financiera Crediscotia sede Arequipa, 2017. Buscó analizar la influencia del programa de entrenamiento en la efectividad laboral del personal de ventas de la Institución Financiera Crediscotia sede Arequipa, 2017. Se considera que el aporte principal de la investigación radica en que contribuyó a que la institución cuente con ejecutivos de ventas de Créditos Microempresa adecuadamente entrenados para alcanzar los objetivos de la organización considerando el entorno altamente competitivo existente en la actualidad en el sistema financiero del país.

El trabajo se enmarcó en la investigación descriptiva, la población estuvo constituida por la totalidad de ejecutivos de ventas de créditos Microempresa de la institución financiera, el instrumento utilizado para la recolección de la información fue un cuestionario aplicado a los ejecutivos de venta. El nivel de confianza del instrumento se determinó a través del coeficiente Alpha de Crombach y la validez del mismo empleando el método de expertos. se concluyó no existía un adecuado entrenamiento de los ejecutivos de ventas de microempresa, por lo que se considera indispensable conocer la apreciación de los ejecutivos de venta con relación a la manera

como eran entrenados, para analizar las necesidades de entrenamiento y en base a ello diseñar un programa de entrenamiento formalmente establecido que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas encargados de las colocaciones de créditos Microempresa. Aportó a este estudio la importancia de lograr que el ejecutivo de ventas se familiarice con el proceso de ventas y aprenda a manejar las técnicas relacionadas al manejo de clientes para tener el perfil adecuado que corresponde a un vendedor profesional.

1.4.1.2. Nacionales. El arqueo de investigaciones en Colombia inició con el estudio de Escobar (2023), llamado Desarrollando habilidades financieras en estudiantes vulnerables de Soacha: su objetivo fue diseñar, implementar y evaluar estrategias pedagógicas efectivas para el desarrollo de habilidades financieras en estudiantes vulnerables de la Comuna IV de Soacha. Se utilizó un enfoque mixto que combinó la revisión de registros escolares, la consulta con docentes y directivos escolares, y la aplicación de encuestas a los estudiantes.

A partir de los resultados obtenidos, se diseñó una estrategia pedagógica innovadora y efectiva que se adaptó a las necesidades y características de los estudiantes. Posteriormente, se implementó la estrategia en el aula de clase y se evaluó su efectividad mediante el análisis de los resultados de la encuesta inicial y la observación del cambio en el comportamiento financiero de los estudiantes. Cabe resaltar que los resultados revelaron una mejora significativa en la comprensión y aplicación de conceptos financieros por parte de los estudiantes. Se concluyó señalando que la investigación proporciona una referencia para la implementación de estrategias de educación financiera efectivas en otras comunas de Soacha. Fue un estudio que aportó la posibilidad de presentar una planificación de acciones para el abordaje de los empleados de las empresas financieras para ofrecer alternativas de capacitación.

Higuera (2020), su propósito fue caracterizar las estrategias de aprendizaje autónomo utilizadas por los estudiantes de postgrado de pediatría de la Universidad El Bosque de la Ciudad de Bogotá, matriculados en el periodo 2018 y 2019. Para esto se identificaron, describieron y caracterizaron las estrategias de aprendizaje autónomo, buscando visibilizar las estrategias que planean y ponen en práctica los estudiantes.

Para llevar a cabo la investigación, se planteó la situación problemática en relación al aprendizaje autónomo de los estudiantes, se acudió a un cuerpo teórico que da cuenta de las principales concepciones teóricas sobre pedagogía y principalmente sobre aprendizaje autónomo. Se empleó una metodología con enfoque cualitativo, con un estudio descriptivo, aplicando como instrumento el cuestionario CETA, de estrategias de trabajo autónomo, para obtener la información. Los resultados del instrumento, CETA, que los estudiantes residentes matriculados en el postgrado de pediatría de la Universidad El Bosque en 2019, utilizan todas las estrategias de aprendizaje autónomo.

Se concluyó que es importante fortalecer el aprendizaje autónomo, incorporando en los enfoques metodológicos del programa, las diferentes estrategias de aprendizaje autónomo, que emplean con éxito los estudiantes y fortaleciendo aquellas que se utilizan en menor proporción, teniendo presente la importancia de todas las estrategias de aprendizaje autónomo caracterizadas. La contribución de este trabajo estuvo marcada por la similitud de los soportes teóricos que se plasmaron en el problema donde quedó claro que la determinación de quien aprende, de ser quien toma las decisiones personales sobre su aprendizaje se basan en la responsabilidad, en la voluntad, la disciplina, de quien quiere capacitarse en los medios que requiera.

1.4.1.3. Regionales. En este escenario no ha sido posible conseguir investigaciones relacionadas con el tema.

1.4.2. Marco teórico

En este apartado se integran los enfoques teóricos, estudios y antecedentes que se refieren al problema de investigación. En tal sentido el marco teórico según amplía la descripción del problema." Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas" Tamayo (2012 p. 148).

1.4.2.1. Aprendizaje autónomo. Para Daura (2010, como se citó en Quimbayo y Olaya 2014), es un proceso activo y constructivo por lo cual los estudiantes fijan metas para su aprendizaje y luego tratan de controlar y regular su cognición, motivación y comportamiento, guiado y limitado por sus metas y las características del contexto en el medio ambiente. Estas actividades de autorregulación pueden mediar las relaciones entre los individuos y el contexto, y su total logro.

El aprendizaje autónomo es importante y fundamental para el crecimiento académico, profesional y personal. Además, es muy significativo para desarrollar las habilidades y las cualidades necesarias para adaptarse a los cambios y exigencias del mundo moderno. En palabras de González (2022), esta capacidad se desarrolla mediante el uso continuo de estrategias cognitivas y metacognitivas, que, por un lado, permiten adquirir, procesar, organizar y gestionar información de manera efectiva y, por otro, comprender y autorregular los procesos cognitivos. Aprender a aprender es un proceso dinámico, constructivo y personal, pero también es social e involucra variables interpersonales como la integración de la cognición, la metacognición, la motivación, la emoción y las relaciones.

1.4.2.1.1. Elementos del aprendizaje autónomo (AA). Según González, (2022), son necesarias para el desarrollo y fortalecimiento del aprendizaje autónomo. La integración de estos aspectos permite que el estudiante se convierta gradualmente en un aprendiz independiente capaz de gestionar y regular sus propios procesos. Para este autor las características del AA, son las siguientes:

El propósito o meta personal: Para que los estudiantes aprendan de forma independiente, necesitan una meta personal que los motive y justifique sus acciones. La forma en que una persona aborda el proceso de aprendizaje (actitud) determina la forma en que logra el aprendizaje, ya sea positivo o negativo, facilitando o dificultando la construcción del conocimiento y la adquisición y procesamiento de la información necesaria (González, 2022).

La situación específica: Los estudiantes siempre se encuentran en una situación que afecta no sólo sus emociones, sino también sus procesos cognitivos y actitudes hacia los desafíos académicos de la vida universitaria. De esta manera, los procesos de aprendizaje que crean incluyen variables contextuales específicas de la preparación, codificación y consolidación de la información. Por lo tanto, los estudiantes autónomos siempre aprenden de forma autónoma en un contexto específico que consta de intereses, conocimientos y experiencia (González, 2022).

Aprende haciendo: El aprendizaje autónomo requiere que los estudiantes creen (formulen) sus propias estrategias de aprendizaje y desarrollen sus propios métodos y técnicas de aprendizaje. En

otras palabras, los estudiantes son responsables de crear su propio camino hacia las metas de aprendizaje. Esta situación particular también requiere y es igualmente importante autoconciencia, que le permita concienciar y discernir qué funciona y qué no, qué va mejor y qué se queda atrás (González, 2022).

Interacción social: El aprendizaje autodirigido no es un proceso aislado, ni una percepción de uno mismo a distancia de los demás, sino una experiencia social e interactiva en la que el conocimiento y la transferencia de conocimiento a los demás permite recontextualizarlo, darle forma y reconstruirlo. Asintiendo lo anterior, Hurst et al., (2013), señalaron que la interacción social facilita el aprendizaje y los estudiantes mejoran su comprensión y memoria activando la capacidad de aprender de los demás. Asimismo, activan los conocimientos que ya tienen para hacer conexiones con nuevas ideas, crean un ambiente de trabajo agradable, analizan desde diferentes perspectivas, mejorando así su pensamiento crítico y sus habilidades de resolución de problemas (González, 2022).

1.4.2.1.2. Características del aprendizaje autónomo. El AA es un enfoque pedagógico en el que los estudiantes toman la iniciativa de su propio aprendizaje, con o sin la ayuda de otros. Estas son algunas de las características clave del aprendizaje autónomo.

Autodirección. Es el compromiso de organiza y dirigir las actividades necesarias para lograr un aprendizaje efectivo. Este proceso requiere la búsqueda constante e independiente de información no proporcionada por el docente y vincularla con lo aprendido para transformarlo en conocimiento. Hay variables que pueden favorecer o deshacer las oportunidades de autogestión. Entre ellos, para Argüelles y Nagles (2007), los más destacados son los siguientes:

- Gestión o control del aprendizaje.
- Nivel de responsabilidad y compromiso para iniciar actividades.
- Conocimiento de los estilos de aprendizaje.
- Relación con el docente o mentor (dependiente o independiente) Estrategias de evaluación de resultados.

Reflexión crítica. Es la experiencia y la información facilita el uso del conocimiento y aumenta el análisis crítico de la información que se procesa lo aprendido para la consolidación del aprendizaje a nivel memorístico (Ruiz, 2020). La reflexión crítica requiere de ciertos procesos cognitivos básicos, que son: interpretación, análisis, evaluación, razonamiento, interpretación y autorregulación. Este tipo de reflexión permite deconstruir información, situaciones y problemas que surgen en situaciones típicas de aprendizaje. Además, crea alternativas y soluciones basadas en la investigación exhaustiva realizada. Este tipo de reflexión es esencial para fortalecer la autonomía. Si el estudiante no es independiente, si no puede verse a sí mismo como un arquitecto de su proceso de aprendizaje y un agente capaz de pensar de forma independiente, tendrá dificultades para gestionar su proceso de aprendizaje. Esta capacidad de pensar por uno mismo, en lugar de dejar pensar a los demás e imponer las propias ideas, se adquiere mediante el desarrollo del pensamiento crítico (Facione, 2007).

La responsabilidad personal. No es sólo el cumplimiento de las obligaciones, sino también la capacidad de responder por sí mismo, de tomar dirección y apropiación de pensamientos y acciones. Los estudiantes autónomos son capaces de controlar su comportamiento y reacciones ante diversas situaciones y desafíos que surgen en su aprendizaje. Según Argüelles y Nagles (2007), esta responsabilidad enfatiza que los estudiantes son el punto de partida y referencia para comprender y gestionar su propio aprendizaje. Por tanto, juega un papel importante y central en las decisiones que toma sobre su vida en general y sus actividades académicas en particular.

La motivación. Es un estado emocional que activa, guía y sostiene la conducta (Woolfolk, 2014). La motivación siempre es consciente, es decir, se proyecta hacia alguna meta, Un estudiante siempre está motivado para lograr metas específicas y lograr sus objetivos de aprendizaje establecidos. Cuando esté motivado para aprender, se esforzará y dedicará más tiempo y atención a sus objetivos de aprendizaje, por lo tanto, determina cómo piensa una persona, espera y qué tipo de resultados de aprendizaje, dependiendo del tipo de objetivo establecido: un objetivo competitivo o un objetivo de acción (mediante aproximación o evitación). El primero se implementa con un interés genuino por aprender; el otro se basa en las calificaciones (Ruiz, 2020).

Según Arias (2019), los estudiantes con mayor motivación son aquellos que persiguen objetivos de desempeño con mejores resultados, pues los definen de manera aproximada (aquellos que se

esfuerzan por obtener los mejores resultados). Al evaluar el AA vinculado a la motivación se incrementa la capacidad de comprender y transferirse a situaciones nuevas de aprendizaje. Asimismo, las personas con objetivos de competencia tienden a participar más en actividades, utilizar estrategias de AA más activas para buscar más información para aprender interna y externamente. en la clase. También les gusta descubrir y afrontar nuevos retos académicos y mantener una curiosidad intelectual constante (Ruiz, 2020).

El autoconcepto. A medida que el estudiante construye nuevos significados sobre los contenidos aprendidos, también configuran nuevas representaciones sobre sí mismo. El autoconcepto incluye un conjunto de percepciones, juicios, imágenes y conceptos sobre lo que se cree ser en relación con el entorno (Pabón y Caroline, 2010). El concepto de sí mismo y el rendimiento de los estudiantes suele estar relacionado, entre más alto el primero, más alto es el segundo y viceversa (Huang, 2011; Nur, Suranto y Amika, 2020). En resumen, el aprendizaje autónomo le permite al estudiante ser autor de su propio desarrollo, elegir los caminos, las estrategias, las herramientas y los momentos que considere pertinentes para aprender y poner en práctica sus conocimientos (Cástulo et al., 2017).

El autoconcepto AA no remite a una idea de aislamiento, ni a una forma de prescindir de un facilitador (profesor), contexto curricular, programa, institución educativa, etc. El aprendizaje autónomo se desarrolla en medio de un contexto social y necesita de la interacción con los otros o lo otro (investigadores, docentes, compañeros, estudios, libros, ideas, experiencias): no es un aprendizaje solitario. Para propiciar el aprendizaje autónomo en los estudiantes es necesario, entre otras cosas, el autoconcepto como una forma de aceptarse con sus fortalezas y debilidades para que a través de las primeras supere las segundas.

La metacognición Es un proceso psicológico a través del cual se pueden comprender y regular los procesos cognitivos donde se contemplan los pensamientos o ideas para que las personas tomen conciencia de sí mismos, de los procesos, tareas y estrategias antes, durante y después del aprendizaje. Entonces la metacognición “es el conocimiento de los procesos cognitivos que pone en marcha el estudiante durante el aprendizaje y el control de esos mismos procesos” (Fourés,

2022). En este caso la cognición es el proceso de adquirir, correlacionar, integrar y almacenar información sobre el mundo, los demás y uno mismo.

En esta dirección, son procesos cognitivos la atención, la memoria, el pensamiento, el razonamiento, el lenguaje, la percepción, el aprendizaje, la emoción, etc. El proceso metacognitivo puede ser delimitado de dos formas estrechamente relacionadas (Mateos, 2001). Por un lado, es un producto o contenido cognitivo. En otras palabras, es conocimiento porque refleja información sobre los procesos de las funciones cognitivas. El ejemplo anterior es cuando los estudiantes aprenden que organizar información en mapas conceptuales y usar marcadores de colores puede ayudarlos a retenerla y recordarla mejor. También aplica este conocimiento cuando descubre que resumir no produce un mayor beneficio.

Por otro lado, la metacognición se entiende como un proceso o actividad cognitiva, es decir, ya no contiene conocimiento en el sentido anterior, sino que es una actividad. En esta dirección, puede entenderse como el proceso de seguimiento y regulación de funciones cognitivas durante la realización de tareas específicas. Por ejemplo, cuando un estudiante aumenta (modula) el esfuerzo por memorizar un texto porque comprueba (supervisa) si se acerca a su objetivo, descubre que la energía cognitiva que invierte en la tarea de aprendizaje no es suficiente. Los estudiantes competentes saben cómo navegar entre estos dos componentes, utilizando su conocimiento metacognitivo para autorregular el aprendizaje, lo que a su vez puede ayudarlos a construir relaciones con la tarea y con ellos mismos (Mateos, 2001).

En consecuencia, no solamente es un proceso autoconsciente que permite reconocer, entender y controlar el funcionamiento cognitivo durante el aprendizaje, es también un proceso reflexivo sobre diversas condiciones y operaciones que influyen sobre este, como las emociones, la percepción, las expectativas, los estímulos ambientales, las actitudes, el comportamiento y las acciones, etc. De esta manera, la metacognición deviene en un proceso de mayor amplitud que contempla no solo la cognición, sino también la conducta, las emociones, la motivación, el ambiente de aprendizaje. Al ser un proceso de consciencia deliberada durante y después del aprendizaje, la metacognición

engloba todo aquello que es propio de la persona, y dado que ser persona implica una multitud de variables tales como sentimientos, motivación, creencias, entre otros (Pabón y Caroline, 2010).

1.4.2.2. Competencias sociales. Es “la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales y asertividad” (Bisquerra, 2020, párr. 1). En este sentido, se relacionan con las conductas manifiestas verbales y no verbales, observables en las distintas situaciones de interacción que tiene una persona con otra. A su vez, las habilidades sociales son respuestas específicas, pues su efectividad depende del contexto concreto de la interacción y de los parámetros que en ella se activan. Se adquieren principalmente por medio del aprendizaje, de carácter incidental o como consecuencia de un entrenamiento específico (Tapia y Cubo, 2017).

En general, la competencia social puede considerarse como autoridad, formación, competencia, calificación, posición e idoneidad, aunque más específicamente algunos autores utilizan este término para referirse a la capacidad de un individuo para aplicar conocimientos para resolver problemas prácticos. La capacidad de una persona para actuar e interpretar, especialmente el lenguaje o los conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para que una persona se desenvuelva en situaciones específicas (Sanabria et al., 2019).

Las habilidades sociales son muy importantes para las personas porque incluyen un conjunto de comportamientos, pensamientos y sentimientos que permiten mantener las relaciones de la mejor manera posible. Cuando una persona tiene habilidades sociales intenta hacer algo más que satisfacer sus propias necesidades e intereses de los demás y siempre buscar formas de resolver conflictos potenciales (Goicochea, s. f).

1.4.2.2.1. Indicadores de competencias sociales. Se muestran los indicadores que según Gismero (2010) se formularán en el desarrollo de dichas competencias:

Auto expresión social: Es la capacidad que se tiene para comportarse de manera natural y sin presiones cuando se participa de actividades sociales, estas actividades pueden ser de índole laboral, académica, familiar, recreativa, entre otras. Una puntuación alta indica facilidad de

desenvolvimiento en las actividades mencionadas y también en momentos de expresar la opinión propia o exteriorizar sentimientos. Estas consideraciones resaltan la naturaleza del ser humano basado en su participación en actividades sociales sin presiones, permitiéndole el desenvolvimiento favorable de su expresión hacia su medio social (Gismero, 2010).

Defender mis derechos: Es la manera asertiva de defender los derechos propios cuando la situación así lo amerite. La manera de expresarse en esta refleja o amerita una respuesta contundente situación requiere contundencia, por ejemplo, cuando alguien no respeta el orden en situaciones que, por ejemplo, hacer respetar el orden de una cola de banco, o exigir algo que por derecho le pertenece. Sin lugar a dudas, la forma de defender los derechos propios en una situación inherente nos indica expresarnos de manera respetuosa y asertiva para cumplir con las normas determinadas por el contexto (Gismero, 2010).

Expresiones de insatisfacción o disconformidad: El autor lo explica como una capacidad que permite exteriorizar estados anímicos y sentimientos de inconformidad, también lograr expresar sus opiniones sin miedo cuando sus derechos están en peligro de ser vulnerados. Estas situaciones pueden darse en el terreno familiar, en el círculo social más estrecho o en la sociedad en que vive y se desarrolla. Básicamente, está referido a la forma de exteriorizar los sentimientos de inconformidad cuando estos se sienten vulnerados (Gismero, 2010).

Indicar no y terminar interacciones: Esta es la habilidad que tiene una persona para poner fin a una conversación que se torna incómoda, peligrosa, o que simplemente no se atrae su atención. Se trata de decidir y saber el momento para decir “no”, aunque esto suponga una reacción negativa de su interlocutor. Esta habilidad es indispensable en el individuo porque le permite concluir un diálogo cuando se torna difícil, abusiva y transgrede el tono asertivo de la conversación. Realizar peticiones. descrito como una apertura necesaria que debe tener una persona para pedir ayuda, requiere un alto grado de sencillez y humildad, pues corre el riesgo de mostrar el lado más vulnerable de su ser y con ello, el peligro de ser lastimado. Esta clase de apertura nos permite clarificar la forma de pedir ayudar, dejando en claro el grado de sencillez y humildad que debe considerarse para no caer en susceptibilidades (Gismero, 2010).

1.4.2.2.2. Componentes de las competencias sociales. Otro autor que establece los componentes de las habilidades sociales es Herrero (2022), quien incluye la comunicación verbal donde está la claridad al hablar, uso adecuado del lenguaje y capacidad para mantener conversaciones significativas. La comunicación no verbal, con el uso efectivo del lenguaje corporal, contacto visual y expresiones faciales para complementar la comunicación verbal. La escucha activa como capacidad para escuchar atentamente, entender y responder adecuadamente a lo que otros están diciendo. La empatía, vista como la habilidad para comprender y compartir los sentimientos de otra persona.

Sigue el asertividad entendido como la capacidad de expresar opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa, sin ser agresivo ni pasivo. La resolución de conflictos para el manejo de los desacuerdos y buscar soluciones mutuamente beneficiosas. La cooperación entendida como la capacidad para trabajar bien en equipo y contribuir al logro de objetivos comunes y la adaptabilidad social comprendida desde la habilidad para ajustarse a diferentes situaciones sociales y entender las normas culturales pertinentes (Herrero, 2022).

Comunicación verbal. La comunicación entre personas es esencial por muchas razones, incluida la adquisición e intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos. En los grupos humanos, la comunicación se convierte en un importante factor de supervivencia no sólo de las personas, sino también de todo lo que rodea a la comunicación: costumbres, rituales, tradiciones sociales y culturales, historia, etc. La comunicación verbal es un proceso simple que involucra a un hablante y un oyente comunicándose a través de mensajes. El mensaje debe construirse contextualmente, cifrarse con un código, hacer referencia a algo y transmitirse a través de un canal. Sin embargo, estos estudios no consideraron dos cuestiones planteadas por la pragmática y la lingüística cognitiva: por qué el hablante se comunica con el oyente y qué gana el hablante del oyente cuando se completa el proceso de comunicación (Fajardo 2009).

Comunicación no verbal. Como indicó Fajardo, (2009), se refiere a la comunicación que no ocurre directamente a través de sonidos, sino a través de expresiones del lenguaje natural como el lenguaje de señas. El significado de comunicación es muy amplio, incluyendo actitud, gestos,

expresiones, detalles y apariencia, por ello se concreta en forma de juego simbólico, la construcción de significado a través de conceptos y la generación de respuestas, que a su vez incluyen las reacciones de las personas ante las sugerencias simbólicas.

En este tipo de comunicación involucra cualquier acto de habla, cualquier movimiento, cualquier cambio físico o comportamiento con un significado explícito o implícito que es inferido, por los seres humanos. Se apoya en los códigos de expresión corporal que reemplazan el lenguaje en la comunicación cotidiana, es decir, una mirada, un gesto o una acción que transmite diversos enunciados verbales. Los movimientos corporales, la distancia entre las pupilas son sugerentes, ayudando o dificultando la comprensión del habla y su finalidad y significado. Este tipo de expresión verbal también afecta el ambiente del aula, muestra la comprensión y manejo por parte del docente de los métodos de apoyo en el comportamiento pedagógico y determina el grado de motivación externa de los estudiantes (Fajardo 2009).

Escucha activa. Implica concentración total en el mensaje y en la persona que lo transmite, y para analizar y comprender el punto de vista del interlocutor: representa el esfuerzo físico y mental para percibir con atención todo el mensaje, lo cual subyace en el tono de voz y el lenguaje corporal interpretación del significado correcto de lo expresan las personas con las que se habla para entender sus ideas. Esto significa escuchar con toda la atención, centrar toda la energía en las palabras e ideas del enunciado, comprender el mensaje y demostrar al interlocutor que se siente bien explicado, por lo tanto, requiere entrar en la mente de la persona para interpretar el mensaje desde su perspectiva (Cárdenas, 2019).

Empatía. Es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás basándose en el reconocimiento de sus sentimientos y emociones similares. Es una habilidad humana indispensable, dado que todas nuestras vidas transcurren en un entorno social complejo. Esta naturaleza social hace que el reconocimiento y la comprensión de los estados mentales de otras personas, y la capacidad de compartir esos estados mentales y responder adecuadamente a ellos, sean tan importantes o más importantes que la capacidad de comprender y responder adecuadamente al entorno físico no social. los demás (López et al., 2014).

Asertividad. Consiste en expresar las creencias, sentimientos y deseos de manera directa y honesta, defender sus derechos y respetar los derechos de los demás. El entrenamiento del asertividad incluye cuatro procedimientos básicos para ayudar a identificar y aceptar los derechos propios y ajenos, reducir las barreras cognitivas y emocionales para la acción asertiva, reducir los pensamientos irracionales, la ansiedad y la culpa, y tener buenos modales para desarrollar habilidades de confianza. De esta manera, la confianza se construye a partir de la falta de ansiedad ante situaciones sociales para poder expresar sentimientos, pensamientos y acciones. De igual forma implica tener claridad sobre lo que se necesita para estar seguro, aceptarse, valorarse, respetar a los demás y mantenerse firme de los puntos de vista propios e ir directamente al grano cuando se habla teniendo en cuenta el momento adecuado (Gaeta y Galvanovskis 2013).

Resolución de conflictos. Son formas alternativas que corresponden a mecanismos informales de apoyo y son un elemento esencial en la humanización de los conflictos, donde terceros actúan como facilitadores profesionales en la resolución o prevención de conflictos. Las formas alternativas son apropiadas cuando las violaciones intencionales y repetidas de la vida diaria, resultan en daño emocional, social, físico o legal a una persona. También permiten que las personas se conviertan en líderes proactivos del cambio para promover el bien común y la satisfacción y los beneficios de las partes interesadas relevantes (Alvarado, 2003).

Cooperación. Se basa en el concepto correcto de fortalecer y desarrollar organizaciones que celebren acuerdos de cooperación según su naturaleza. La cooperación también puede definirse como una forma en que dos o más organizaciones sociales pueden llegar a un acuerdo formal o informal sobre riesgos potenciales en un ambiente de confianza mutua con el objetivo de compartir el liderazgo. Este concepto amplía aún más el anterior, entendiendo que cuando se propone el fortalecimiento y crecimiento de la organización, se refiere a los beneficios que pueden surgir entre departamentos que celebran acuerdos de colaboración que conducen a la generación de ideas innovadoras y a la creación de nuevas ideas y empresas para fortalecer la organización. relación a lo largo del tiempo (Mujica de López, 2001).

Adaptabilidad social. En palabras de Tuneu (2023), la adaptabilidad social y refiere a la capacidad para adaptarse y responder eficazmente a cambios ambientales y circunstancias

imprevistas. Esta habilidad incluye flexibilidad mental y la capacidad de cambiar de dirección cuando la situación lo requiere. La resiliencia no es sólo una habilidad que se desarrolla con el tiempo, sino también una actitud cultivada a lo largo de la vida. En esa dirección, los empleadores y gerentes valoran cada vez más la capacidad de adaptarse al cambio y las contingencias en todo tipo de organizaciones, ya que permite a las personas y a los equipos responder eficazmente a los desafíos y tener éxito. Cuestión necesaria ya que la globalización, la tecnología y los fenómenos demográficos han transformado la forma en que se construyen los negocios y en la manera de interactuar con los demás, así que, las empresas y organizaciones deben poder adaptarse rápidamente a los cambios en los mercados, las tecnologías y las necesidades de los clientes para poder sobrevivir y prosperar.

En consecuencia, los empleadores buscan cada vez más empleados adaptables que puedan trabajar en un entorno cambiante y desafiante. La adaptabilidad se ha convertido en una de las habilidades más importantes que las organizaciones empresariales buscan en los candidatos a un puesto de trabajo. Algunas características de un candidato adaptable incluyen: la capacidad de adaptarse a los cambios en el entorno laboral, la voluntad de aprender nuevas habilidades y técnicas, la capacidad de trabajar en equipo y la capacidad de manejar la falta de familiaridad y la alta presión (Tuneu, 2023). Adaptabilidad también significa estar abierto a nuevas ideas y perspectivas, ser capaz de ver las cosas desde diferentes perspectivas y ser creativo para encontrar soluciones. Los empleados adaptables tienen mente abierta y están dispuestos a aprender y crecer continuamente, lo que les permite adaptarse fácilmente a nuevas situaciones y desafíos (Tuneu, 2023).

1.4.3. Marco conceptual

1.4.3.1. Aprendizaje. Es un proceso multifactorial que el sujeto realiza cotidianamente más allá del ámbito académico-escolar en la relación entre persona y ambiente, lo que involucra las experiencias vividas y los factores externos (Crispin, et al., 2011).

1.4.3.2. Autoaprendizaje. Es independiente y autogestiona su práctica, es decir, regula las acciones para aprender y alcanzar determinadas metas en condiciones específicas (Crispin, et al., 2011).

1.4.3.3. Estrategias de aprendizaje. Son entendidas como los procesos intencionales (conscientes) que permiten utilizar las estrategias cognitivas para alcanzar una determinada meta o tarea de aprendizaje, de esta forma el estudiante lleva a cabo un conjunto de operaciones mentales en una secuencia determinada (Díaz y Rojas 2002).

1.4.3.4. Técnicas de estudio. Son una serie de herramientas que ayudan a mejorar el aprendizaje y rendimiento académico. Al ponerse en práctica, agilizan, dinamizan y, sobre todo, facilitan el conocimiento y su retención (Crispin, et al., 2011).

1.4.3.5. El autoconcepto. Alude al conjunto de creencias e ideas que las personas tienen sobre sí mismas en un determinado momento. Implica tener una imagen lo más realista de sí mismo (Cástulo et al., 2017).

1.4.3.6. Actitudes. Se aluden a la disposición del estudiante frente al aprendizaje; si es de apertura, curiosidad, responsabilidad, búsqueda sobre lo que se está descubriendo o aprendiendo, de compartir el conocimiento y de colaborar con otros para profundizar y comprender más (Cástulo et al., 2017).

1.4.3.7. Tecnologías de la información y la comunicación. Son el conjunto de tecnologías que permiten acceder, producir y trabajar información a través de medios electrónicos, por ende, las fuentes no son físicamente necesarias y pueden ser vistas desde cualquier lugar, siempre y cuando se tenga acceso a la red (Crispin, et al., 2011).

1.4.3.8. Competencia social. Es la que permite a las personas alcanzar la satisfacción de sus necesidades a través del acceso a los recursos y posibilidades que se encuentran en otras personas, en el entorno y en la sociedad (Guía de Jóvenes, talento y perfil emprendedor, s.f).

1.4.4. Marco contextual

La investigación se llevará a cabo en las entidades bancarias Banco popular, Banco Av. Villas y Banco Occidente, situadas en el municipio Valledupar, también llamada Ciudad de los Santos Reyes del Valle de Upar, es un municipio colombiano, capital del departamento del Cesar. Es la cabecera del municipio homónimo, el cual tiene una extensión de 4493 km², 493 342 habitantes y junto a su área metropolitana reúne 677 941 habitantes;¹ está conformado por 25 corregimientos y 102 veredas.

Está ubicada al nororiente de la Costa Atlántica colombiana, a orillas del río Guatapurí, en el valle del río Cesar formado por la Sierra Nevada de Santa Marta al occidente y la serranía del Perijá al oriente. Es un importante centro para la producción agrícola, agroindustrial y ganadera en la región comprendida entre el norte del departamento del Cesar y el sur del departamento de La Guajira, en el punto intermedio de las dos cuencas de explotación carbonífera más grandes del país: Cerrejón al norte y el complejo minero operado por Glencor La Loma-La Jagua al sur. También es uno de los principales epicentros musicales, culturales y folclóricos de Colombia por ser la cuna del vallenato, género musical de mayor popularidad en el país y actualmente símbolo de la música colombiana. Anualmente atrae a miles de visitantes de Colombia y del exterior durante el Festival de la Leyenda Vallenata, máximo evento del vallenato.

Figura 2

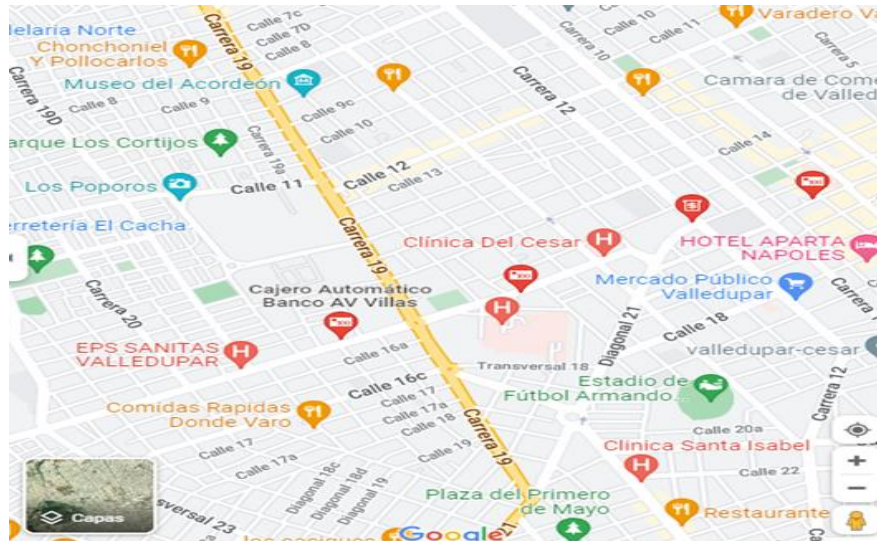
Localización de Valledupar en Colombia



Fuente: Google imágenes.

Figura 3

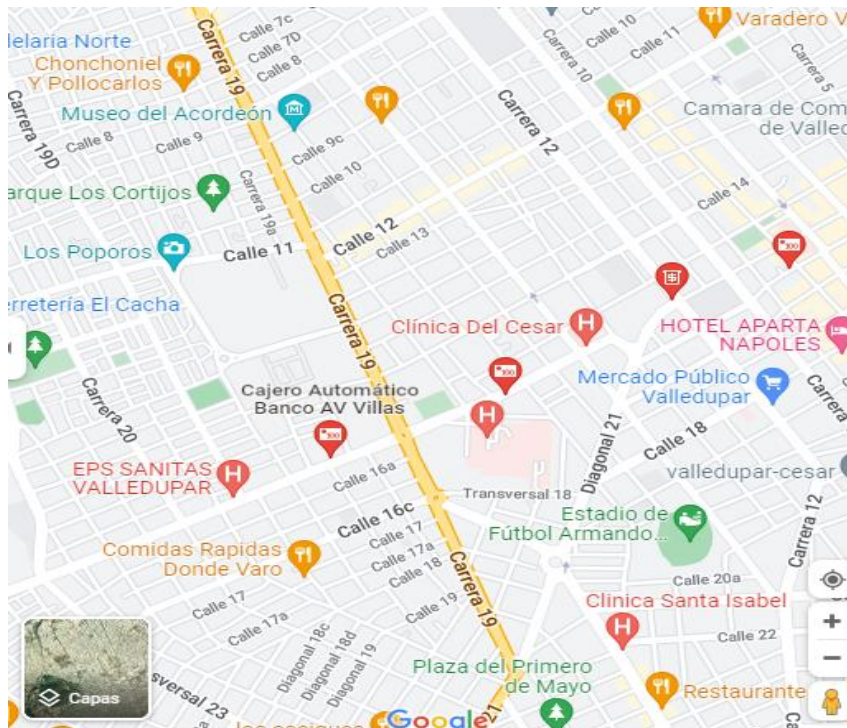
Banco popular Sede está situado en Calle 16 #8-20



Fuente: Google maps.

Figura 4

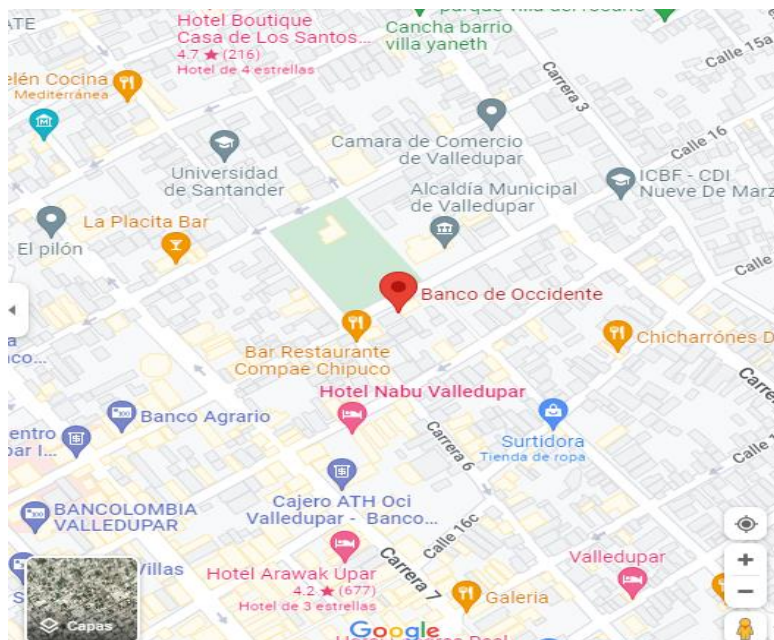
El Banco Av. Villas, está ubicado en Sede Calle 16 # 16-esquina.



Fuente: Google maps.

Figura 5

Ubicación del Banco Occidente Sede Plaza Alfonso López está ubicado en la carrera 16 51-49



Fuente: Google maps.

1.4.5. Marco legal

En primer lugar, es importante tener en cuenta que el sector educación está contemplado en la Constitución Política de 1991, en su artículo 67 dice: La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. El Artículo 70 establece que: El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional.

Según la Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - Tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones, establece en el artículo 2. La investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural,

económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los derechos humanos inherentes y la inclusión social.

1.4.6. Marco ético

En la propuesta de investigación Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, es de vital importancia tener en cuenta los aspectos éticos que toda investigación debe cumplir. Como todo investigador, los docentes deben tener en cuenta aspectos éticos en la creación del conocimiento científico, que no afecten los resultados de su investigación y cuyo objetivo principal sea respetar a los sujetos involucrados en la investigación. De acuerdo con Espinoza y Calva (2020):

La ética es un factor de influencia de vital importancia para garantizar la fidelidad de los acontecimientos, el respeto a la verdad y la confianza en las ciencias, que de irrespetarse repercutiría en toda la obra posterior que tenga como referentes teóricos estos aportes distorsionados. (p. 334)

Es por esto, las principales consideraciones éticas de esta investigación se fundamentan en los principios de la investigación que son:

- a) Respeto a las personas, al conocimiento, a la calidad de la investigación
- b) No causar daño a los procesos y sujetos de la investigación, minimizando los perjuicios

Justicia e integridad

- a) Confidencialidad
- b) Competencia profesional

En el sentido de que no hubo abuso de poder y nadie que no quisiera participar fue obligado a participar de la misma manera, no hubo conflicto de intereses en el estudio y un estudio imparcial fue realizado por Sañudo (2006) se cumplieron, por ejemplo, la responsabilidad ante la ciencia y la sociedad y los participantes en la investigación. Por lo tanto, la necesidad de obtener el

consentimiento informado se ve como una forma de proteger la integridad de los sujetos involucrados. En este sentido, es necesario observar varios principios, por ejemplo: confidencialidad, veracidad, respeto, etc. Para proteger la confidencialidad de la investigación, nunca se mencionarán nombres individuales.

1.5. Metodología

En la metodología de un trabajo de investigación se hace mención a todas las decisiones que el investigador toma para lograr sus objetivos, las cuales se enfocan en aspectos tales como el diseño de la investigación, la estrategia a utilizar, la muestra a estudiar, los métodos empleados para recoger los datos, las técnicas seleccionadas para el análisis de la información y los criterios para incrementar la calidad del trabajo, entre otras.

1.5.1. Paradigma de investigación

Cuando un investigador se preocupa por algo que quiere saber, ya sea que se base en la necesidad de analizar, comprender, explicar, verificar, evaluar o encontrar una solución a la situación, debe hacerlo en términos de las formas particulares. de conocer de la forma de abordaje del problema partiendo del paradigma. Al respecto, Kurt (1992), lo explica como la expresión del modo que, en un determinado momento, tiene una comunidad científica de enfocar los problemas, representado en un conjunto de asunciones interrelacionadas acerca del mundo social, que proporciona un marco filosófico y conceptual para su estudio sistemático.

De lo anterior, se reflexiona que un paradigma no representa la posición personal de un investigador, sino más bien una forma de adquirir conocimiento sobre el mundo que es compartido por un grupo de investigadores o una comunidad. Para ello, es necesario entender que un paradigma significa un proceso, un camino hacia el conocimiento, porque además de ser un conjunto de creencias y actitudes, así como una cosmovisión compartida de un grupo de científicos, que necesariamente incluye métodos específicos típicos de cada abordaje paradigmático (Alvira, 1983); pues, constituye una “fuente de métodos, problemas y normas de resolución aceptados por una

comunidad de científicos” (Pérez Serrano, 1994, p. 17). De esa manera, se interpreta que un paradigma es una manera de representar el conocimiento, o un modelo para convalidar un modo de percibir e indagar sobre la realidad, que considera para ello un lenguaje y una forma particular de ver las cosas, una particular cosmovisión de acuerdo a sus creencias con criterios definidos.

En consecuencia, a partir de la problemática planteada por el investigador se pretende llevar adelante un proceso de indagación con el objetivo de Proponer un modelo de estrategias de aprendizaje autónomo mediadas por los recursos educativos digitales para desarrollar las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar; que implica una indagación más amplia, pues se busca construir una vía que logre mitigar el fenómeno de la rotación de personal, que pueda ser aplicado a futuro. Es por ello, que se determinó trabajar bajo el paradigma positivista, considerando su capacidad de abarcar la situación bajo estudio, para poder así obtener una visión del conjunto de la situación que orienta a un mayor conocimiento y comprensión del mismo. Es una corriente filosófica y metodológica que sostiene que el conocimiento válido proviene únicamente de la experiencia empírica y la observación objetiva. Este enfoque rechaza cualquier referencia a lo metafísico o lo absoluto, centrándose en lo que puede ser medido y cuantificado (Miranda y Ortiz 2020).

1.5.2. Enfoque de investigación

En lo que concierne al enfoque según Ortiz (2015), es la orientación metodológica de la investigación; constituye la estrategia general en el proceso de configurar (abordar, plantear, construir y solucionar) el problema científico. Expresa la dirección de la investigación. El enfoque incluye en sí los métodos, principios y orientaciones más generales del sistema investigativo sin reducirlos a acciones instrumentales y determinaciones operacionales, ni a teorías o concepciones formalizadas y matematizadas de la investigación este se define “como el proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionado a los métodos de investigación” (p. 11)

De acuerdo con lo argumentado, el enfoque de la investigación se ubica en el cuantitativo, desde la necesidad de que implica estrategias diversas en distintos momentos para la recolección de datos de diferente índole en torno a un tema en estudio (Ruíz, 2008), tales como números, palabras, símbolos, entre otros, que son susceptibles de ser analizados, interpretados, discutidos, teorizados

y, si es necesario, demostrados “a fin de construir y obtener conocimientos con la intención de cubrir de manera integral los diferentes ámbitos que envuelven el proceso investigativo” (Fuenmayor y Bittar, 2017, p. 4).

Sobre el enfoque cuantitativo, Rodríguez (2010) explicó que está dirigido a hechos o causas del fenómeno social, ignorando los estados subjetivos de las personas. Este método utiliza cuestionarios, inventarios y análisis demográfico para producir números que pueden analizarse estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre variables definidas operacionalmente. Además, la presentación de resultados de estudios cuantitativos suele estar respaldada por tablas estadísticas, gráficas y análisis numérico. De igual manera, para Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Además, señalan que este método es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no se pueden eludir pasos, pues, su orden es riguroso, aunque puedan redefinirse algunas fases y pautas.

De acuerdo a lo señalado por Babativa (2017), la investigación cuantitativa se caracteriza por ser objetiva y deductiva, producto de procesos experimentales medibles y su objeto de estudio permite hacer proyecciones, generalizaciones o relaciones entre causa y efecto a través de la extracción de conclusiones estadísticas de una muestra; así también se pueden presentar en el abordaje de problemas sociales. Los hallazgos comunes de este tipo de investigación sirven, además, como base para otros investigadores sociales dando de esa manera continuidad en sucesivos estudios, ya que permiten relacionar las variables en una variedad de realidades sociales.

En consonancia con los planteamientos de los autores citados, el estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo puesto que, al estudiar las variables aprendizaje autónomo y competencias sociales, requirió la utilización de un cuestionario con escalamiento Likert, aplicado a una muestra específica, a decir, los ejecutivos de venta de entidades financieras de Valledupar, Cesar, cuyos resultados fueron cuantificados de manera objetiva, para dar razón estadísticamente del comportamiento de las variables.

1.5.3. Tipo de investigación

La selección del tipo de investigación según Silva (2016), determina “los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo. En general determina todo el enfoque de la investigación influyendo en instrumentos, y hasta la manera de cómo se analiza los datos recaudados. Tomando en cuenta este referente la indagación se ubica en el tipo de investigación descriptiva con un alcance proyectivo. La investigación descriptiva según Hernández, et al. (2014), busca:

Especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

De igual forma, la investigación descriptiva para Guevara et al. (2020), “se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad” (p.165). De allí que contextualizando estas dos conceptualizaciones se busca en una primera instancia describir el estado del aprendizaje autónomo y el conocimiento que tienen los sujetos sobre los recursos educativos digitales en los ejecutivos de ventas de las entidades bancarias de la ciudad de Valledupar, luego avanzar hacia un estadio proyectivo para Proponer un plan de estrategias de aprendizaje autónomo mediadas por los recursos educativos digitales para desarrollar las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, considerando los aspectos que integran el problema, que sobre la base de las mediciones de las mismas se buscare dar una respuesta global y efectiva con miras al futuro. Según lo señalado anteriormente, el alcance de la investigación está dentro de la investigación proyectiva.

Bajo la mirada de Hurtado (2012), “intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de investigación (...), para “proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta” (p. 244). La investigación proyectiva parte de “la identificación de un evento a modificar, y el diagnóstico descriptivo en el cual se inicia la investigación se hace con base en ese evento a modificar. Este diagnóstico es el que permite corroborar que la propuesta realmente es necesario” (p.244). A partir de estas afirmaciones, luego

de realizarse las respectivas mediciones y confirmar la problemática el investigador como parte del último objetivo específico construirá Proponer un plan de estrategias de aprendizaje autónomo mediadas por los recursos educativos digitales para desarrollar las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, que sirven de contexto a la investigación.

Al explicar el tipo de investigación conviene también exponer su diseño, en este orden, según Hurtado (2012), constituye el aspecto estratégico y táctico en el proceso general de planificación de un estudio en cada una de sus fases, Sin embargo, a la manera de ver de la autora en el ámbito metodológico:

El concepto de diseño de investigación está asociado a unas fases muy concretas del proceso y corresponde a las estrategias específicas de la recolección de datos que permiten dar respuesta a la pregunta de investigación para dar la mayor validez interna posible al estudio. (p. 686)

En definitiva, para Hurtado (2012), el diseño de investigación es el conjunto de decisiones estratégicas que toma el investigador, relacionadas con el dónde, el cuándo, el cómo recoger los datos, y con el tipo de datos a recolectar, para garantizar la validez interna de su investigación. Esto significa que el investigador ya debe tener identificado sus variables. sus unidades de estudio y las técnicas adecuadas para la recolección de la información.

Ahora bien, considerando estos aportes la investigación se considera no experimental, dado que, para Hernández et al. (2014), es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, por lo cual se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Del mismo modo, es de campo que de acuerdo a lo explicado por Arias (2012), es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. Y transeccional. o transversal porque los datos se recolectan en un solo momento y en un tiempo. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede (Liu, 2008 y Tucker, 2004, como se citó en Hernández et al. (2014).

Para una mejor ilustración, en congruencia con los enunciados de los autores anteriormente citados, se debe explicar que en relación con el diseño de campo el contexto de la investigación se ubica en las entidades bancarias de la ciudad de Valledupar que se seleccionen, los cuales se aplicaran en un solo momento y tiempo, lo cual hace al estudio descriptivo y transeccional.

1.5.4. Población y muestra

La población de una investigación Para Arias, (2012), la integración:

Del grupo de sujetos o participantes de los estudios, con las características particulares que permitirán responder los objetivos planteados, es una parte fundamental de todo protocolo de investigación porque cuando se logra una apropiada selección, no solo se podrá disponer de resultados confiables, sino que es posible que dichos resultados puedan ser extrapolados a otras poblaciones similares. Además, una buena elección de los participantes para el proyecto cumple con el propósito esencial de asegurar que los hallazgos representarán, de forma exacta, lo que sucede en la población de interés. (párr. 4)

Al mismo tiempo el autor señala que la “población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (párr. 4). Considerando este aporte, en particular, para esta investigación la población está conformada por 43 sujetos distribuidos de la siguiente manera: Banco popular 15 sujetos, Banco Av. Villas 15 sujetos y 13 del Banco Occidente. Se tomará el total de la población por el procedimiento que se denomina censo poblacional, que según lo que manifiesta Bisquerra (2009), se utiliza cuando la muestra es restringida o cuando la intención del investigador así lo exige.

Tabla 1

Denominación de la población

Población	Denominación
Población 1	15
Población 2	15
Población 3	13

Nota: Información tomada de las sedes bancarias que participaran en el estudio (2022).

1.5.5. Técnica e instrumentos de recolección de información

Las técnica e instrumentos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación aluden a procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que se esté utilizando, el uso de unas técnicas u otras van a depender del marco de investigación a realizar (Hernández y Ávila 2020).

1.5.5.1. Las técnicas de investigación. Para Yuni y Urbano (2014), la dimensión de las técnicas de recolección de información confronta al investigador a un proceso de toma de decisiones para optar por aquellas técnicas que sean más apropiadas a los fines de la investigación. Dicha decisión guarda estrecha relación con la naturaleza del objeto de estudio, con los modelos teóricos empleados para construirlo y con la lógica paradigmática de la que el investigador parte. En este sentido la técnica que se utiliza será la encuesta con el instrumento cuestionario.

1.5.5.1.1. La técnica de la encuesta. Es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano López y Fachelli (2015). Se sitúa en la primera dimensión en el extremo de máxima direccionalidad pues idealmente el cuestionario de la encuesta se construye con preguntas determinadas previamente y respuestas cerradas.

1.5.5.2. Instrumentos de investigación

1.5.5.2.1. Cuestionario. El instrumento que se diseñó y aplicó fue un cuestionario, que “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, et al.2014, p. 217). Este instrumento será con escalamiento Likert y está dirigido a los 43 ejecutivos de venta de las entidades bancarias de la ciudad de Valledupar Banco Popular, Banco Av. Villas y Banco Occidente. Consta de 42 ítems con cinco alternativas de respuesta Siempre, A veces y Nunca.

1.5.5.3. Validez y Confiabilidad. Es importante asegurarse que el instrumento diseñado o seleccionado sea válido para el estudio, por lo tanto, es importante obtener la validez del instrumento. Para Hernández et al. (2014) está referida al “grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 204), consiste en la verificación de áreas y contenido medidos por el instrumento de estudio, a través de la opinión de expertos en el área. Para su determinación, quienes aportaran sugerencias sobre lo relacionado, pertinencia de los indicadores con los ítems, así como con las variables.

De igual forma, Sabino (2006), refiere que la validez es un concepto que hace referencia a la capacidad de un instrumento de medición para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. De esta forma, un instrumento de medida es válido en la medida en que las evidencias empíricas legitiman la interpretación de las puntuaciones arrojadas por el test. La validez del cuestionario significa para Arias (2012), que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación, es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir, al respecto Bisquerra (2009), señala "la validez de un instrumento es el grado con que el mismo sirve a la finalidad para la cual ha sido destinado, es decir, se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir" (p. 35).

Al efecto, la validez de los instrumentos se realizó a través del procedimiento denominado Juicio de Experto, el cual consiste en someter los instrumentos a la revisión y análisis de un grupo de especialistas con los contenidos que sustentan la temática planteada. Es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia: 1) evidencia relacionada con el contenido, 2) evidencia relacionada con el criterio y 3) evidencia relacionada con el constructo.

El panel de expertos, estuvo constituido por dos profesionales, quienes se desempeñan como profesores universitarios, quienes por su experiencia sobre el tema opinaran acerca del instrumento. En ese sentido, se llevarán a cabo las correcciones pertinentes y como resultado de las mismas, se configura la versión final de los instrumentos.

Tabla 2

Validación de expertos

Experto	Fecha	Observaciones
1	09/02/2022	1,5,7,25 La redacción debe tener mayor claridad
2	16/02/2022	7,9,14, 22 Considero que estos ítems no miden lo que busca

Luego de obtenido estas opiniones se procedió a corregir el instrumento quedando conformado el instrumento final que de nuevo fue valorado por los especialistas que se nombran en la siguiente tabla.

Tabla 3

Baremo para la interpretación de las variables

Categoría	Rango
Muy favorable	$0 \leq x \leq 1$
Ni favorable ni desfavorable	$1,1 \leq x < 2$
Desfavorable	$2.1 \leq x < 3$

Fuente: A partir de Briones (2015)

Tabla 4.

Descripción de los expertos

N°	Expertos	Título Obtenido	Centro Laboral
1	Yair Cafiel Cuello	Magister Scientiarum en Enseñanza de la química	I. E. Rafael Valle Meza

2	Juan David Ochoa	Magister en ciencias de la Educación	Universidad Popular del Cesar
---	---------------------	---	----------------------------------

En lo que corresponde a la confiabilidad se reseña, según lo define Chávez (2007), al “grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable” (p. 203). Asimismo, según la autora, un instrumento es confiable cuando al aplicarlo en repetidas ocasiones a una misma muestra de sujetos, esta ofrecerá resultados similares. Es la consistencia, la seguridad, el equilibrio del instrumento.

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1. Donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición.

Establece Hernández, et al. (2014), que la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales, ello resulta de la selección y aplicación de un determinado instrumento de recolección de datos.

En este punto, se estima la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos cuando permite determinar que el mismo, mide exactamente lo que se quiere medir, y aplicado varias veces, indique el mismo resultado, Hernández, et al. (2014), dicen que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 243).

En este sentido el instrumento fue aplicado a una porción de la población conformada por 10 sujetos de la cual se obtuvo que, en el procedimiento de cálculo, por medio del coeficiente de Alfa Cronbach, el cual, según este autor, es aquel aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas, su fórmula determina el grado de consistencia y precisión. Este

coeficiente, requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente, se calcula.

$$\alpha_{tt} = \frac{K}{K-1} * (1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2})$$

De la siguiente manera:

Donde:

α = Alfa = Coeficiente Alfa Cronbach.

K = Número de ítems del instrumento.

$\sum S_i^2$ = Varianza de los puntajes de cada ítem.

S_t^2 = Varianza de los puntajes totales.

Tabla 5

Escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2014) y Chávez (2007).

Luego de procesada la información sobre la base de las respuestas aportadas por los sujetos que participaron en la prueba piloto con características similares pero que no formaron parte de la población, se obtuvo un coeficiente de 0.9695, lo que permite expresar que el instrumento posee una alta confiabilidad.

Tabla 6

Operacionalización de las variables

VARIABLES	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicador	Ítems
Aprendizaje autónomo	Identificar los elementos del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en	Elementos	Propósito o meta personal	1, 2
			Situación específica	3, 4
			Aprende haciendo	5, 6

	entidades financieras en Valledupar, Cesar		Interacción social	7, 8
	Describir las características del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar	Características	Autodirección Reflexión crítica Responsabilidad personal Motivación Autoconcepto Metacognición	9, 10 11, 12 13, 14 15, 16 17, 18 19, 20
Competencias sociales	Caracterizar los componentes de las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar	Componentes	Defender mis derechos Expresiones de insatisfacción Indicar no y terminar interacciones Auto expresión social Comunicación Verbal Comunicación No Verbal Escucha Activa Empatía Asertividad Resolución de Conflictos Cooperación Adaptabilidad Social	21, 22 23, 24 25, 26 27, 28 29, 30 31, 32 33, 34 35, 36 37, 38 39, 40 41,42 43,44
	Diseñar un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar			

2. Presentación de resultados

En el presente inciso, se da razón del análisis e interpretación de los resultados, los cuales están relacionados con el contenido de investigación en un marco de referencia donde se compara y prueba la teoría y la práctica y la relación entre sí. El análisis de datos requiere de un procesamiento efectivo, tal como lo refiere Albert (2007), la información recolectada por el investigador no es suficiente para dar luz al problema, lo que obliga a quien realiza el análisis a tratar con diversas formas de encontrarle significado al material informativo.

2.1 Procesamiento de la información

El estudio titulado, Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, se realizó siguiendo el siguiente procedimiento: primeramente, se revisaron las teorías referidas a las categorías de estudio, lo que permitió estructura empíricamente y teóricamente la investigación original. Seguidamente se desarrolló el problema, la justificación, los objetivos y el marco de referencia, incluidos los antecedentes, marco teórico, conceptual, contextual, legal y ético.

Acto seguido, se realizó el diseño de la metodología, el paradigma de investigación, el enfoque de investigación, el tipo de investigación, la población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis, la técnica e instrumentos de recolección de información, las técnicas de investigación y los instrumentos de investigación. En virtud de que este estudio tuvo un proceder bajo la metodología.

Por tratarse de un estudio bajo una investigación de tipo descriptivo con alcance proyectiva de diseño no experimental, transeccional, primeramente, se inició el proceso de la validez, en donde expertos en la temática como en metodología, hicieron la respectiva revisión de las preguntas y el diseño del instrumento a fin de verificar su redacción, pertinencia con los objetivos, adecuación de contenidos entre otros. En ese sentido, los instrumentos diseñados se sometieron a la validez de contenido en los cuales intervinieron cinco (05) expertos en las áreas educación, didáctica,

metodología, entre otros, con nivel académico de maestría, los cuales revisaron la coherencia de los aspectos constitutivos del mismo, con el fin de realizar las observaciones pertinentes para garantizar su validez.

En ese orden, para dar cumplimiento a los tres primeros objetivos, se aplicó como instrumento un cuestionario contentivo de 42 ítems con escalamiento Likert con cinco alternativas de respuesta Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca, dirigido a 43 ejecutivos de venta de las entidades bancarias de la ciudad de Valledupar, tales fueron, Banco Popular, Banco Av. Villas y Banco Occidente.

En cuanto al primer objetivo, *identificar los elementos del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, para responder a la variable, aprendizaje autónomo, comprendida por la dimensión: Elementos del aprendizaje autónomo, cuyos indicadores fueron: propósito o meta personal, la situación específica, aprender haciendo e interacción social. para la dimensión: características del aprendizaje autónomo con los indicadores: autodirección, reflexión crítica, responsabilidad personal, motivación, autoconcepto, metacognición.

Aunado a lo descrito, para responder al segundo objetivo, *describir las características del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, para atender la variable, competencias sociales, para la dimensión indicadores de competencias sociales, comprendida por los indicadores: defender mis derechos, expresiones de insatisfacción o disconformidad, indicar no y terminar interacciones y auto expresión social. Con la finalidad de dar concreción al objetivo, *caracterizar los indicadores de las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, bajo la dimensión componentes, estuvo conformada por los indicadores: comunicación verbal, comunicación no verbal, escucha activa, empatía, asertividad y cooperación.

Para el análisis de los resultados, se cuantificaron los datos en términos de frecuencia y porcentaje de la información recolectada lo que dio lugar, determinar la relación entre las variables y así poder generar un proceso que permita proponer un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos

de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar. Dicho de otro modo, el análisis de datos en este estudio se realizará mediante estadística descriptiva, análisis de frecuencia y porcentaje de las alternativas elegidas por los ejecutivos de ventas en entidades financieras para luego ubicarlas en las respectivas categorías de escala y comportamiento. Esto se debe a que el objetivo es realizar un análisis cuantitativo utilizando estadísticas.

Una vez obtenidos los resultados para su posterior análisis, se construyó un baremo de interpretación con la finalidad de contrastarlo, para determinar el comportamiento de los indicadores, dimensiones y variables que coadyudaron a demostrar el logro de los objetivos. Este baremo tiene un carácter arbitrario en cuanto su construcción con respecto al número y valores de los rubros que lo componen, lo cual tiene su sustento en Briones (2015), cuando dice que la categorización de la escala suele hacerse en forma arbitraria tanto en lo que se refiere al número de categorías, significado como a los límites numéricos de cada uno de ellos.

Por lo tanto, con base en los resultados obtenidos, las alternativas seleccionadas se ubicaron en una escala de valores elegidas por el investigador para indicar la dimensión en que se ubicaron las variables con su base estadística para determinar los aspectos más significativos del estudio que generará una propuesta.

2.2.1. Identificar los elementos del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar

Para el primer objetivo *Identificar los elementos del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, en atención a la variable aprendizaje autónomo cuya dimensión fue elementos del aprendizaje autónomo, se aplicó como instrumento un cuestionario a los 43 ejecutivos de venta de las entidades bancarias Banco Popular, Banco Av. Villas y Banco Occidente, de la ciudad de Valledupar, obteniendo como resultados los que a continuación se describen:

2.2.1.1. Variable aprendizaje autónomo

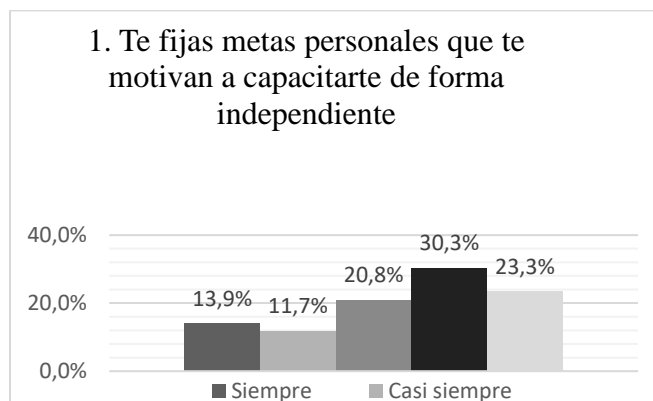
Dimensión: elementos del aprendizaje autónomo

Indicador: propósito o meta personal

Al examinar las respuestas dadas para identificar el propósito o meta personal, se pudo precisar que fue significativo observar en el ítem el 30,3% (13 ejecutivos de ventas); la tendencia fue por la alternativa Casi nunca, lo que indica que los ejecutivos de ventas no suelen fijarse metas personales que los motiven a capacitarse de forma independiente. Vale anunciar que, el establecimiento de metas, ayuda a las personas a lograr lo que realmente desea en la vida, así como a enfocarse en ello, evitando así distracciones y tomar decisiones y priorizaciones hacia el objetivo establecido.

Figura 6

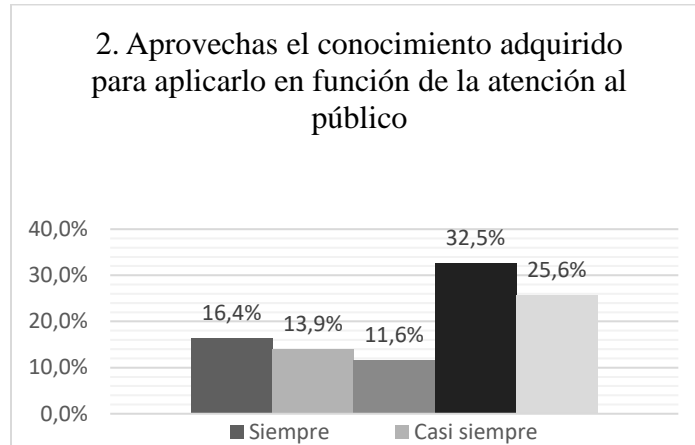
Te fijas metas personales que te motivan a capacitarte de forma independiente



En lo que respecta al ítem 2, la inclinación estuvo hacia la alternativa Casi nunca en un 32,5% (15 ejecutivos de ventas), lo que demuestra que los examinados no tienen por costumbre aprovechar el conocimiento adquirido para aplicarlo en función de la atención al público. La atención al público es una ocasión de brindar ayuda y colaboración a los demás, por lo cual requiere de conocimientos y aplicarlos en función de atender a los demás, beneficiando también al funcionario puesto que se desarrollan en él habilidades específicas.

Figura 7

Aprovechas el conocimiento adquirido para aplicarlo en función de la atención al público

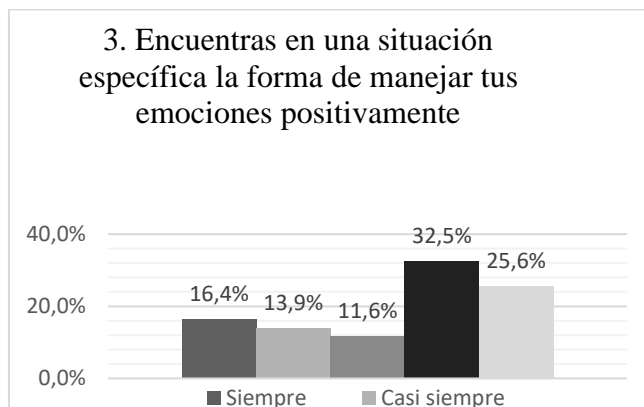


Indicador: La situación específica

Los resultados para el indicador la situación específica, los examinados optaron por la alternativa Casi nunca con un 32,5% (14 ejecutivos), lo que refleja que los ejecutivos de venta no encuentran en una situación específica la forma de manejar sus conflictos. El manejo de las emociones requiere de un proceso de reflexión continuo para manejar adecuadamente las emociones.

Figura 8

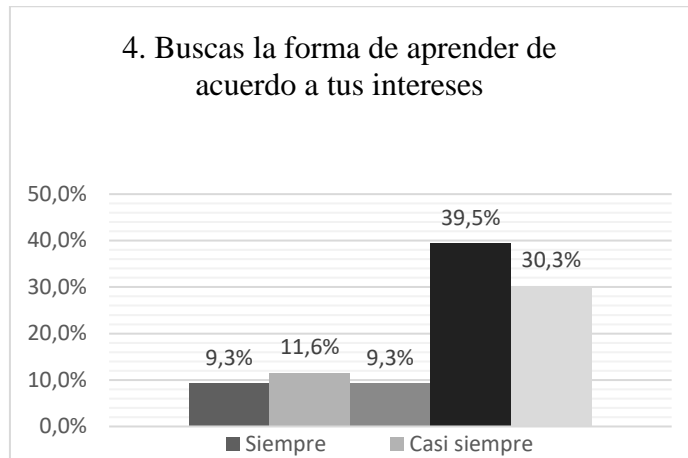
Encuentras en una situación específica la forma de manejar tus emociones positivamente



En referencia al ítem 4, las respuestas se inclinaron por la alternativa Casi nunca en 39,5% (16 ejecutivos) dejando ver que, no buscan formas de aprendizaje de acuerdo a sus intereses. Por lo que no poseen interés en buscar estrategias efectivas para mantener la motivación y el compromiso en su área laboral.

Figura 9

Buscas la forma de aprender de acuerdo a tus intereses

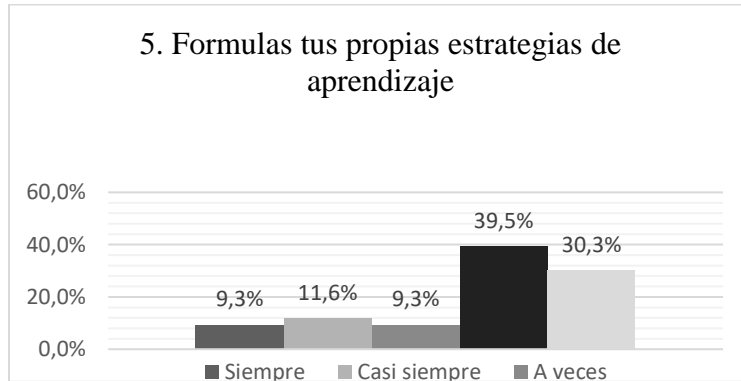


Indicador: Aprende haciendo

Con respecto al ítem 5, la mayor tendencia estuvo en la alternativa de respuestas Casi nunca, representada en el 39,5% (16 ejecutivos) lo que evidencia que los ejecutivos bancarios no acostumbran a formular sus propias estrategias de aprendizaje. La formulación de estrategias propias, facilitan adaptarlas a las necesidades e intereses personales, en tanto que, permite aprender de forma efectiva y motivada.

Figura 10

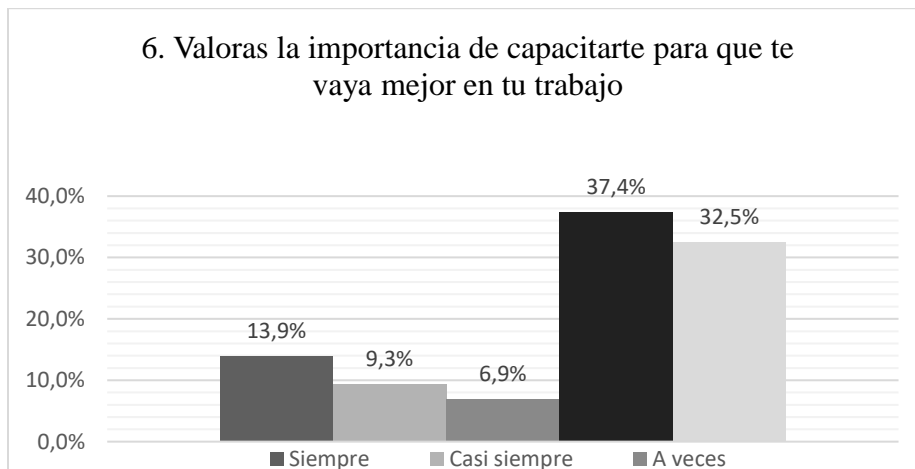
Formulas tus propias estrategias de aprendizaje



En lo que toca al ítem 6, las respuestas propendieron hacia la alternativa Casi nunca con un 37,4% (16 ejecutivos) lo que denota que los ejecutivos de ventas le otorgan escaso valor a la importancia de capacitarse para mejorar en su trabajo. La capacitación coadyuva al mejoramiento de la calidad de las tareas, se aprenden nuevas habilidades y conocimientos, prepara a las personas para los cambios y desafíos laborales, otorga seguridad y motivación, pues hace más eficiente a los sujetos, a la vez que reduce el tiempo dedicado en la ejecución del oficio.

Figura 11

Valoras la importancia de capacitarte para que te vaya mejor en tu trabajo

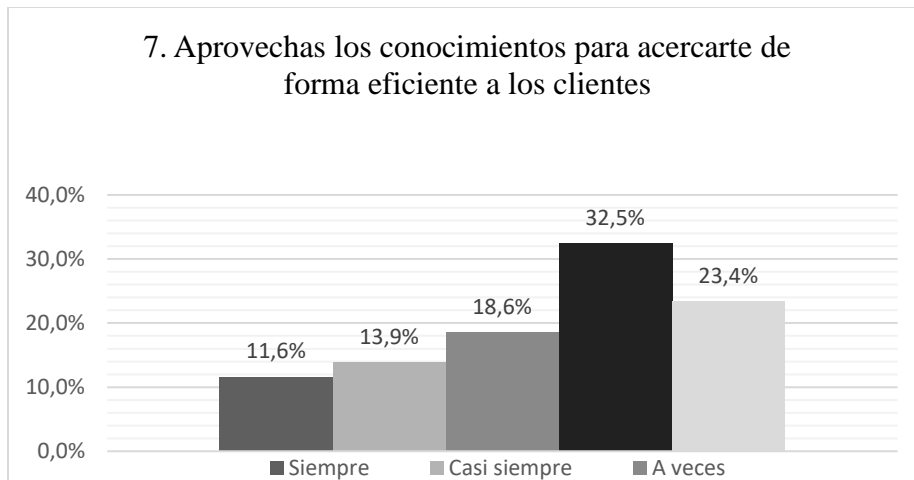


Indicador: Interacción social

En cuanto al ítem 7, hubo una preferencia por la alternativa de respuestas Casi nunca en 32,5% (14 ejecutivos), demostrando así que los examinados no aprovechan los conocimientos para acercarse de forma eficiente a los clientes. Es de importancia entender que en la interacción que se tiene con la clientela es una oportunidad para aprender y mejorar, por lo que se debe aprovechar al máximo para enriquecer la experiencia.

Figura 12

Aprovechas los conocimientos para acercarte de forma eficiente a los clientes



En relación al ítem 8, las respuestas propendieron hacia la alternativa Casi nunca con el 39,5% (17 ejecutivos), evidenciando que los empleados bancarios difícilmente realizan conexiones entre lo aprendido y los problemas de los clientes para ayudarlos a encontrar soluciones. Resultados que demuestran que no demuestran interés por brindar orientaciones útiles, el trato con confianza para que el público se sienta apoyado y comprendido.

Figura 13

Realizas conexiones entre lo aprendido y los problemas de los clientes para ayudarlos a encontrar soluciones



Tabla 7

Resultados de la Dimensión elementos del aprendizaje autónomo

Indicador	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Propósito o meta personal	15,2	12,7	16,2	31,4	24,4
La situación específica	12,7	12,7	10,4	36,1	27,9
Aprende haciendo	11,6	10,4	8,2	38,4	31,4
Interacción social	14,0	13,9	15,2	36,1	21,1
Total	13,4	12,4	12,5	35,5	26,2

Nota: Datos a partir de las respuestas de los informantes ejecutivos de ventas.

2.2.2. Describir las características del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar.

En lo que respecta al objetivo *describir las características del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, vale decir que, en el instrumento aplicado a los 43 ejecutivos bancarios, se estableció como dimensión: características del aprendizaje autónomo, con los indicadores: autodirección, la reflexión crítica, responsabilidad personal,

motivación, autoconcepto y metacognición y sus respectivos ítems, tal como a continuación se describen los resultados:

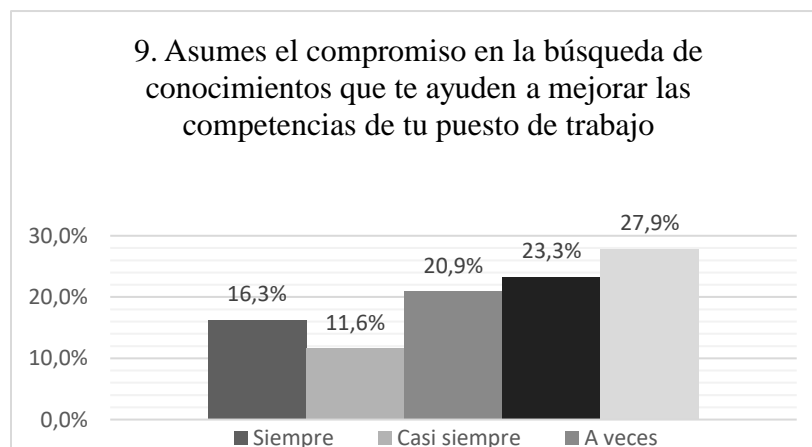
Dimensión: Características del aprendizaje autónomo

Indicador: Autodirección

Los resultados para el ítem 9, dieron como tendencia la alternativa de respuestas Nunca con el 27,9% (12 ejecutivos), lo que constata que el personal examina carece de compromiso para asumir la búsqueda de conocimientos que les ayuda a mejorar las competencias de su puesto de trabajo. El éxito en todas las áreas de trabajo depende del compromiso del empleado ya que, para aprender y compartir de manera efectiva, se requiere dedicación, perseverancia y responsabilidad, así pues, al involucrarse es una ocasión para, explorar, aprender y crecer tanto individual como colectivamente.

Figura 14

Asumes el compromiso en la búsqueda de conocimientos que te ayuden a mejorar las competencias de tu puesto de trabajo

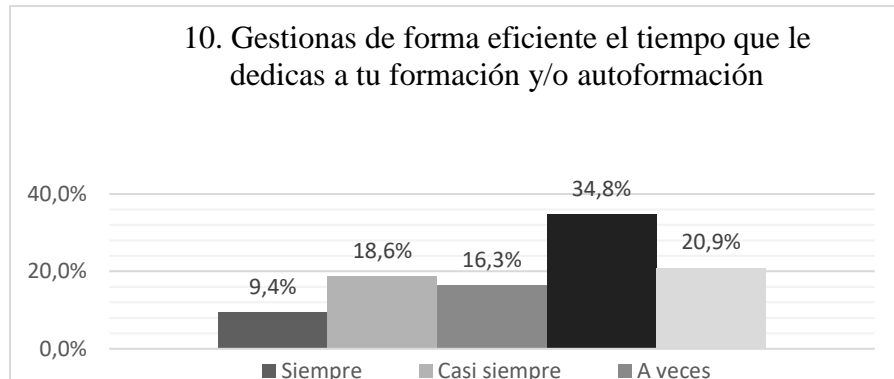


En cuanto al ítem 10, fue significativo observar cómo los examinados se inclinaron por la alternativa de respuestas Casi nunca con 34,8%, demostrando la ausencia de gestión de forma eficiente en el tiempo que le dedican a su formación y/o autoformación. El tiempo de dedicación

hacia la formación, tanto en el plano personal como laboral es un recurso de gran valía ya que al aumentar el estudio hay un mayor aprendizaje y se es más productivo en las tareas que se realicen.

Figura 15

Gestionas de forma eficiente el tiempo que le dedicas a tu formación y/o autoformación



Indicador: Reflexión crítica

Para el ítem 11, los examinados tendieron hacia la alternativa de respuestas Casi nunca en un 37,3% (16 ejecutivos), observando que, no suelen relacionar los nuevos conocimientos con sus experiencias. El aprendizaje es un proceso crucial que involucra aspectos cognitivos, motivadores y emocionales, puesto que permite conectar los nuevos conocimientos con las experiencias y demás conocimientos. La motivación y creencias sobre lo importante que es aprender y poner en práctica lo que se sabe enriquece las experiencias.

Figura 16

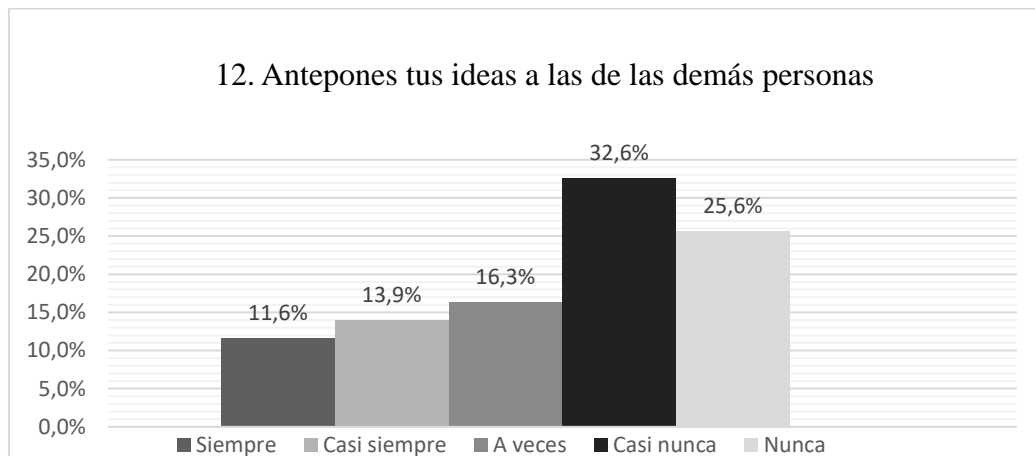
Relacionas los nuevos conocimientos con tus experiencias



En relación al ítem 12, la mayor tendencia estuvo en la alternativa de respuestas Casi nunca con el 32,6% (14 ejecutivos) lo que denota que los ejecutivos de ventas bancarios no tienen por costumbre anteponer sus ideas a las de las demás personas. El estar abierta a diversos puntos de vista propicia una visión amplia del mundo, a la vez se aprende la diversidad de pensamiento, promueve el intercambio de conocimientos y la colaboración constructiva.

Figura 17

Antepones tus ideas a las de las demás personas

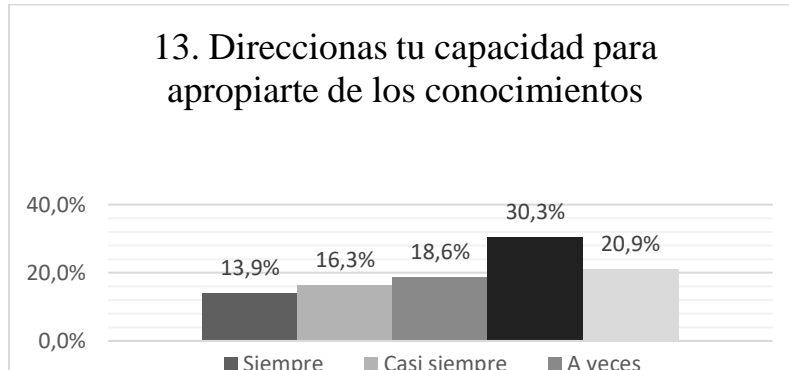


Indicador: Responsabilidad personal

Con respecto al ítem 13, los examinados optaron por la alternativa de respuestas Casi nunca en un 30,3% (13 ejecutivos) dejando en evidencia que los sujetos carecen accionar para direccionar su capacidad para apropiarse de conocimientos. Apropiarse del conocimiento implica ir más allá de la simple obtención de información. Al asimilar el conocimiento, se integra a la experiencia y perspectiva, lo que permite conectar ideas, desglosar la complejidad y evaluar la importancia de lo aprendido y poder luego aplicarlo de manera significativa la cotidianidad.

Figura 18

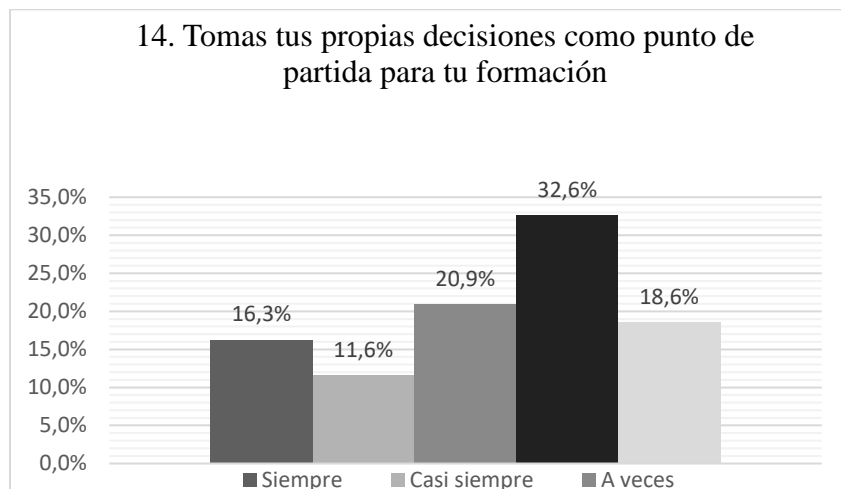
Direccionalas tu capacidad para apropiarte de los conocimientos



En cuanto al ítem 14, las respuestas se inclinaron hacia la alternativa Casi nunca en un 32,6% (14 ejecutivos), esto demuestra que los sujetos no toman en cuenta sus propias decisiones con respecto a su formación. Apropiarse del conocimiento implica ir más allá de la simple obtención de información. Esto consiste en una transformación personal, puesto que, al asimilar el conocimiento, en la manera en que se integra en la experiencia y perspectiva, propicia la conexión de ideas, desglosar la complejidad y evaluar la importancia de lo aprendido, por ende, se aplica de manera significativa en la vida cotidiana

Figura 19

Tomas tus propias decisiones como punto de partida para tu formación

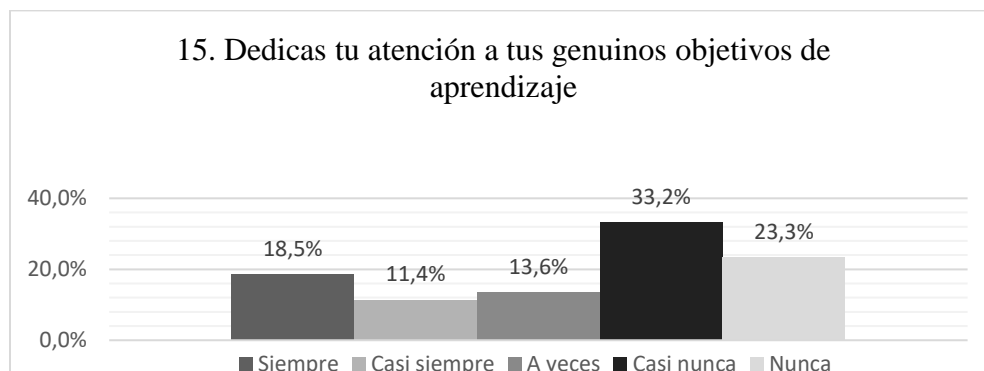


Indicador: motivación

Al analizar las respuestas del ítem 15, la opción fue del 33,2% (14 ejecutivos bancarios) en la alternativa Casi nunca, evidenciando así que los sujetos presentan dificultad en cuanto a la dedicación de la atención a los genuinos objetivos de aprendizaje. Los ejecutivos bancarios desempeñar un papel importante en el mundo financiero, pues están llamados a construir y mantener en este ámbito, relaciones sólidas con la clientela para garantizar un servicio de calidad y la satisfacción de las personas.

Figura 20

Dedicas tu atención a tus genuinos objetivos de aprendizaje



En el ítem 16 se observó la propensión hacia la alternativa de respuestas Casi nunca con el 34,8% (15 ejecutivos), lo que asegura que los empleados bancarios no tienen una clara visión de los objetivos de desempeño tras la búsqueda de mejores resultados. La visualización de objetivos permite clarificar hacia dónde dirigir la mirada, tomar acciones concretas y superar los obstáculos que se presenten, para ello es esencial la motivación y el éxito en cualquier ámbito de la vida.

Figura 21

Visualizas tus objetivos de desempeño buscando sus mejores resultados

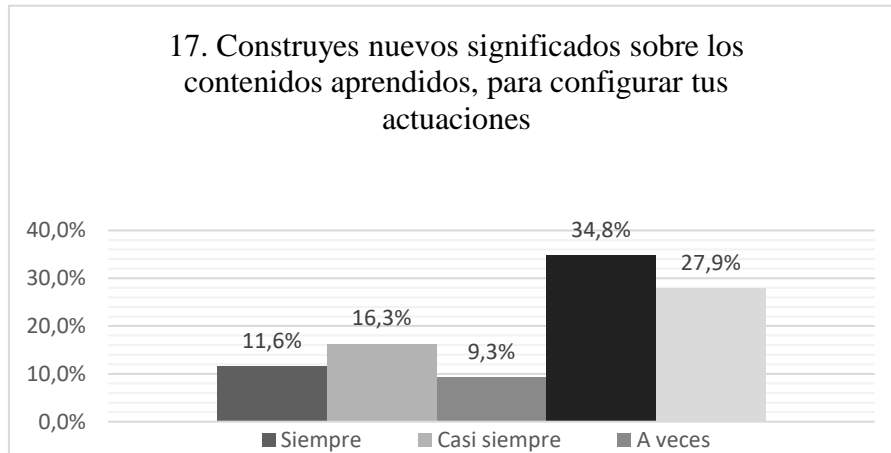


Indicador: Autoconcepto

Se pudo notar en los resultados del ítem 17 que hubo una propensión hacia la alternativa de respuestas Casi nunca con el 34,8% (15 ejecutivos) lo que indica que los empleados bancarios presentan deficiencias en cuanto a la construcción de nuevos significados sobre los contenidos aprendidos para configurar sus actuaciones. Construir significados prepara a la persona para aplicar lo aprendida en situaciones del mundo real, en tanto que, la comprensión profunda le permite resolver problemas y tomar decisiones informadas, lo que coadyuva a un aprendizaje efectivo y un desempeño competente.

Figura 22

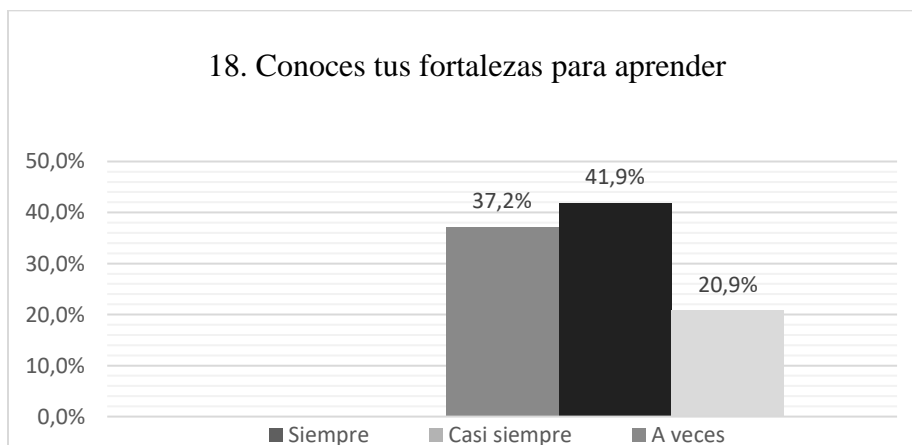
Construyes nuevos significados sobre los contenidos aprendidos, para configurar tus actuaciones



La mayor opción con respecto al ítem 18 fue en la alternativa de respuestas Casi nunca con el 41,95% (16 ejecutivos), lo que demuestra que los ejecutivos bancarios afirman dificultad para poder reconocer sus fortalezas para aprender. Para alcanzar el máximo potencial y lograr los objetivos propuestos, es de importancia que la persona reconozca sus fortalezas debido a que puede concentrar toda su energía y esfuerzos en las áreas en las que es naturalmente bueno, esto le brinda una ventaja competitiva en el ámbito laboral, el estudio y las relaciones con los demás, además, le dará confianza para perseguir sueños y metas en la vida.

Figura 23

Conoces tus fortalezas para aprender

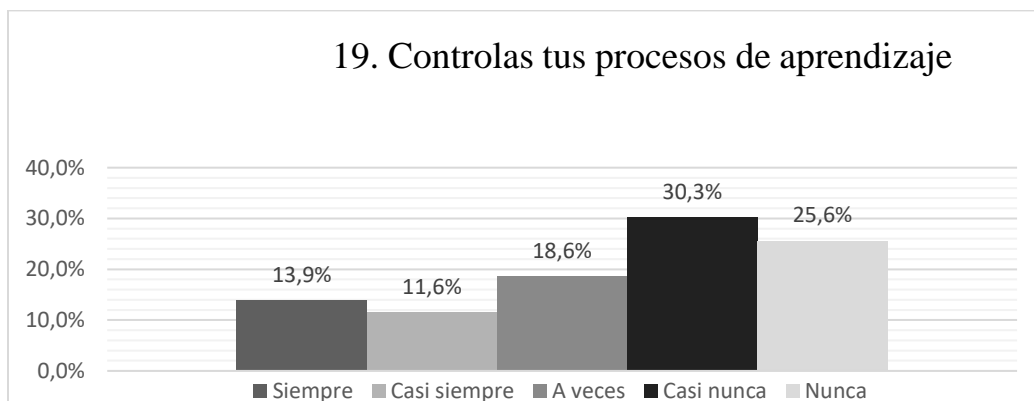


Indicador: Metacognición

En lo que toca al ítem 19 la tendencia estuvo dirigida hacia la alternativa de respuestas Casi nunca con el 30,3% (15 ejecutivos), lo que refiere que los trabajadores bancarios reconocen la falta de control en su proceso de aprender. La metacognición implica pensar en cómo se procesa la información, cómo aprender y qué estrategias utilizar para adquirir nuevos conocimientos, en consecuencia, los empleados que desarrollan habilidades metacognitivas son capaces de evaluar sus propios procesos de aprendizaje, saber qué estrategia es más efectiva y cómo adaptarla a sus necesidades.

Figura 24

Controlas tus procesos de aprendizaje



Al analizar las respuestas del ítem 20 se constató que hubo preferencia por parte de los sujetos hacia la alternativa Casi nunca con el 34,8% (13 ejecutivos), demostrando de esta manera que carecen de intención para organizar sus aprendizajes y así poder comprenderlos. La organización de los aprendizajes es esencial para un proceso formativo eficaz y satisfactorio, en el sentido de que se logra la comprensión profunda del contenido considerando aspectos como el tipo de actividad, la metodología, el tiempo y la evaluación, además la planificación y definición de los espacios de aprendizaje ya que ellos influyen en la forma en que un sujeto absorbe y aplica el conocimiento.

Figura 25

Organizas tus aprendizajes para comprenderlos

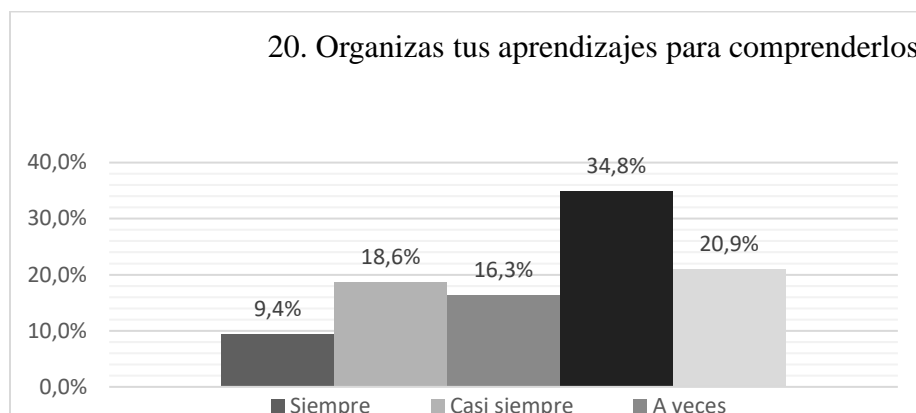


Tabla 8

Resultados de la Dimensión características del aprendizaje autónomo

Indicador	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Autodirección	12,8	15,1	18,6	29,1	24,4
Reflexión crítica	15,1	11,6	11,6	34,9	26,7
Responsabilidad personal	15,1	13,9	19,7	31,5	19,8
Motivación	13,9	13,8	13,7	34,1	24,5
Autoconcepto	16,3	26,7	25,6	17,5	13,9
Metacognición	11,6	15,1	17,5	32,5	23,3
Total	14,1	16,0	17,8	30,0	22,1

Nota: Datos a partir de las respuestas de los ejecutivos de ventas.

Tabla 9

Comportamiento de la variable Aprendizaje autónomo

Dimensión	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Elementos del aprendizaje autónomo	13,4	12,4	12,5	35,5	26,2

Características del aprendizaje autónomo	14,1	16,0	17,8	30,0	22,1
Total	13,7	14,3	15,1	32,3	24,6

Nota: Datos a partir de las respuestas de los ejecutivos de ventas.

2.2.3. Caracterizar los indicadores de las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar.

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo *caracterizar los indicadores de las competencias sociales en ejecutivos de ventas en las entidades financieras en Valledupar, Cesar*, en el instrumento aplicado a los 43 sujetos, en atención a la variable competencias sociales, dimensiones: indicadores de las competencias sociales y componente, con sus indicadores respectivos, seguidamente se da razón de los resultados:

2.2.1.2. Variable competencias sociales

Dimensión: Indicadores de competencias sociales

En el análisis de las respuestas del ítem 21 quedó demostrado que los sujetos reflejan o ameritan una respuesta contundente cuando la situación requiere contundencia pues su preferencia quedó demostrada en la alternativa Casi nunca en un 62,7% (27 ejecutivos). El respeto de los derechos del hombre es fundamental para garantizar su dignidad y justicia de todos y para todos, además de prevenir su violación es fundamental para evitar cualquier conflicto y promover la seguridad en todos los ámbitos, de un modo especial en el laboral.

Indicador: Defender mis derechos

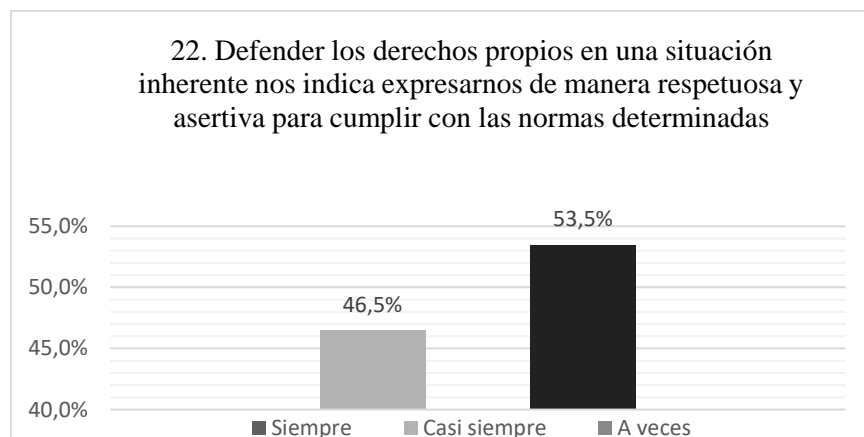
Figura 26

Refleja o amerita una respuesta contundente cuando la situación requiere contundencia



Al revisar los resultados del ítem 22 se encontró que la mayor opción en las respuestas dadas por los individuos fue en la alternativa Casi nunca con el 53,5% (23 ejecutivos), que evidencia que, poseen una actitud positiva para defender los derechos propios en una situación inherente, respetuosa y asertiva para cumplir con las normas determinadas. La defensa de los derechos humanos es fundamental para garantizar la dignidad y justicia, al expresarlos asertivamente es una forma de comunicación de pensamientos, emociones, opiniones y necesidades de manera adecuada y respetuosa.

Figura 27 *Defender los derechos propios en una situación inherente nos indica expresarnos de manera respetuosa y asertiva para cumplir con las normas determinadas*

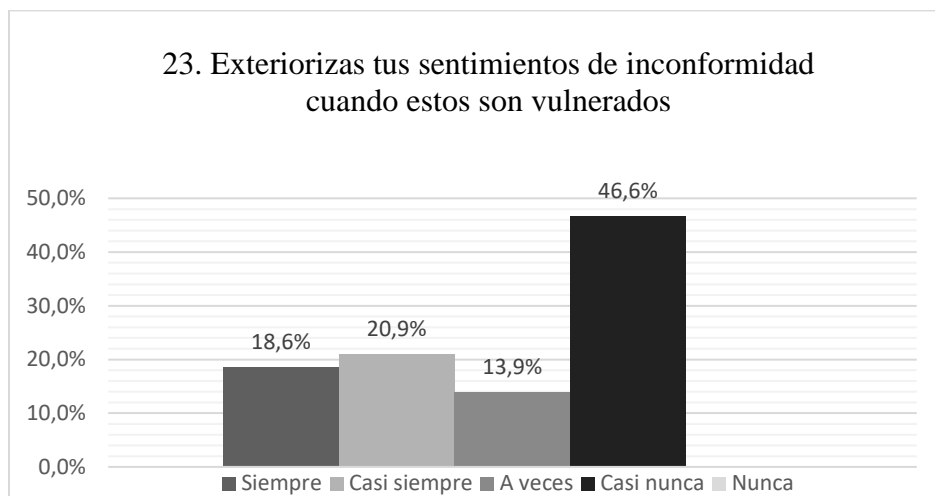


Indicador: Expresiones de insatisfacción o disconformidad

En cuanto a la distinción de las respuestas para el ítem 23, los resultados propendieron hacia la alternativa Casi nunca en el 46,6% (20 ejecutivos), lo que evidencia que no en todo momento los examinados exteriorizan sentimientos de inconformidad cuando estos son vulnerados. Al expresar lo que se siente permite afrontar y aceptar las emociones propias, lo que ayuda a procesarla de una manera más saludable¹. Así pues, compartir estas emociones puede ayudar a recibir apoyo de los demás, lo que indica una alta inteligencia emocional.

Figura 28

Exteriorizas tus sentimientos de inconformidad cuando estos son vulnerados



Con respecto al ítem 24, las respuestas se inclinaron hacia la alternativa Casi nunca en un 46,6% (20 ejecutivos), se visualiza que los sujetos no tienden utilizar un lenguaje sencillo para comunicarse con los demás, lo que hace que la información sea más fácil de entender y accesible para una variedad de audiencias¹, a través de una comunicación simple, se crea un ambiente de respeto y apoyo mutuo, lo que ayuda a construir vínculos significativos y mejora el bienestar mental evitando a la vez malentendidos y errores.

Figura 29

Tratas a los otros con lenguaje sencillo

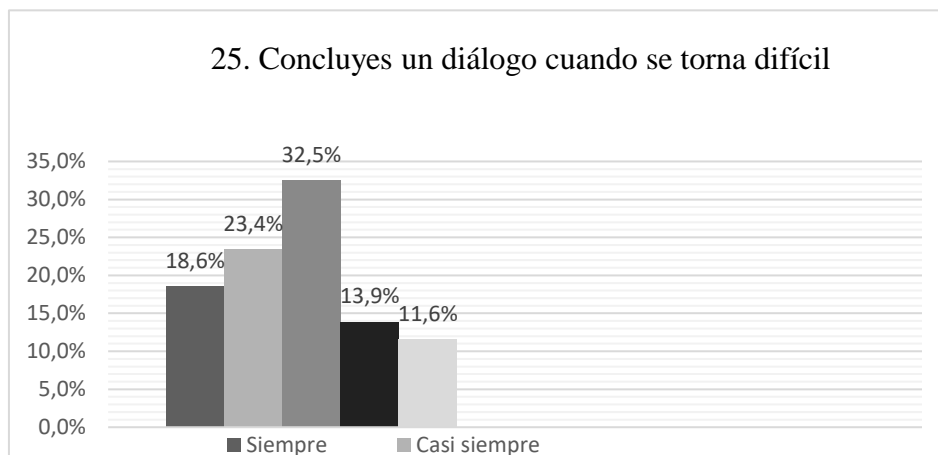


Indicador: Indicar no y terminar interacciones

Para el ítem 25 la tendencia estuvo en la alternativa de respuestas Casi siempre representada en un 32,5% (14 ejecutivos), queda demostrado que aun cuando los sujetos en su totalidad no tienen disposición de concluir diálogos cuando se tornan difíciles, un gran número de ellos ponen en práctica esta condición en su sitio de trabajo.

Figura 30

Concluyes un diálogo cuando se torna difícil



En lo que toca al ítem 26, las respuestas se dirigieron a la alternativa Siempre en 39,6% (17 ejecutivos) reconocer que de forma clara expresas sus ideas cuando piden cualquier ayuda. La búsqueda de ayuda requiere de la expresión de ideas de forma clara y concisa, lo que facilita la comprensión de una situación aumentando sus posibilidades de obtener una respuesta positiva, en ese sentido, es necesario estructura las ideas antes de expresarlas y así poder recibir la ayuda que se espera.

Figura 31

Clarificas tus ideas cuando pides ayuda

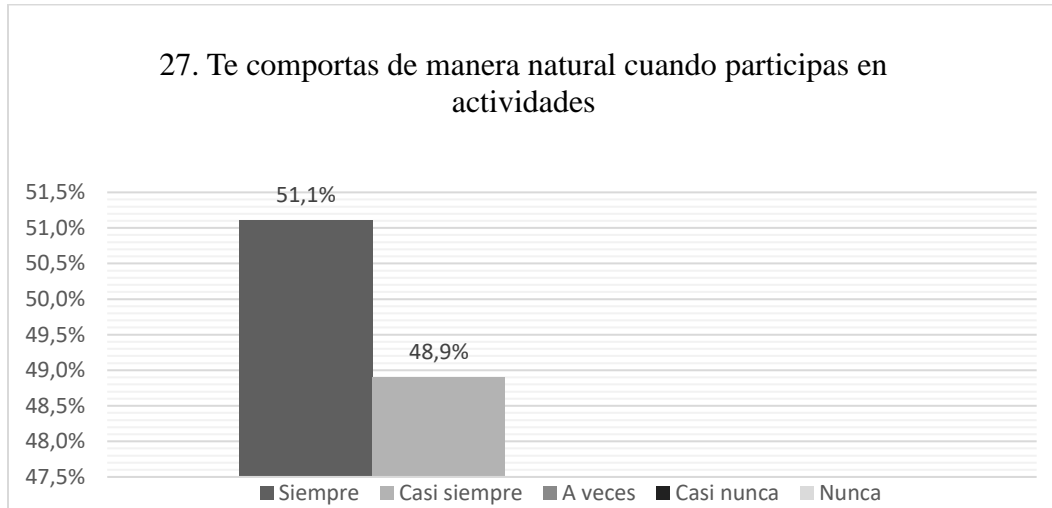


Indicador: Auto expresión social

En cuanto al ítem 27 la inclinación en las respuestas se evidencia en la alternativa Siempre con un 51,1% (22 ejecutivos) lo que demuestra que los sujetos reconocen su comportamiento natural al participar en actividades de trabajo. Ser auténtico y natural en el trabajo es esencial para la productividad organizacional y la felicidad, por lo cual, reconocer las individualidades y adaptarse a un entorno coadyuva a mantener un equilibrio saludable.

Figura 32

Te comportas de manera natural cuando participas en actividades



Al detallar las respuestas del ítem 28, se halló que, la preferencia estuvo en la alternativa Casi siempre con un 60,5% (26 ejecutivos) quienes reconocen su desenvolvimiento con facilidad en las actividades de trabajo. El buen desempeño en el trabajo es fundamental para el éxito profesional y el bienestar personal, cuando la persona se siente cómodo y seguro en tu entorno de trabajo, es más productivo, toma decisiones asertivas, mantiene una comunicación efectiva y relaciones positivas con compañeros de trabajo, mejoran mejor las tareas, en consecuencia, el buen funcionamiento en el lugar de trabajo es clave para el crecimiento profesional y personal.

Figura 33

Te desenvuelves con facilidad en las actividades



Tabla 10

Resultados de la dimensión indicadores de competencias sociales

Indicador	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Defender mis derechos	0,0	23,3	18,6	58,1	0,0
Expresiones de insatisfacción o disconformidad	9,3	10,5	27,8	46,6	5,8
Indicar no y terminar interacciones	17,4	22,15	23,2	19,8	17,4
Auto expresión social	0,0	0,0	0,0	45,3	54,7
Total	6,7	14,1	17,4	42,4	19,4

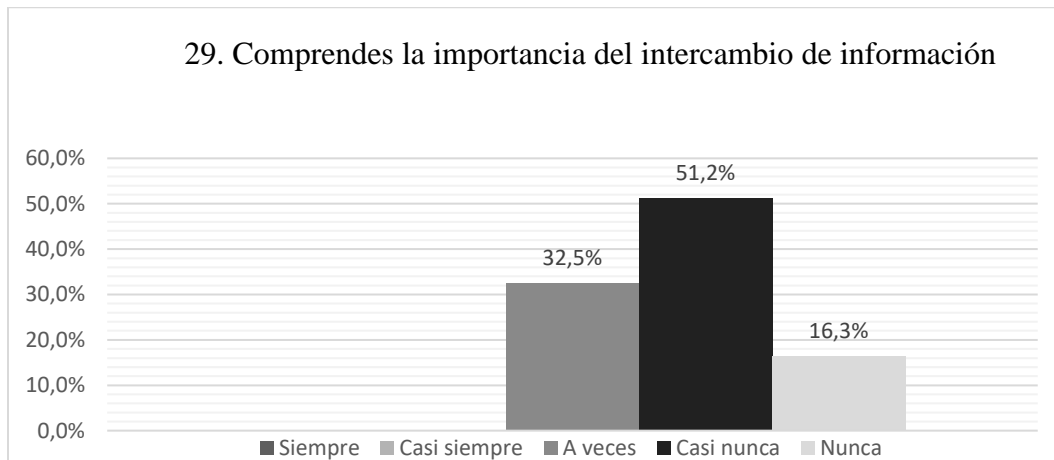
Nota: Datos a partir de las respuestas de los ejecutivos de ventas

Dimensión: componentes

En lo correspondiente al ítem 29 su inclinación estuvo en la alternativa de respuestas Casi nunca con el 51,2% (22 ejecutivos), visualizándose que tienen disposición para comprender la importancia del intercambio de la información.

Figura 34

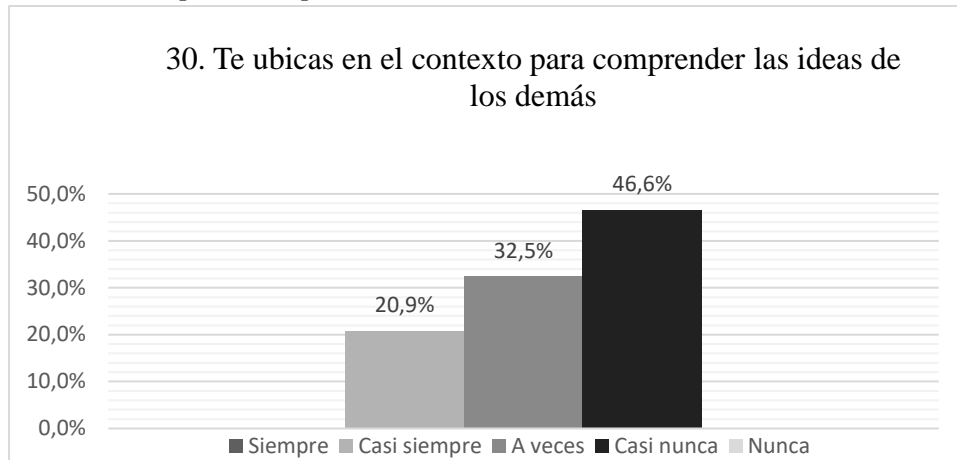
Comprendes la importancia del intercambio de información



En lo que toca al ítem 30 la propensión fue hacia la alternativa de respuesta Casi nunca se ubican en el contexto para comprender las ideas de los demás, representado en un 46,6% (20 ejecutivos). Ponerse en el lugar de otra persona le ayuda a comprender su perspectiva, sentimientos y necesidades, por tanto, se puede brindar apoyo y solidaridad, se promueve la cooperación y la ayuda, construir relaciones sólidas y significativas.

Figura 35

Te ubicas en el contexto para comprender las ideas de los demás

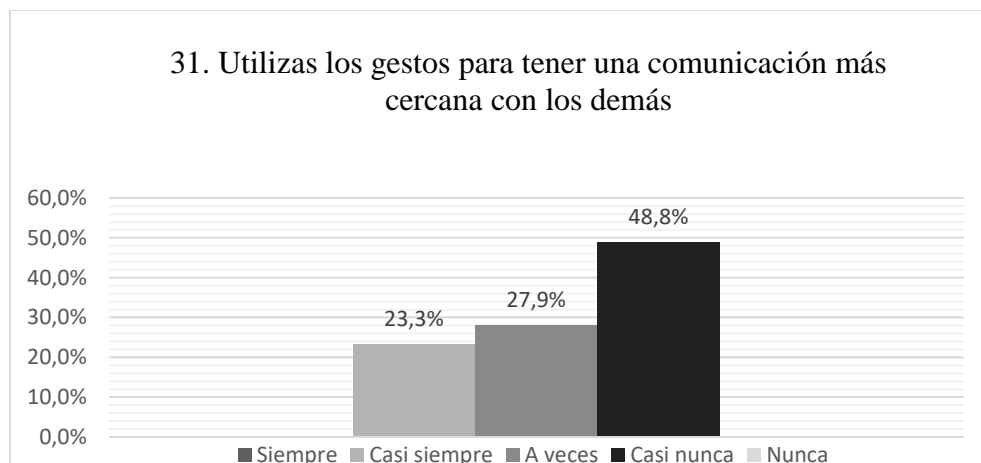


Indicador: Comunicación no verbal

En lo que toca al ítem 31 la tendencia estuvo en la alternativa de respuesta Casi nunca con el 48,8% (21 ejecutivos), lo que comprueba que muy poco utilizan los gestos para tener una comunicación más cercana con los demás. Los gestos en la comunicación no verbal son cruciales porque mediante ellos se enriquece y complementan las palabras.

Figura 36

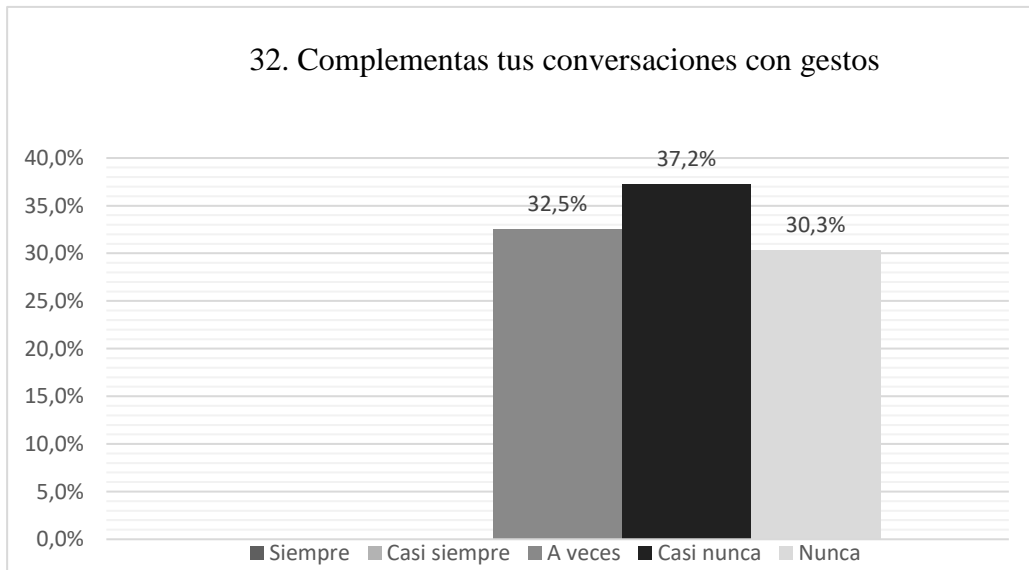
Utilizas los gestos para tener una comunicación más cercana con los demás



En el análisis de las respuestas para el ítem 32, lo tendencial fue hacia la alternativa Casi nunca, lo que demuestra que en un 37,2% (16 ejecutivos) reconocen que muy poco en sus conversaciones suelen utilizar gestos.

Figura 37

Complementas tus conversaciones con gestos

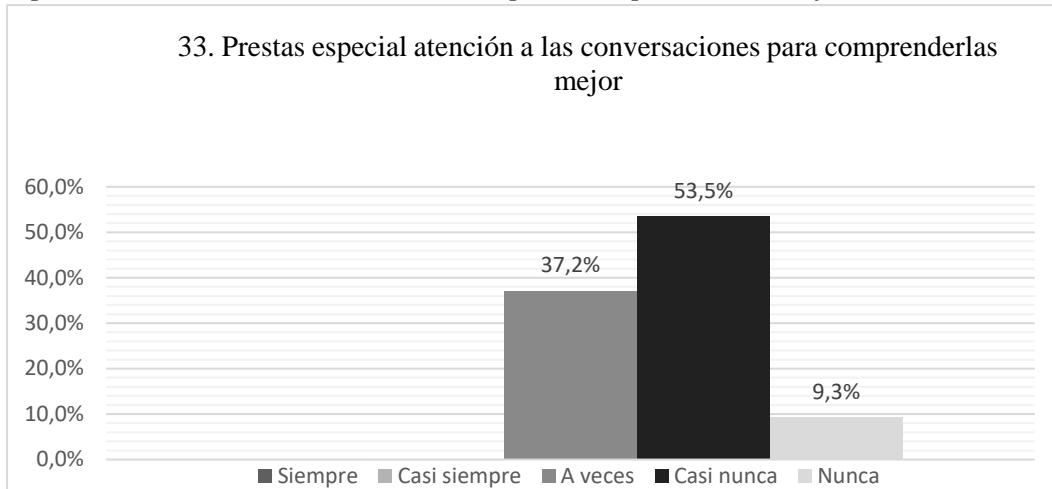


Indicador: Escucha activa

En lo que corresponde al ítem 33, al analizar las respuestas se evidenció hubo una preferencia hacia la alternativa Casi nunca, por ende, el 53,5% (23 sujetos) dejaron en evidencia que prestan poca atención a las conversaciones para comprenderlas mejor.

Figura 38

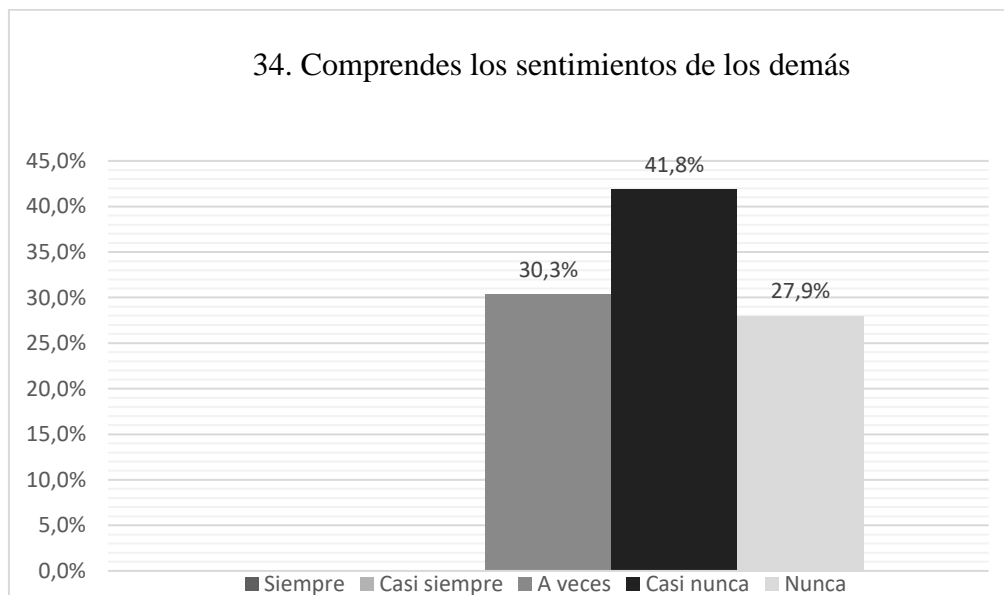
Prestas especial atención a las conversaciones para comprenderlas mejor



En referencia al ítem 34, la opción se dirigió a la alternativa de respuestas Casi nunca representada en un 41,8% (18 ejecutivos), lo que evidencia que los ejecutivos de ventas no dirigen su mirada hacia la comprensión de los sentimientos del otro. La comunicación mejora cuando se comprenden los sentimientos de alguien, evitando así confusiones y disputas.

Figura 39

Comprendes los sentimientos de los demás

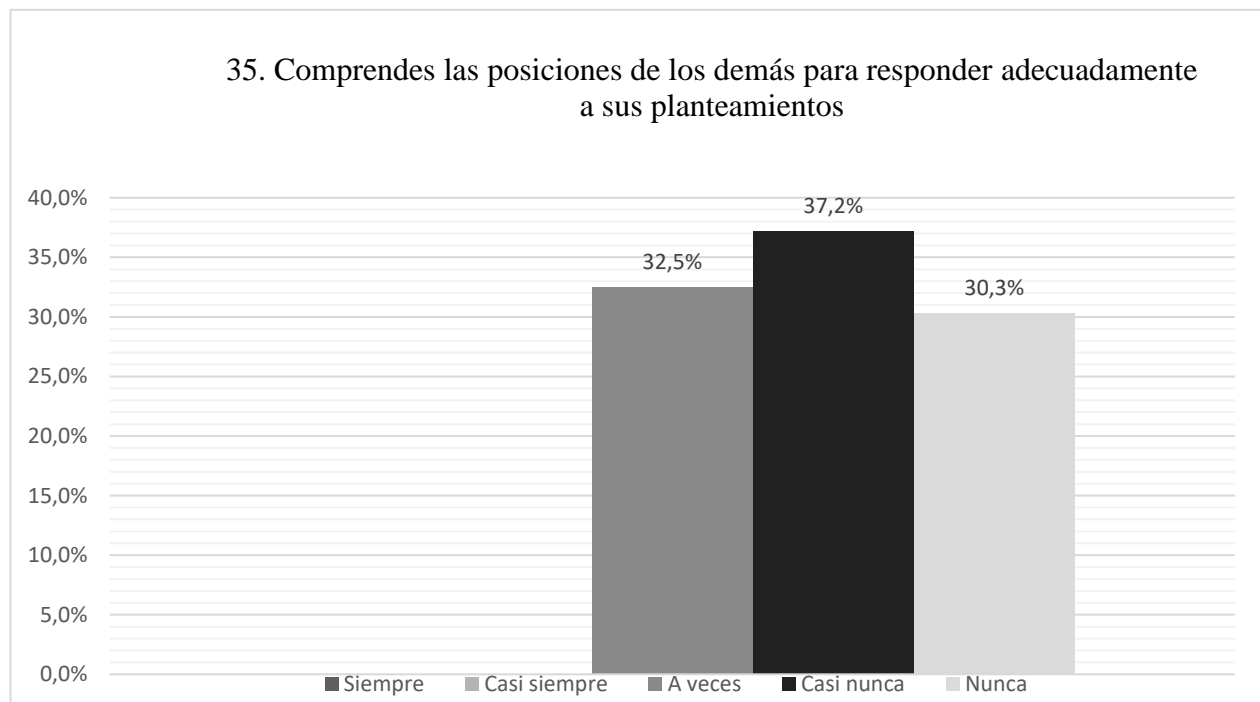


Indicador: Empatía

Al examinar las respuestas del ítem 35 la inclinación se dirigió hacia la alternativa de respuestas Casi nunca lo que demuestra que el 37,2% (16 ejecutivos) demuestra que no siempre comprenden las posiciones de los demás para responder adecuadamente a sus planteamientos. Al comprender las necesidades, emociones y motivaciones de los demás, se crean soluciones que satisfacen a los involucrados, mejora la comunicación porque permite escuchar activamente, adaptar el lenguaje y expresiones, además de brindar apoyo y comprensión.

Figura 40

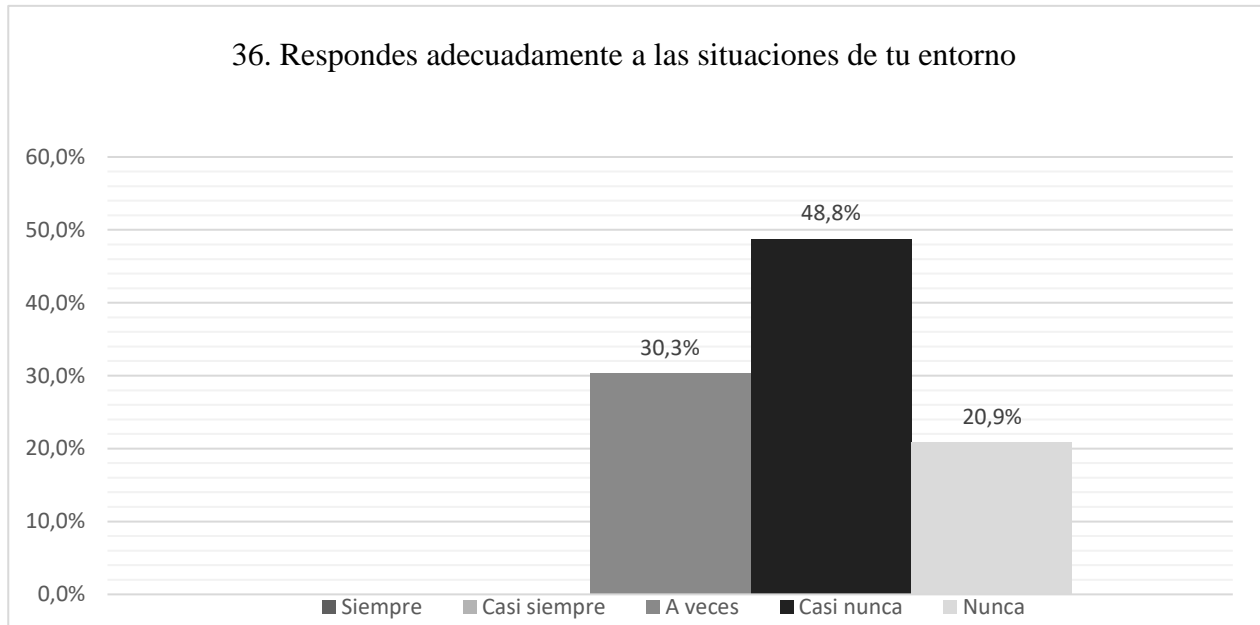
Comprendes las posiciones de los demás para responder adecuadamente a sus planteamientos



Al indagar en los resultados correspondientes al ítem 36, se evidenció significativamente la tendencia hacia la alternativa de respuesta Casi nunca con el 48,8% (21 ejecutivos) lo que significa que no todos los ejecutivos del banco responden adecuadamente a las situaciones del entorno.

Figura 41

Respondes adecuadamente a las situaciones de tu entorno

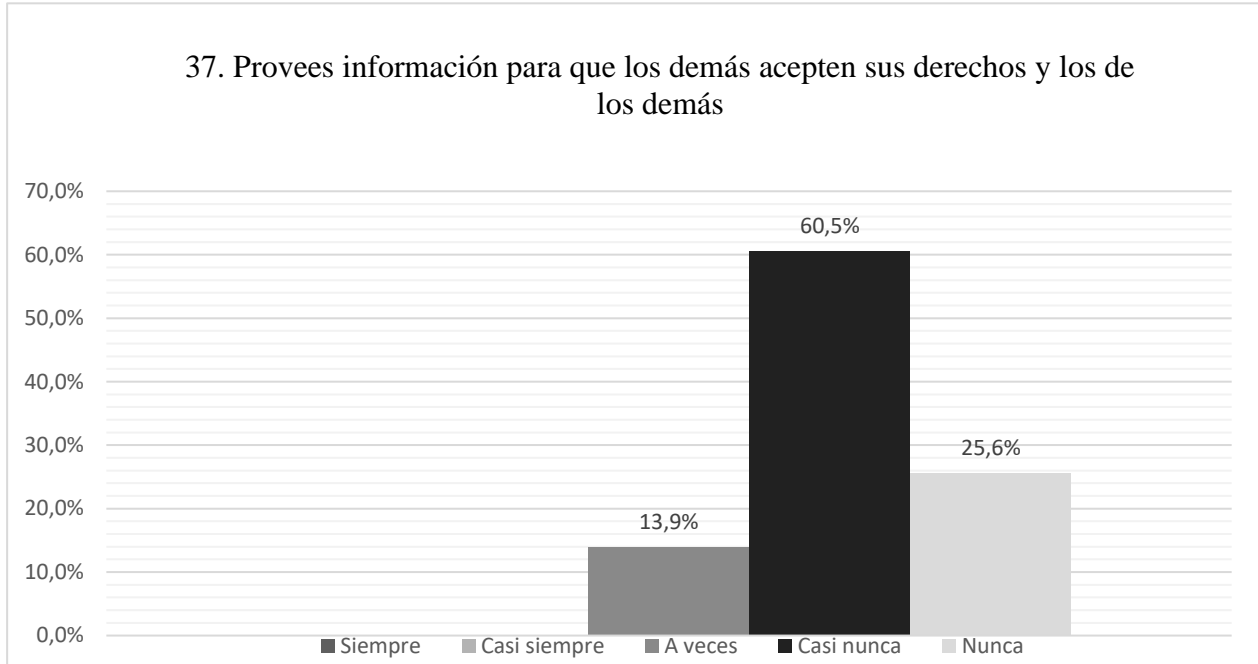


Indicador: Asertividad

El análisis del ítem 37 refleja que la propensión se dirigió a la alternativa de respuestas Casi nunca, representada en el 60,5% (26 ejecutivos), demostrando así que escasamente los ejecutivos de venta bancarios proveen información para que los demás acepten sus derechos y los de sus pares. Es esencial para la construcción de un grupo laboral cohesionado y equitativo, aprender y aceptar los derechos de los demás, al aprender sobre ellos, leyes y responsabilidades se contribuye a la comprensión mutua y el respeto, reduciendo de esa manera los conflictos en la organización laboral, permite la toma de decisiones informadas y participar activamente en cualquier ámbito.

Figura 42

Provees información para que los demás acepten sus derechos y los de los demás



Con respecto al ítem 38, la opción se dirigió a la alternativa de respuesta Casi nunca en el 55,7% (23 ejecutivos), demostrando así escasa disposición de los ejecutivos de venta bancarios de la proactividad ante situaciones diarias en función del bien de todos.

Figura 43

Ante las situaciones diarias eres proactivo en función del bien común

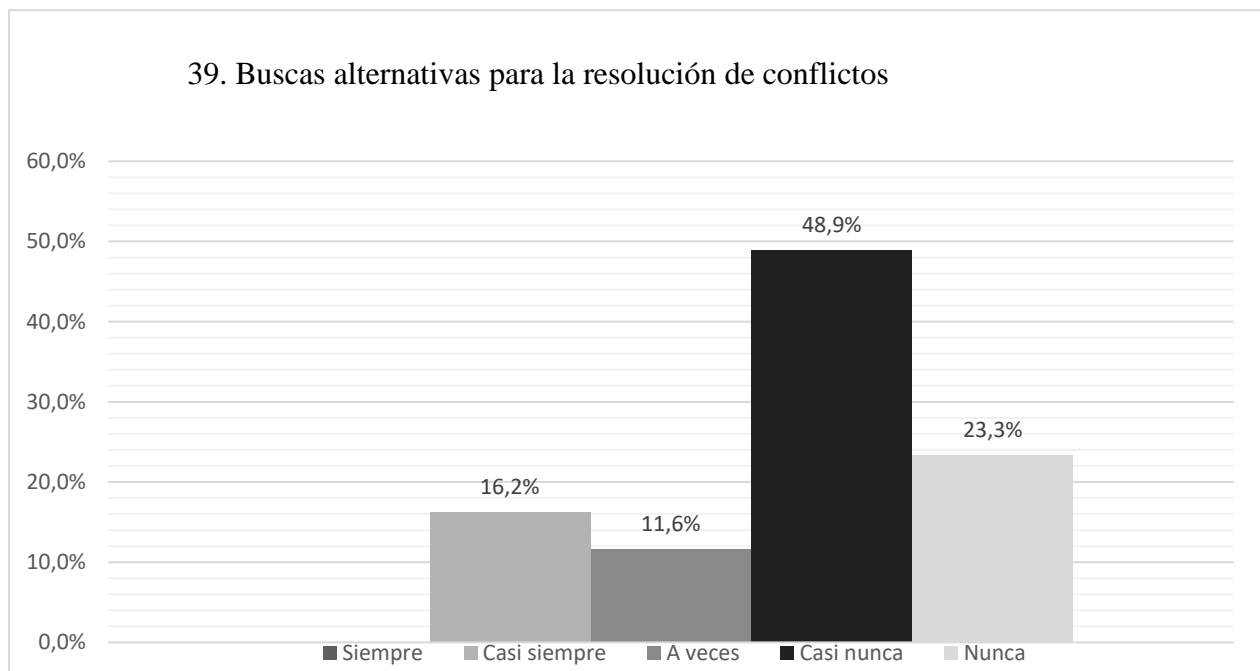


Indicador: Resolución de conflictos

En lo correspondiente al ítem 39, la opción fue hacia la alternativa de respuesta Casi nunca con el 48,9% (21 ejecutivos), se comprobó que los ejecutivos de ventas bancarias, escasamente tienden a buscar alternativas de solución para los conflictos. Para mantener un entorno de trabajo saludable y productivo, la resolución de conflictos es fundamental por lo que se requiere la promoción de un diálogo claro entre las partes; la escucha activa y expresarse de manera respetuosa.

Figura 44

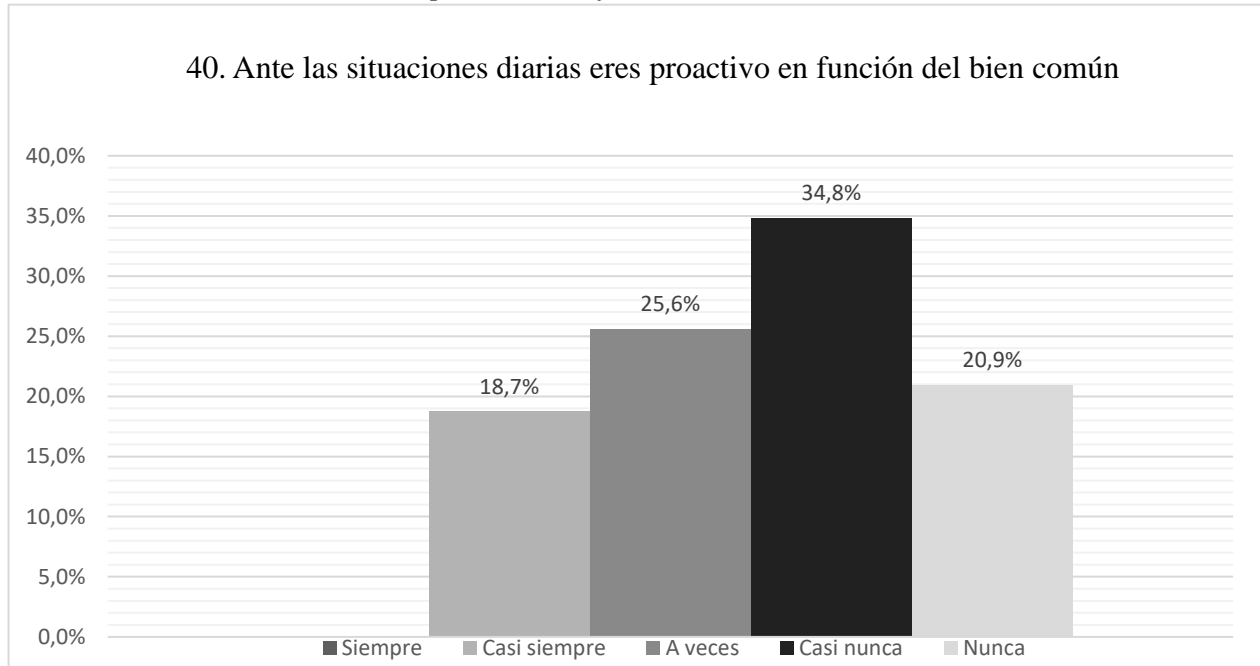
Buscas alternativas de solución para la resolución de conflictos



Al indagar en los resultados del ítem 40 hubo una propensión hacia la alternativa Casi nunca donde el 34,8% (15 ejecutivos) de los examinados reconocer la indisposición ante situaciones diarias en función del bien común.

Figura 45

Ante las situaciones diarias eres proactivo en función del bien común



Indicador: Cooperación

En relación a los resultados del ítem 41, la orientación estuvo en la alternativa de respuesta Casi nunca en un 55,9% (24 ejecutivos), lo que denota la falta de interés que tienen los ejecutivos de venta bancaria por buscar formas de colaboración con la finalidad de mejorar la situación en la organización. El éxito organizacional, en gran medida depende de la colaboración entre sus integrantes, ya que la productividad aumenta cuando se trabaja en equipo compartiendo las habilidades y conocimientos, la comunicación efectiva, lo que garantiza el avance en las tareas.

Figura 46

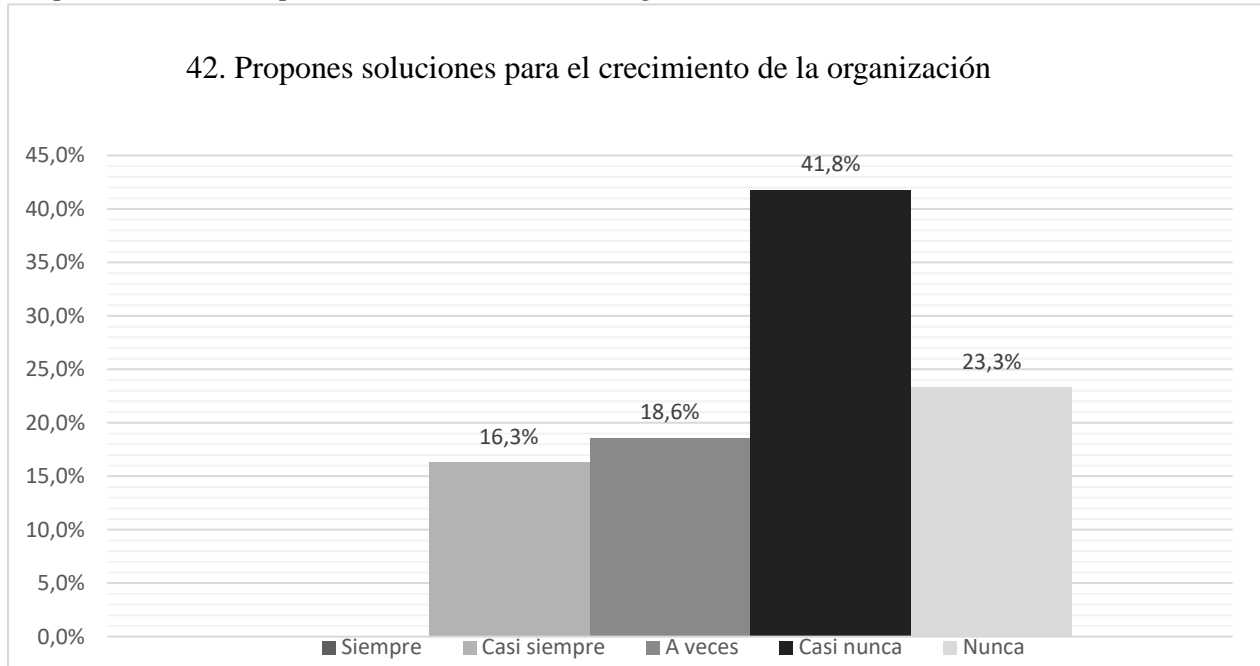
Buscas la forma de colaborar para mejorar la situación de la organización



Con relación al ítem 42, lo tendencial se dirigió a la alternativa de respuesta Casi nunca en un 37,2% (16 ejecutivos), demostrando de esta manera que los ejecutivos de ventas bancarios se limitan a proponer soluciones para el crecimiento organizacional. El éxito y el desarrollo de una organización dependen de la propuesta de soluciones para su crecimiento, al sugerir soluciones prácticas se pueden obtener numerosos beneficios ya que la identificación y resolución de problemas mejora la eficiencia de los procesos interno, lo que aumenta la productividad y reduce los costos, en consecuencia, mejora el servicio o el producto, lo que ocasiona satisfacción al cliente.

Figura 47

Propones soluciones para el crecimiento de la organización

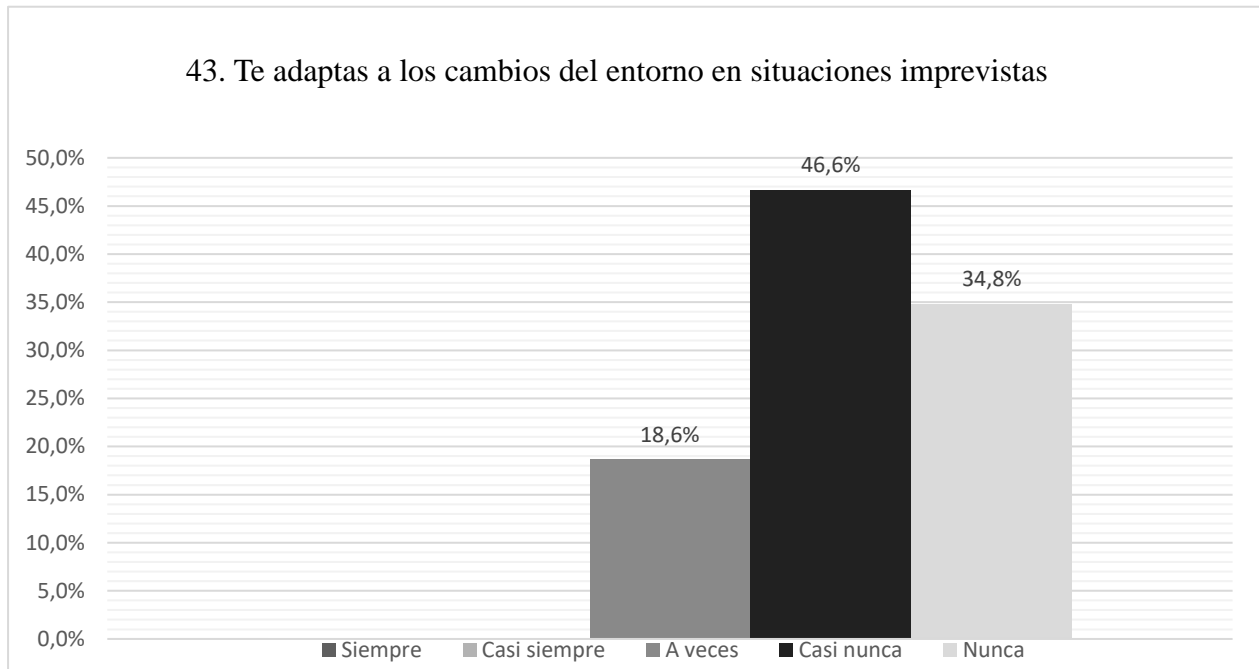


Indicador: Adaptabilidad social

Con referencia al ítem 43, las respuestas se inclinaron hacia la alternativa Casi nunca en un 37,3%, evidenciando entonces que, los ejecutivos de ventas bancarias escasamente se adaptan a los cambios del entorno en situaciones imprevistas. Adaptarse a los cambios es tener la capacidad de enfrentarse a nuevas situaciones, estar dispuesto a aprender nuevos métodos, a trabajar en equipo y comunicarse bien con los demás.

Figura 48

Te adaptas a los cambios del entorno en situaciones imprevistas



En el análisis correspondiente al ítem 44 lo tendencial se dirigió hacia la alternativa de respuesta Casi nunca en un 46,6% (20 ejecutivos) lo que evidencia que los ejecutivos bancarios reconocen que no cuentan con la voluntad de aprender nuevas habilidades y técnicas, para laborar bajo presión, trabajar en equipo y enfrentar situaciones desconocidas y de alta presión.

Figura 49

A voluntad de aprender nuevas habilidades y técnicas, eres capaz de laborar bajo presión, trabajar en equipo y enfrentar situaciones desconocidas y de alta presión

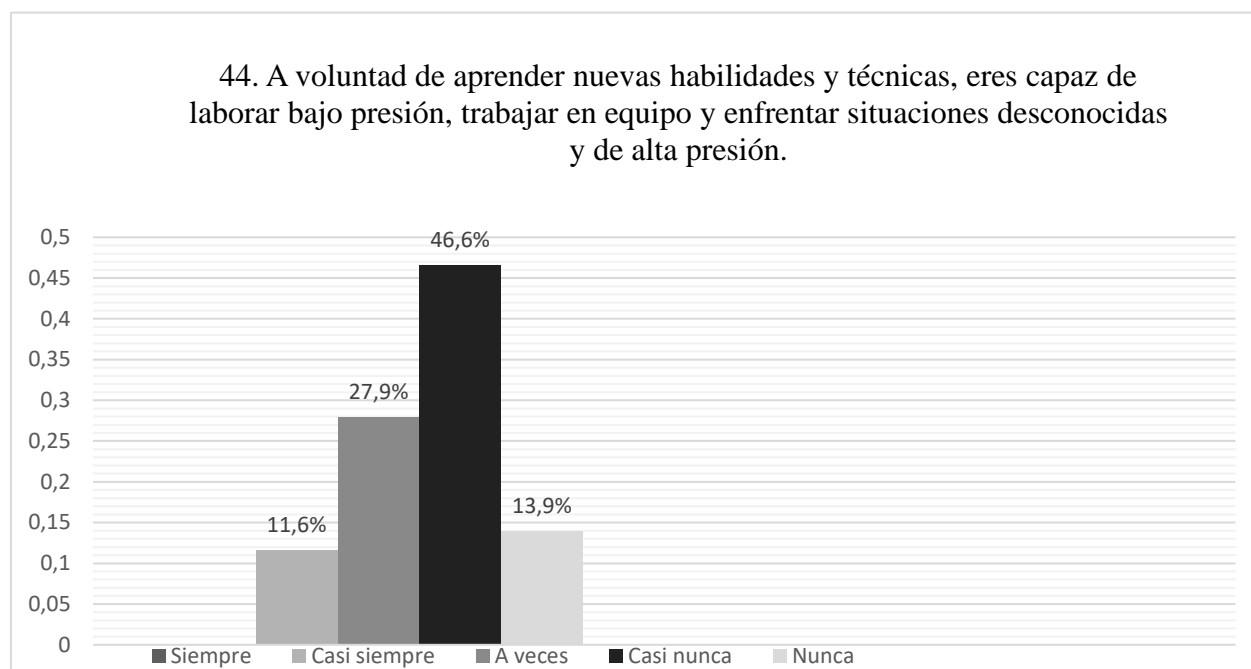


Tabla 11

Resultados de la dimensión componentes

Indicador	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Comunicación verbal	0,0	10,4	32,5	48,9	8,1
Comunicación no verbal	0,0	11,6	30,2	43,2	15,1
Escucha activa	0,0	0,0	33,7	47,6	18,6
Empatía	0,0	0,0	31,4	43,0	25,6
Asertividad	0,0	9,3	15,2	58,2	17,5
Resolución de conflictos	0,0	17,4	18,6	41,8	22,1
Cooperación	0,0	8,1	22,0	48,8	20,9
Adaptabilidad social	0,0	5,9	23,2	46,6	24,3

Total	0,0	7,8	25,9	47,3	19,0
-------	-----	-----	------	------	------

Tabla 12

Comportamiento de la variable Competencias sociales

Dimensión	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Indicadores de competencias sociales	6,7	14,1	17,4	42,4	19,4
Componentes	0,0	7,8	25,9	47,3	19,0
Total	3,4	10,9	21,7	44,8	19,2

Nota: Datos a partir de las respuestas de los ejecutivos de ventas

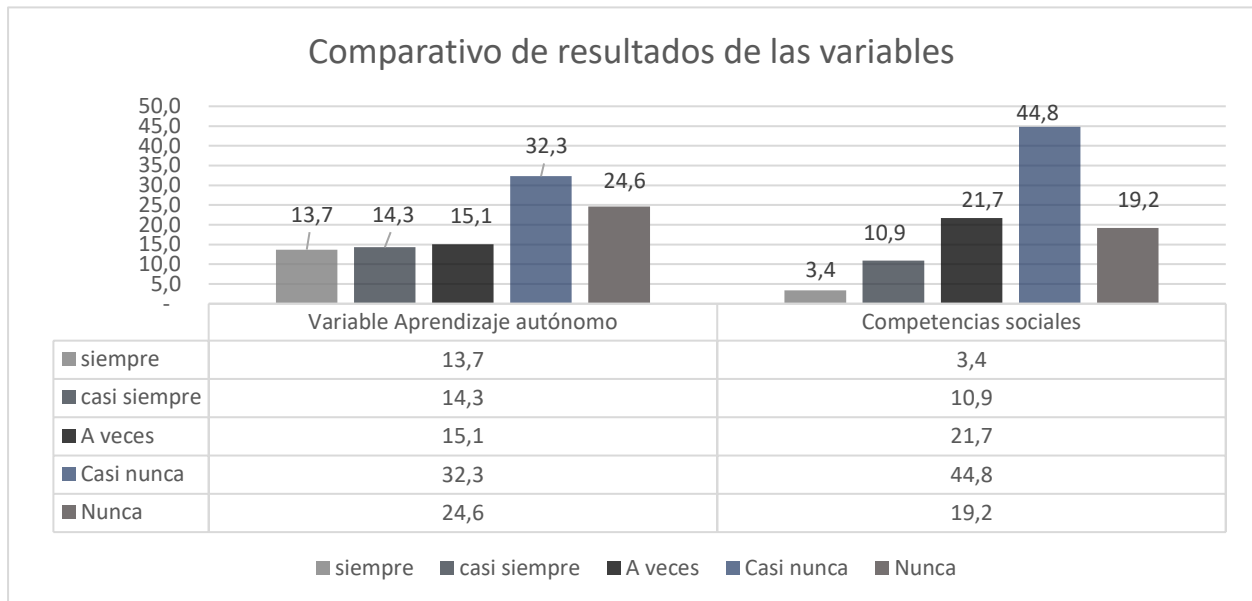
Tabla 13 *Resumen de las variables*

Variables	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Aprendizaje autónomo	13,7	14,3	15,1	32,3	24,6
Competencias sociales	3,4	10,9	21,7	44,8	19,2
Total	8,5	12,6	18,4	38,6	21,9

Nota: Datos a partir de las respuestas de los ejecutivos de ventas

Figura 50

Comparativo de resultados de las variables aprendizaje autónomo y competencias sociales



2.2.4. Diseñar un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar.

Para cumplir con el objetivo *Diseñar un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, se hizo un diseño denominado “Modelo de aprendizaje autónomo para las competencias sociales: MOACS”, tal como se describe seguidamente:

Denominación de la propuesta



Competencias sociales autónomas: modelo de aprendizaje innovador para ejecutivos de venta en el sector financiero

Presentación de la propuesta

En un mundo empresarial cada vez más competitivo, los ejecutivos de venta en el sector financiero deben desarrollar habilidades específicas para destacar y lograr el éxito, la propuesta denominada Competencias sociales autónomas: modelo de aprendizaje innovador para ejecutivos de venta en el sector financiero, se centra en competencias sociales autónomas que empoderan a los profesionales de ventas y les permita enfrentar los desafíos del mercado actual, brindándoles herramientas que les ayudan a sentirse más seguros y competentes, para hacerlos eficaces en la venta de soluciones, mejoren la planificación y gestión de los objetivos propuestos, además de la adaptabilidad al mercado cambiante. Dicho de otro modo, se busca empoderar a los ejecutivos de venta en el sector financiero, dotándolos de las habilidades necesarias para triunfar en un entorno altamente competitivo.

1. Fundamentación

La propuesta se basa en la necesidad de que los ejecutivos de ventas de entidades financieras desarrollen habilidades sociales efectivas, críticas para el éxito en el entorno altamente competitivo y orientado al cliente del sector financiero. Estas habilidades sociales incluyen comunicación,

empatía, resolución de conflictos y trabajo en equipo, que son necesarias para construir relaciones sólidas con los clientes y cerrar ventas con éxito.

Así pues, el aprendizaje autónomo permite a los ejecutivos personalizar su desarrollo profesional, centrándose en áreas específicas que requieren mejorar y adaptando el ritmo de aprendizaje para satisfacer los intereses individuales. Esto es particularmente valioso en las finanzas, donde las necesidades y los desafíos pueden variar significativamente entre diferentes roles y mercados.

Además, un modelo innovador que integre recursos digitales o tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el análisis de datos puede proporcionar insights valiosos sobre patrones de comportamiento y preferencias del cliente, mejorando así la eficacia de las interacciones de ventas, en el sentido de que facilitan el conocimiento personalizado y autodirigido, adaptando el contenido a sus necesidades y ritmo de aprendizaje. Así mismo promueven la participación activa y el trabajo en equipo, facilitando así la creación y compartición de conocimientos entre el que aprende y quien enseña. Estos recursos, que incluyen imágenes, animaciones, videos y otros formatos, son dinámicos e interactivos, lo que los hace especialmente útiles para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Es oportuno anunciar que, los primeros RED fueron construidos por ingenieros de software y su mantenimiento y evaluación era en ese sentido. Pero en la actualidad hay una concepción muy diferente de la creación y evaluación de los mismos, esto es, que no sólo sean concebidos como algo tecnológico, sino que otras disciplinas les den sustento de manera armónica como la pedagogía, la epistemología, la neurofisiología y la informacional (Wiley 2006).

Según la UNESCO (2018), los Recursos Educativos digitales (RED), son todo tipo de material que tiene una intencionalidad y finalidad enmarcada en una acción Educativa, cuya información es Digital, y se dispone en una infraestructura de red pública, como internet, bajo un licenciamiento de Acceso Abierto que permite y promueve su uso, adaptación, modificación y/o personalización. Con esta estrategia se busca mejorar y fortalecer las condiciones de acceso a la información y al conocimiento, fomentar una cultura en torno a la colaboración y cooperación para promover el intercambio, reutilización, adaptación, combinación y redistribución de recursos educativos

digitales. Potenciar las capacidades de las comunidades educativas en el uso de las TIC para fortalecer sus prácticas educativas y la calidad de la educación y consolidar una amplia oferta nacional de recursos educativos digitales abiertas, de acceso público y gratuito, para que los colombianos los usen y los adapten a sus necesidades y puedan insertarse mejor en un mundo cada vez más interconectado y globalizado (MEN, 2012).

1.1. Ventajas de los Recursos Educativos digitales.

Según Miniland Educational (s.f) las ventajas que ofrece los RED son:

Acceso rápido a la información: El principal beneficio que se reconoce al uso de internet y los dispositivos móviles en el aula es que suponen una puerta abierta a un universo enorme de información. Online los estudiantes pueden encontrar un gran abanico de contenidos de muchísimas áreas, lo que les resulta positivo a la hora de aumentar su conocimiento.

Autoaprendizaje y autonomía: Cuando los alumnos dominan el manejo del ordenador u otras tecnologías digitales son más capaces de aprender por sí mismos, dadas las muchas posibilidades educativas que hay en internet. Puede realizar cursos online, acceder a webinars y tutoriales, etc. Esto significa que el estudiante adquiere mucha más autonomía porque puede decidir qué es lo que le interesa aprender.

Comunicación horizontal: La aparición de las TIC dentro de los colegios ha revolucionado la manera de enseñar que hasta ahora tenían los maestros. Las clases en las que el profesor explicaba y los alumnos se limitaban a escuchar y tomar apuntes tienden a desaparecer. Las nuevas tecnologías fomentan una educación mucho más participativa en la que existe una retroalimentación entre alumnos y profesores.

Ayuda al aprendizaje: Los recursos educativos digitales contribuyen a que el aprendizaje de los escolares sea mucho más ágil, ya que incrementan las técnicas de enseñanza de los profesores. Ahora los docentes pueden apoyarse en presentaciones online, animadas, con audio y vídeo, etc. Está comprobado que estos sistemas favorecen la atención y los niveles de concentración de los estudiantes, así que los resultados escolares serán mejores que con las tácticas tradicionales.

De acuerdo a lo que formula la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, (2022) con respecto a las ventajas que ofrecen los recursos digitales, se reafirma la idea de que la concentración permite analizar eficientemente el entorno para adaptarse a él. Interdisciplinariedad (transversalidad y globalización). “Interpretar y definir los aprendizajes, y la relación existente entre ambos. Esto se refiere a la habilidad de sostener relaciones entre diferentes tipos de aprendizajes y sus puntos de encuentro.

Resiliencia. Capacidad de saber sobrellevar distintas circunstancias adversas que sucedan a lo largo de nuestra vida. La incomodidad, el cansancio entre otras cosas nos brindan oportunidades para desarrollar esta competencia. Efectivamente, la resiliencia se trata de tolerar situaciones que resultan incómodas y tratar de sacar provecho de ellas para evolucionar. Estrada y Peire (2018, como se citó en la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, 2022).

Control emocional. En las diversas situaciones de adaptación al medio ambiente se nos puede presentar un sin número de escenarios que exijan una buena gestión y modulación emocional. Es vital aprender a controlar las emociones y sentimientos para lograr el equilibrio del ser mediante mecanismos de manejo emocional Estrada y Peire (2018, como se citó en la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, 2022).

Esfuerzo. Los retos conllevan a realizar continuos esfuerzos, a menudo de manera inesperada, esta competencia abarca las pendientes psicológica, sociológica y física. Dentro de un esfuerzo confluyen diferentes aspectos del ser humano, para llevarlo a cabo, es importante coordinar mente y cuerpo y en algunos casos, apoyarse en el entorno social Estrada y Peire (2018, como se citó en la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, 2022).

Asertividad. Es una habilidad para crear, fortalecer y mejorar las relaciones sociales. Saber escuchar y entender las opiniones de otros, expresar opiniones propias y defenderlas. Esta habilidad es clave para mantener el equilibrio de las relaciones sociales, las cuales son armoniosas si se sostienen del respeto, la escucha y la honestidad Estrada y Peire (2018, en la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, 2022).

Para la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (2022), son los como conocimientos, habilidades y capacidades del individuo para ejercer o realizar su trabajo eficientemente, sumando

a ello otras características como los valores y la capacidad para manejar y resolver problemas. Esto indica que, el ser humano se encuentra en la capacidad de ejercer el desarrollo de estas habilidades en función a sus competencias y conocimientos. Según Caballo (2007), se trata de las capacidades que tiene una persona de actuar, las cuales adquiere para poder relacionarlas al vivir situaciones diversas en el terreno social y cultural. Estas capacidades tienen dimensiones: cultural, destrezas y personal. Esta definición hace referencia a la formación integral de los individuos, resaltando los aspectos cognitivos, culturales, sociales y ambientales.

Desde la posición de Michelson et al. (1987), las destrezas sociales se obtienen por medio de la enseñanza, siendo la infancia la época mejor indicada para su aprendizaje. Su crecimiento está relacionado al reforzamiento social, y a la influencia de las características del entorno (como por ejemplo solicitar favores entre adolescentes y niños, realizarles preguntas a adultos, tomar decisiones), son uno de tantos aspectos que fortalecen la enseñanza. En este sentido, el aprendizaje debe estar supervisado por los padres, quienes disponen el entorno primario del infante: el hogar. Estas afirmaciones dan señal de que las habilidades sociales se inician desde la primera infancia del ser humano indicando que el aprendizaje se observa en todo el proceso de su desarrollo.

En resumen, esta propuesta busca empoderar a los ejecutivos de venta con las herramientas y habilidades necesarias para prosperar en un entorno dinámico, mejorando su desempeño y contribuyendo al éxito general de sus instituciones financieras.

2. Objetivo General

Desarrollar y fortalecer las competencias sociales de los ejecutivos de venta en instituciones financieras a través de un modelo de aprendizaje autónomo e innovador, mejorando así su capacidad para interactuar efectivamente con los clientes y aumentar el éxito en las ventas.

2.1. Objetivos Específicos

- Identificar las competencias sociales clave: Determinar las habilidades interpersonales y de comunicación más relevantes para los ejecutivos de ventas en el sector financiero.

- **Diseñar un currículo personalizado:** Diseñar un currículo personalizado: Crear módulos de aprendizaje adaptados a las necesidades individuales de cada ejecutivo, basados en evaluaciones iniciales.
- **Implementar tecnologías de aprendizaje:** Utilizar plataformas digitales y herramientas de inteligencia artificial para facilitar y mejorar el proceso de aprendizaje autónomo.
- **Evaluar el progreso y la efectividad:** Medir el desarrollo de competencias sociales a través de evaluaciones periódicas y ajustar el plan de aprendizaje según sea necesario.
- **Promover la aplicación práctica:** Asegurar que los ejecutivos apliquen las competencias adquiridas en situaciones reales de ventas para validar su aprendizaje.
- **Fomentar la reflexión y autoconocimiento:** Incentivar a los ejecutivos a reflexionar sobre sus experiencias y feedback recibido para un crecimiento profesional continuo.

3. Beneficiarios

La presente propuesta beneficia a los ejecutivos de venta de las entidades financieras, Banco Popular, Banco Av. Villas y Banco Occidente de la ciudad de Valledupar.

4. Productos

Los productos o resultados esperados de las actividades contempladas en la propuesta “Competencias Sociales Autónomas: Modelo de Aprendizaje Innovador para Ejecutivos de Venta en el Sector Financiero” podrían ser:

- **Planes de aprendizaje individualizados:** Documentos que detallan el camino de aprendizaje personalizado para cada ejecutivo, incluyendo objetivos y recursos asignados.

Informe de progreso: Actualizaciones periódicas sobre el avance de cada ejecutivo en el desarrollo de competencias sociales.

- **Base de datos de interacciones:** Un compendio de simulaciones, ejercicios y casos estudiados por los ejecutivos, junto con sus resultados y análisis.

Evaluaciones de desempeño: Resultados de las pruebas y evaluaciones que miden la mejora en las competencias sociales.

- Testimonios y estudios de caso: Recopilación de experiencias personales y aplicaciones prácticas que demuestran la efectividad del modelo de aprendizaje.
- Recomendaciones para mejoras futuras: Análisis basado en el feedback y los datos recogidos para optimizar aún más el modelo de aprendizaje.

Estos productos ayudarán a medir la efectividad del modelo propuesto y proporcionarán evidencia tangible del impacto en las habilidades de venta de los ejecutivos.

- Localización. El contexto seleccionado para poner en práctica la propuesta son las entidades financieras, Banco Popular, Banco Av. Villas y el Banco Occidente, geográficamente ubicadas en la ciudad de Valledupar.

5. Método

- Aprendizaje Basado en Problemas (ABP): Para fomentar el pensamiento crítico y la resolución de problemas en contextos de ventas reales.
- Aprendizaje Auto-dirigido: Permitiendo a los ejecutivos tomar control de su propio desarrollo profesional.

5.1 Técnicas:

- Simulaciones Interactivas: Para practicar y perfeccionar habilidades sociales en un entorno virtual seguro.
- Role-playing: Ejercicios de dramatización para mejorar la empatía y la capacidad de respuesta en situaciones de ventas.

5.2. Estrategias:

- Feedback Continuo: Utilizar evaluaciones formativas para proporcionar retroalimentación regular y oportuna.
- Adaptabilidad del Contenido: Ajustar los materiales educativos basados en el progreso y las necesidades del aprendiz.

5.3. Actividades:

- Sesiones de Coaching Personalizado: Encuentros individuales o grupales para discutir avances y áreas de mejora.
- Foros de Discusión: Espacios para compartir experiencias y estrategias entre ejecutivos.
- Este enfoque integral busca desarrollar competencias sociales a través de una combinación de teoría y práctica, asegurando que los ejecutivos no solo aprendan, sino que también apliquen lo aprendido en su entorno laboral.

5.4. Cronograma de actividades

Cronograma						
Actividades	Mes 1-2	Mes 3	Mes 4-5	Mes 6-7	Mes 8-9	Mes 10-12
Planificación y diseño	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de competencias sociales clave • Desarrollo del currículo y materiales educativos • Selección y configuración de la plataforma de aprendizaje digital 					
Implementación tecnológica		<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de herramientas de análisis de datos e inteligencia artificial. • Pruebas técnicas y ajustes del sistema. 				
Piloto y Formación			<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación inicial para ejecutivos sobre el uso de la plataforma y métodos de aprendizaje. • Implementación del programa piloto con un grupo selecto de ejecutivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación y análisis de feedback del piloto. • Ajustes en el contenido y la metodología según sea necesario 		
Lanzamiento completo					<ul style="list-style-type: none"> • Implementación completa del modelo de aprendizaje a todos los ejecutivos de ventas. 	

					<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo continuo y soporte técnico. 	
Evaluación y Mejora Continua						<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones periódicas del progreso de los ejecutivos. • Análisis de datos para mejorar continuamente el modelo.

Este cronograma es flexible y puede ajustarse según las necesidades específicas y los resultados obtenidos durante la fase piloto.

5.4. Recursos

Para implementar la propuesta “Competencias Sociales Autónomas: Modelo de Aprendizaje Innovador para Ejecutivos de Venta en el Sector Financiero”, se necesitarían los siguientes recursos:

Plataformas de aprendizaje digital: Un sistema de gestión del aprendizaje (LMS) para alojar el contenido del curso, seguimiento del progreso y facilitar la interacción.

Contenido educativo personalizado: Materiales de aprendizaje diseñados para desarrollar competencias sociales específicas en ejecutivos de ventas.

Herramientas de análisis de datos: Software para analizar el rendimiento y las interacciones de los ejecutivos con los clientes.

Expertos en desarrollo profesional: Profesionales que puedan guiar y proporcionar feedback a los ejecutivos durante su aprendizaje.

Tecnología de inteligencia artificial: Sistemas que puedan ofrecer recomendaciones personalizadas y adaptativas basadas en el progreso del aprendizaje.

Soporte técnico y administrativo: Personal para mantener la plataforma y asegurar una experiencia de usuario fluida.

Estos recursos ayudarán a crear un entorno de aprendizaje efectivo y eficiente que fomente el desarrollo autónomo de competencias sociales en ejecutivos de ventas. Los materiales educativos personalizados son recursos de aprendizaje diseñados para adaptarse a las necesidades, habilidades y objetivos de aprendizaje individuales de cada ejecutivo de ventas. Estos materiales pueden incluir:

Módulos interactivos: Lecciones que utilizan multimedia y actividades interactivas para enseñar y reforzar conceptos.

Simulaciones de ventas: Escenarios virtuales que imitan situaciones reales de ventas para practicar habilidades sociales en un entorno controlado.

Evaluaciones formativas: Pruebas y cuestionarios que proporcionan feedback inmediato para guiar el aprendizaje continuo.

Casos de estudio: Análisis de situaciones reales de ventas para discutir estrategias y decisiones.

Recursos multimedia: Videos, podcasts y artículos que ofrecen diversas perspectivas sobre competencias sociales y técnicas de venta.

2.3. Discusión

Este apartado presenta los hallazgos obtenidos a lo largo del proceso de investigación y los compara con los hallazgos de estudios previas mediante sus correspondientes contextualizaciones. Es decir, se refiere a la sección del informe científico o de trabajo de investigación en la que se describe el significado de los hallazgos obtenidos, se comparan con los de publicaciones anteriores y se enfatizan los nuevos (Tesis y Máster, 2024).

De esta manera, el investigador organizó los datos en secciones reflejando los mensajes que surgieron a lo largo del estudio y analizó los resultados desde la perspectiva de la pregunta orientadora del proceso, ¿cuál es la estructura de un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar?, lo que lo motivó a la búsqueda de información que le permitiera, primeramente, identificar los elementos del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, luego, describir las características del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, posteriormente, caracterizar los indicadores de las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, hasta llegar al diseño de un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar.

En este orden de ideas, tratándose de una investigación de tipo descriptivo con alcance proyectiva de diseño no experimental, transeccional, se aplicó un cuestionario a los 43 ejecutivos bancarios que conformaron la muestra, al analizar los resultados, se constató que para la variable aprendizaje autónomo la tendencia fue hacia las alternativas de respuestas A veces, Casi nunca y Nunca, representadas en un 78,9%, lo que indica que existen falencias entre los encuestados en cuanto a fijarse metas personales, en el aprovechamiento del conocimiento adquirido y aplicarlo en función de la atención al público, en el manejo de las emociones positivamente, la búsqueda de formas de aprender, en formulación de estrategias propias de aprendizaje, el interés hacia su capacitación, el aprovechamiento de los conocimientos para ser más eficientes en la atención al cliente, en la conexión que debe existir entre lo aprendido y la problemática que presentan los usuarios para brindarles ayuda, el compromiso que deben asumir para gestionar su formación y/o autoformación para la obtención de conocimientos y mejorar las competencias en lo laboral, de esta manera poder relacionar los nuevos conocimientos con las experiencias cotidianas.

Así mismo, se pudo evidenciar en los resultados que, carecen de responsabilidad social en el sentido de no tiene por hábito direccionar su capacidad para apropiarse de los conocimientos, ni tampoco toman sus propias decisiones en cuanto al emprendimiento de su formación; por tanto, no

se plantean objetivos de aprendizajes, no se detienen a pensar en sus debilidades y fortalezas de formación para mejorar profesionalmente y mucho menos controlar y organizar su proceso de aprender. De igual forma, se les dificulta la exteriorización de sentimiento de inconformidad cuando estos son vulnerados, no tienen por costumbre proponer soluciones para el crecimiento de la organización, no son capaces de laborar bajo presión, trabajar en equipo y enfrentar situaciones desconocidas y de alta presión, se les impide poner en práctica un lenguaje sencillo para comunicarse con los demás, así también les cuesta clarificar sus ideas cuando piden ayuda, no tienen por costumbre concluir los diálogos cuando se tornan difíciles, muestran un comportamiento natural cuando participan en actividades de trabajo, no se desenvuelven con facilidad en las actividades que realizan, tampoco comprenden la importancia de compartir información, se les dificulta ubicarse en el contexto para comprender las ideas de los demás y poco utilizan gestos para tener una comunicación más cercana con los demás.

Al examinar estos hallazgos a la luz de teóricos y estudios previos, se encontró que, discrepan de lo dicho por Daura (2010, como se citó en Quimbayo y Olaya 2014), para quien el aprendizaje autónomo es un proceso activo y constructivo por lo cual los sujetos fijan metas para su aprendizaje y luego tratan de controlar y regular su cognición, motivación y comportamiento, guiado y limitado por sus metas y las características del contexto en el medio ambiente. Estas actividades de autorregulación pueden mediar las relaciones entre los individuos y el contexto, y su total logro.

De igual manera, difieren de lo propuesto por González, (2022), cuando sostuvo que el aprendizaje autodirigido es la capacidad que se desarrolla mediante el uso continuo de estrategias cognitivas y metacognitivas, lo que permite a las personas adquirir, procesar, organizar y gestionar información de forma eficaz, por un lado, y comprender los procesos cognitivos, por otro. Así pues, aprender a aprender es un procedimiento personal dinámico y constructivo, pero también social, que involucra variables interpersonales como la cognición, la metacognición, la motivación, la emoción y la integración de relaciones. También refirió el citado autor que, el aprendizaje autónomo se caracteriza por unos elementos tales como, el propósito o meta personal, la situación específica, aprende haciendo y la interacción social.

Estos resultados presentan discordancia con lo expuesto por Bisquerra (2020) y Tapia y Delgado (2017) quienes coincidieron en afirmar que las competencias sociales consisten en la capacidad de

mantener buenas relaciones con otras personas, para ello se requiere la adquisición de habilidades sociales básica, habilidades de comunicación efectiva, respeto, comportamiento prosocial y asertividad. En este sentido, se refieren a comportamiento verbales y no verbales abiertos que pueden observarse en diversas situaciones de interacción entre personas.

Agrega, además, Sanabria-Rangel et al. (2019), que se trata de la capacidad de una persona para actuar e interpretar, especialmente el lenguaje o los conocimientos, habilidades, habilidades, actitudes y valores necesarios para que una persona se desenvuelva en situaciones específicas. En tanto que para Herrero (2022) cuando opinó que los componentes de las habilidades sociales incluyen la comunicación oral en la medida en que se habla con claridad, el uso apropiado del lenguaje y la capacidad de mantener conversaciones significativas, además la comunicación no verbal complementa la verbal mediante el uso eficaz del lenguaje corporal, el contacto visual y las expresiones faciales. La escucha activa se refiere a la capacidad de escuchar atentamente, comprender y responder adecuadamente; también manifestó que la empatía es entendida como la capacidad de comprender y compartir las emociones de otra persona.

Al conocer los resultados expuestos, el investigador, con la finalidad de atender las falencias presentes en los ejecutivos de venta de las entidades bancarias de la ciudad de Valledupar, diseñó un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, semejante al estudio presentado por Matta et al. (2023) quien al determinar la relación que existe entre el aprendizaje autónomo y los recursos educativos digitales concluyó diciendo que, es de gran beneficio facilitar el uso de diversos recursos tecnológicos para lograr una educación digital inclusiva e inclusive, para que las personas puedan optimizar mejor las herramientas virtuales en beneficio de obtener resultados positivos en el autoaprendizaje.

En igual medida, la opción de propuesta para transformar la realidad evidenciada, tiene relación con el trabajo de Rabanal et al. (2020) puesto que abordó el desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral puesto que comprobó que la empleabilidad de las personas está sujeta a su aprendizaje. Así mismo, el estudio de Espejo (2019), relacionado con las competencias personales y habilidades sociales, logró determinar que existe una relación significativa y moderada entre las competencias personales y las habilidades sociales en los investigados. Vale

agregar la relación con la investigación de Quispe (2019) referida a la influencia del programa de entrenamiento en la efectividad laboral del personal de ventas de la institución financiera llegando a la conclusión de que no existía una formación adecuada para los directores de ventas en las pequeñas empresas, considerando fundamental conocer la evaluación de dichos gerentes, analizar sus necesidades de capacitación y con base en esto, diseñar un programa de atención formalmente establecido que los ayude a mejorar su desempeño laboral.

A lo descrito se suma la correspondencia que tiene con el estudio de Escobar (2023) puesto que pretendió diseñar, implementar y evaluar estrategias pedagógicas efectivas para el desarrollo de habilidades financieras. Los resultados mostraron que la comprensión y aplicación de los conceptos financieros mejoró significativamente, proponiendo que este estudio puede servir como referente para la implementación de estrategias efectivas de educación financiera en otras comunidades. Higuera (2020), cuyo propósito fue caracterizar las estrategias de aprendizaje autónomo utilizadas por los estudiantes de postgrado de pediatría de la Universidad El Bosque de la Ciudad de Bogotá, concluyó su estudio diciendo que, incorporar una variedad de estrategias de aprendizaje autodirigido que los estudiantes utilizan fortalece su formación profesional.

3. Conclusiones

Al término del recorrido investigativo del estudio titulado Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar, orientado por la interrogante ¿cuál es la estructura de un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar?, a continuación se describen de acuerdo los objetivos específicos, el análisis de los resultados:

Es oportuno aclarar que, para los tres primeros objetivos se aplicó un cuestionario a los 43 ejecutivos de venta de las instituciones financieras Banco Popular, Banco Av. Villas y Banco Occidente de la ciudad de Valledupar, tal como se reseña seguidamente los resultados por objetivo.

En el primer objetivo, *identificar los elementos del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, al examinar los datos correspondientes a la variable aprendizaje autónomo se evidenció que los ejecutivos de venta en las entidades financieras anunciadas, manifestaron carencias en cuanto al establecimiento de metas personales, la utilización y aplicación de conocimientos en el servicio al cliente, en el manejo correcto de sus emociones, en trazarse oportunidades para aprender por sí mismos y mejorar sus habilidades de atención al público, poseen escasos conocimientos para la conexión que debe existir entre nuevos aprendizajes y la aplicabilidad de los mismos.

En relación al segundo objetivo, *describir las características del aprendizaje autónomo en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, se evidenció en los hallazgos que las características del aprendizaje autónomo tales como, la autodirección, la reflexión crítica, responsabilidad personal, motivación, autoconcepto y metacognición, indagadas en los sujetos, dio como resultados que no asumen el compromiso de su autoformación, no se formulan estrategias de aprendizaje, ni demuestran interés hacia su capacitación, tampoco gestionan eficientemente el tiempo a la formación y/o autoformación, carecen de hábitos para direccionar su capacidad de apropiarse de los conocimientos, también se les dificulta tomar decisiones que apunten a la

adquisición de competencias en cuanto a su formación, demostraron no tener en cuenta sus debilidades y fortalezas para mejoras en el ámbito laboral, tampoco tienen control y organización en su proceso de aprender, no se arriesgan a proponer soluciones para el crecimiento organizacional, no son capaces de laborar bajo presión, trabajar en equipo y enfrentar situaciones desconocidas y de alta presión.

En referencia al tercer objetivo, *caracterizar los indicadores de las competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, al examinar los resultados en atención a la variable competencias sociales, abordada bajo las dimensiones indicadores de competencias sociales y componentes de las mismas, se constató en las respuestas dadas por los ejecutivos de ventas que, difícilmente acostumbran dar respuestas contundentes cuando la situación lo amerite, dejan pasar por alto la defensa de sus derechos en situaciones inherentes, cohibiéndose a expresarse por temor a equivocaciones, difícilmente exteriorizan sus sentimientos de inconformidad ante la vulnerabilidad de sus derechos, escasamente prestan atención a conversaciones para una mejor comprensión, escasamente acostumbran la provisión de información con el fin de que sus pares acepten sus derechos y los de los demás, se les dificulta la exteriorización de sentimiento de inconformidad cuando sus derechos son vulnerados, prestan poca atención a las conversaciones para comprenderlas mejor, raras veces buscan comprender los sentimientos de los demás, ni proveen información para que los demás acepten sus derechos y los de sus pares, igual sucede cuando se presentan conflictos, puesto que no plantean alternativas para su resolución, lo que demuestra poca proactividad en función del bien común, tampoco realizan propuestas de solución para el crecimiento de la organización ni son capaces de laborar bajo presión, trabajar en equipo y enfrentar situaciones desconocidas y de alta presión.

A esto se suma la dificultad de utilizar un lenguaje sencillo para comunicarse con los demás, la clarificación de sus ideas cuando piden ayuda, evitar los diálogos cuando se tornan difíciles, carecen de un comportamiento natural cuando participan en actividades de trabajo, igual sucede cuando tienen que desenvolverles en las actividades ya que se torna difícil, les cuesta comprender la importancia de compartir información, ubicarse en el contexto para comprender las ideas de los demás, poco utilizan gestos para tener una comunicación más cercana con los demás, ni complementan sus conversaciones con gesticulaciones.

Visto así, los resultados descritos sirvieron de fuente para emprender el cuarto objetivo, *diseñar un modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar*, ante el cual se diseñó como propuesta titulada, *Competencias sociales autónomas: modelo de aprendizaje innovador para ejecutivos de venta en el sector financiero*, cuyo objetivo fue desarrollar y fortalecer las competencias sociales de los ejecutivos de venta en instituciones financieras a través de un modelo de aprendizaje autónomo e innovador, mejorando así su capacidad para interactuar efectivamente con los clientes y aumentar el éxito en las ventas.

Propuesta que se hace con el firme propósito de que los ejecutivos de venta en el sector financiero se empoderen de la función que cumple, dotándolos de las habilidades necesarias para triunfar en un entorno altamente competitivo. Para la aplicabilidad de la misma, se establecieron como objetivos específicos: identificar las competencias sociales clave: determinar las habilidades interpersonales y de comunicación más relevantes para los ejecutivos de ventas en el sector financiero, diseñar un currículo personalizado: crear módulos de aprendizaje adaptados a las necesidades individuales de cada ejecutivo, basados en evaluaciones iniciales, implementar tecnologías de aprendizaje: utilizar plataformas digitales y herramientas de inteligencia artificial para facilitar y mejorar el proceso de aprendizaje autónomo, evaluar el progreso y la efectividad: Medir el desarrollo de competencias sociales a través de evaluaciones periódicas y ajustar el plan de aprendizaje según sea necesario, promover la aplicación práctica: asegurar que los ejecutivos apliquen las competencias adquiridas en situaciones reales de ventas para validar su aprendizaje y fomentar la reflexión y autoconocimiento: incentivar a los ejecutivos a reflexionar sobre sus experiencias y feedback recibido para un crecimiento profesional continuo.

Cabe acotar que la estructura de la propuesta también indica su fundamentación teórica, se especifican los recursos educativos digitales, las ventajas que presentan, ya que son de acceso rápido a la información, facilitan el autoaprendizaje y la autonomía, la comunicación es horizontal, ayuda al aprendizaje, propician la resiliencia, el control de las emociones y promueven el esfuerzo, el asertividad,

4. Recomendaciones

En un mundo empresarial dinámico y altamente competitivo, los ejecutivos de ventas bancarias desempeñan un papel crucial. Su éxito no solo depende de habilidades técnicas, sino también de competencias sociales que les permitan establecer relaciones sólidas con los clientes, negociar efectivamente y adaptarse a un entorno cambiante. Por lo tanto, en el diseño propuesto en el estudio, es un modelo de aprendizaje autónomo que aprovecha los recursos educativos digitales para potenciar estas competencias sociales, así pues, desde la personalización de contenidos hasta la interacción social, las recomendaciones que se brindan buscan empoderar a los ejecutivos y prepararlos para los desafíos actuales, seguidamente se ofrecen algunas recomendaciones que durante el desarrollo investigativo surgieron como ideas para ser presentadas a continuación:

A las organizaciones bancarias, se considera pertinente la asignación de mentores o facilitadores para que acompañen a los ejecutivos de ventas en su proceso de aprendizaje, así mismo, que estos mentores evalúen constantemente el impacto de los recursos digitales en las habilidades sociales. También se recomienda a dichas organizaciones promover el autoestudio guiado, ayudando de esa manera a los líderes a desarrollar habilidades de autogestión; brindar apoyo moral y animarlos para que tomen la iniciativa en su propio desarrollo profesional y pongan en práctica los conocimientos adquiridos en beneficio del público que atienden, en consecuencia, para que la institución cumpla con los rangos de calidad en el servicio que presta. La propuesta del presente estudio es una vía que conduce al desarrollo de habilidades sociales por lo que se sugiere promover su puesta en práctica.

A los ejecutivos de venta, personalizar los contenidos en el sentido de que diseñen activos digitales que se adapten a sus necesidades, de igual manera, considerar su nivel de experiencia, el estilo de aprendizaje y áreas específicas de mejora. A lo descrito se suma la interacción social, promoviendo para ello la colaboración y la interacción entre pares.

Es de suma importancia crear espacios virtuales donde se compartan las experiencias, despejar dudas y aprender unos de otros. Los simuladores y escenarios reales facilitan la simulación de situaciones reales de venta, por lo que se considera pertinente que sean utilizados con el fin de

enriquecer sus experiencias, sin obviar el aprendizaje que deja la práctica de habilidades negociación, empatía y resolución de conflictos en un entorno seguro.

También es beneficioso que cada ejecutivo de venta establezca su plan de formación, la revisión constante de los recursos educativos digitales facilita que seleccione adecuadamente lo que necesita para el desarrollo de sus habilidades; de igual manera se requiere de la retroalimentación continua lo que permite agregar mecanismos que aporten a lo que se requiere conocer, esto puede hacerse a través de evaluaciones, comentarios de pares o seguimiento individual.

Ver la autoformación con enfoque en habilidades sociales, para tal propósito, se recomienda diseñar módulos específicos que aborden habilidades como comunicación efectiva, empatía, inteligencia emocional y adaptabilidad. Buscar la forma de acceder a recursos en diferentes formatos puesto que esto proporciona materiales tales como videos, infografías, material de lectura) para adaptarse a diferentes estilos de aprendizaje.

Referencias bibliográficas

- Albert, M. (2007). *La Investigación Educativa: claves teóricas*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Aliat Universidades. (2020). Las habilidades sociales. El éxito de su práctica. <https://aliatuniversidades.com.mx/blog/index.php/autoaprendizaje/>
- Alvarado, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa, núm. 1, enero-diciembre, 2003*, 265-278. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Alvira, F. (1983). Perspectiva cualitativa y cuantitativa en las investigaciones sociales. *Reis*, 22(83), 53-75. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/52968.pdf>
- Argüelles, D., & Nagles, N. (2007). Estrategias para promover procesos de aprendizaje autónomo. *Colombia: Alfaomega*.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arias, W. (2019). Motivación de logro académico en estudiantes universitarios de psicología: Un análisis psicométrico y comparativo de los datos. *Revista Peruana de Investigación Educativa*. Obtenido de <https://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/article/view/78>
- Asobancaria. (2019). *Informe de sostenibilidad 2019*. Colombia. <https://www.asobancaria.com/wp->
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Colombia: Fondo editorial Areandino. Primera edición noviembre de 2017. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Beltrán, S. y Enciso, M. (2019). *Implementación de un Recurso Educativo Digital para mejorar el desarrollo de proyectos de investigación en los estudiantes de grado noveno en la IED La Paz*,

municipio de Guaduas. Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14599/2/2019_Recurso_educativo_digital.pdf

Bisquerra, R. (. (2009). *Metodología de Investigación Educativa*. 2° edición. Barcelona. España: La Muralla S.A.

Bisquerra, R. (2020). *Competencia social*. <https://www.rafaelbisquerra.com/competencias-emocionales/competencia-social/>

Briones, G. (2015). *Metodología de Investigación: Herramientas Cualitativas y Cuantitativas*. Barranquilla, Colombia: Editorial Solar.

Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: LOM Ediciones.

Cárdenas, M. (2019). “*La Escucha Activa como Estrategia para Fortalecer la Comunicación Asertiva entre los Estudiantes del Grado Sexto del Colegio Club de Leones de Cúcuta*”, *Cúcuta, Colombia*

Carlino, P. (2021). Antecedentes y marco teórico en los proyectos de investigación: aportes para construir este apartado. <https://www.aacademica.org/paula.carlino/274.pdf>

Cástulo, Y. G., Garduño, M. de L. V., Paso, M. I. G. del C. del, & Puga, A. M. M. (2017). Estrategias que favorecen el aprendizaje autónomo en estudiantes universitarios. *Caleidoscopio - Revista Semestral de Ciencias Sociales y Humanidades*, 37, Article 37. <https://doi.org/10.33064/37crscsh903>

Chávez, Nilda. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Ejemplar N° 38. Maracaibo: Colección General.

- Certus. (2019). *Administración Bancaria*. <https://www.certus.edu.pe/blog/10-pautas-claves-para-mejorar-la-atencion-al-cliente-en-las-entidades-financieras/>
- Crispin, M Esquivel, M Loyola, M y Fregoso, P. (2011). *¿Qué es el aprendizaje y cómo aprendemos? En U. Iberoamericana, Aprendizaje autónomo: orientaciones para la docencia*. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/dcsyp-uia/20170517031227/pdf_671.pdf
- Díaz, F. y Rojas, G. (2002.). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. <http://es.scribd.com/doc/97693895/Frida-Diaz-Barriga-Arceo-1999-Estrategias-Docentes-para-un-Aprendizaje-Significativo>.
- Díaz, L Torruco, U Martínez, M y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación educ. médica [revista en la Internet] Feb 01] ; 2(7), 162-167*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es.
- Escobar, L. C. V. (2023). *Desarrollando habilidades financieras en estudiantes vulnerables de Soacha: Estrategias académicas efectivas*. [Trabajo de grado] <https://repositorio.uan.edu.co/items/b2f87ca5-b001-4bc2-97fb-f69a8f7662a0>
- Espejo, J. (2019). *Competencias personales y habilidades sociales en estudiantes de primaria – Provincia de Tarma*. Tesis para optar el Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. file:///D:/Downloads/T010_44203428_D.pdf
- Espinoza, E y Calva, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad, 12(4), Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 333-340*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400333&lng=es&tlng=es.

Facione, P. (2007). Pensamiento Crítico: ¿Qué es y por qué es importante? Recuperado el 17 de mayo de 2017 desde Pensamiento Crítico: ¿Qué es y por qué es importante? Recuperado el 17 de mayo de 2017 desde <http://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/PensamientoCriticoFacione.pdf>

Fajardo, L A (2009). A propósito de la comunicación verbal. *Forma y Función*, vol. 22, núm. 2, julio-diciembre, 2009, pp. 121-142 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia <https://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>

Fourés, C. I. (2022). Reflexión docente y metacognición. Una mirada sobre la formación de formadores. *Zona Próxima*, 14, 150-159. <https://doi.org/10.14482/zp.14.084.75>

Fuenmayor, E., & Bittar, O. (2017). Multimétodo. Visión Paradigmática Integradora en la Investigación Educativa. *Revista CIAG-URBE*, 15(1), 1-33. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430975.pdf>

Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. (11 de mayo de 2022). *Blog de formación y empleo*. <https://blog.fundae.es/autor/funtripartita/>

Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2013). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 14, núm. 2, julio-diciembre, pp. 403-425 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>.

Gismero, E. (2010). Manual de la escala de habilidades sociales. Madrid: TEA, Ediciones.SA

González, J. M. P. (2022). *Aprendizaje Autónomo y Estrategias Metacognitivas en Estudiantes de Primer Año de la Pontificia Universidad Javeriana*. [Trabajo de grado] <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/62899>

Guevara, G Verdesoto, A y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).

file:///D:/Downloads/Dialnet-MethodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592%20(5).pdf

Guía de Jóvenes, talento y perfil emprendedor. (s.f). *Competencias personales y sociales*.
http://www.injuve.es/sites/default/files/guia_jovenes_talento_perfilemprendedor_3.pdf

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANAL.

Herrero, J. (2022). Actividades creativas grupales para la mejora de competencias sociales y emocionales de jóvenes con TEA. *ArtsEduca* 34.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/131118/1/Fernandez-Herrero_2023_ArtsEduca.pdf

Hernández, S y Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA. Publicación semestral, Vol.9, No. 17, 51-53*. file:///D:/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120.pdf

Higuera, M. (2020). *Caracterización de estrategias de aprendizaje autónomo de los estudiantes de*. Trabajo de grado para optar al título de Magister en Educación, Universidad Cooperativa De Colombia, Bogotá D.C.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32888/1/2021_caracterizacion_estrategias_aprendizaje.pdf

Huang, C. (2011). Self-concept and academic achievement: A meta-analysis of longitudinal relations. *Journal of School Psychology*, 49(5), 505-528.
<https://doi.org/10.1016/j.jsp.2011.07.001>

Hurtado, J. (2012). *El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología de la investigación*. Caracas: Sypal-Quirón Ediciones. Caracas-Venezuela: Sypal-Quirón Ediciones.

Kurt, L. (1962). *La Teoría de Campo en las Ciencias Sociales*. España.: Graó.

- López, P y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona · España: Campus de la UAB.
- López, M; Arán F; Richaud, M. (2014) *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. *Avances en Psicología Latinoamericana*, vol. 32, núm. 1, 2014, pp. 37-51 Universidad del Rosario Bogotá, Colombia
- Martínez, F. (2010). Herramientas de la Web 2.0 para el aprendizaje 2.0. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, vol. 11, núm. 3, septiembre-diciembre, 174-190. <https://www.redalyc.org/pdf/1701/170121969008.pdf>
- Mateos, M. (2001). *Metacognición y educación*. Aique Grupo Editor S.R.L.
- Miranda, A y Ortiz B. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ* [revista en la Internet]. Dic [citado 2024 Ago 18] ; 11(21): e064. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000200164&lng=es. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>.
- Matta Huerta, C. R., Vivar-Bravo, J., Jesús-Carbajal, O., Vela Yañac, K. Y., Mejía Castillo, C. A., & Santos Ku, S. I. (2023). Aprendizaje autónomo y recursos educativos digitales en estudiantes del I ciclo de una universidad privada de Lima. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(28), 712-727. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.549>
- Merchan, D. (2019). *Herramientas web 2.0 para fortalecer la comprensión lectora en estudiantes de 10° del colegio El Carmelo Bogotá*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32501/MerchanPinzonYenith2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Mesa, J. (2016). *P&A Tendencias formación y desarrollo personal*. ¿Es posible el autoaprendizaje en la empresa?: <https://grupo-pya.com/es-posible-el-autoaprendizaje-en-la-empresa/>

Mujica de López, M. (2001) La Cooperación, una estrategia viable para relacionar a la Universidad con el Sector Productivo *Multiciencias*, vol. 1, núm. 2, pp. 95-106 Universidad del Zulia Punto Fijo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90412004.pdf>

Olivas, L. (2020). *Blog Estatal para la formación y empleo*. <https://blog.fundae.es/2020/04/29/autoaprendizaje-clave-futuro-laboral/>

Ortega, L. (2021). *Uso de plataforma moodle en la enseñanza de matemática mediante juegos para el autoaprendizaje de estudiantes de 17 y 18 años de bachillerato*. Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4889/1/T-UIDE-1470.pdf>

Ortiz, A. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Bogotá, Colombia: La U.

Pabón, A., & Caroline, D. (2010). Argüelles Pabón, Denise Caroline; Nagles García, Nofal. *Estrategias para promover procesos de aprendizaje autónomo*. Bogotá: Universidad EAN. 2010. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 69, Article 69.

Pérez, E y Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Santiago de Chile: Libros CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf

Pérez Serrano, E. (1994). *Paradigmas cuantitativo y cualitativo y metodología de la investigación*. México: Paidós.

Portilla Rosero, L. J., & Rivas Arboleda, D. (2021). Rotación de personal en el área comercial de dos entidades del sector financiero del Municipio de el Cerrito Valle del Cauca

- Quimbayo, L. y Olaya, M. (2014). *Concepciones de aprendizaje autónomo de los estudiantes de enfermería en dos instituciones de educación superior ubicadas en Bogotá*. Trabajo de grado de maestría, Universidad Santo Tomás, Bogotá. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/415/Concepciones%20de%20aprendizaje%20autonomo%20de%20los%20estudiantes%20de%20enfermeria.pdf?sequence=1>
- Quispe, Y. (2018). *Influencia del programa de entrenamiento en la efectividad laboral del personal de ventas de institución financiera Crediscotia sede Arequipa, 2017*. Informe de Grado. Universidad Alas Peruanas, Perú. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/3374/1/Tesis_Programa_Efectividad_Personal.pdf
- Rabanal, R., Huamán, C., Murga, N. y Chauca, P. (2020). Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. *Revistas*. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431020/html/>
- Rodríguez, A. (2010). *Métodos de investigación*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Rodríguez, D y Torres, N. (2016). La gestión humana en entidades financieras y de seguros. *PUENTE Revista Científica*. doi:10.18566/puente.v10n1.a07
- Ruíz, C. (2008). El Enfoque Multimétodo en la Investigación Social: Una Mirada desde el Paradigma de la Complejidad. *Revista de Filosofía y Sociopolítica de la Educación TERE*, 8(4), 13-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2785456>
- Ruiz, C., & Dávila, A. (2014). Escala de Evaluación de la Percepción de la Calidad de un Curso de postgrado administrado bajo la modalidad-learning. *Compendium*, vol. 17, núm. 33, diciembre, 2014, 23-42. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88040847003.pdf>
- Ruiz Martín, H. (2020). *Aprendiendo a aprender: Mejora tu capacidad de aprender descubriendo cómo aprende tu cerebro*. España: VERGARA.

Sabino, S. (2006). *El proceso de Investigación. Segunda edición*. Santafé de Bogotá. Colombia: Panamericana Editorial.

Sanabria, P., Ospina, M., Garcia, S. (2019). “*Competencias Profesionales en el Campo de Administración: Un Análisis para Colombia*”, <https://doi.org/10.17230/ad-minister.35.1>

Sañudo, L. (2006). La ética en la investigación educativa. *Hallazgos*, 83-98. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413835165006>

Silva, O. (2016). *Importancia de los métodos de investigación*. Power Point. <https://es.slideshare.net/oscarsitosilva/importancia-de-los-mtodos-de-investigacin>

Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

Tapia, C., & Delgado, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, vol. 9, núm. 19, enero, 2017, pp. 133-148. <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281052678007.pdf>

Tesis y Máster. (2024). *Aprende a redactar la discusión de los resultados*. <https://tesisymasters.mx/discusion-de-los-resultados/>

Tuneu, A. (2023). La adaptabilidad, una habilidad clave para cualquier trabajador. *Universidad Oberta de Catalunya*. Obtenido de <https://blogs.uoc.edu/mel/es/la-adaptabilidad-una-habilidad-clave-para-cualquier-trabajador/>

Vargas, D. (2022). *Motivadores de cambio y alta rotación de los asesores comerciales en sector bancario*. Colegio de Estudios Superiores de Administración, Bogotá. https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4545/MDM_53029879_2022_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Woolfolk, A. (2014). *Psicología educativa*. México: Pearson Educación.

Yuni, J. & Urbano, C. (2014). *Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación, Vol. 2*. Editorial Brujas.

Anexos

Anexo A. Consentimiento informado



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Diana María Ardila, portador de la cédula de identidad

Nº: 49794835, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar", desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante

Diana Ardila

Firma 49794835

C.C. Diana Ardila

Fecha: 19-04-2023

Nombre y apellido del Investigador

José Alberto Medina

Firma: AB

C.C. 1065.59930

Fecha: 19-04-2023



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Inira Ines Rocha Padilla, portador de la cédula de identidad

Nº: 49692549, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar", desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante

Inira Ines Rocha
 Firma Inira Ines Rocha
 C.C. 49692549
 Fecha: 19-04-2023

Nombre y apellido del Investigador

José Alberto Medina
 Firma: José Alberto Medina
 C.C. 1065599310
 Fecha: 19-04-2023



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Franklin Perez Angaritel, portador de la cédula de identidad

Nº: 1065 202 232, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar", desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante

Franklin Perez

Firma Franklin Perez

C.C. 1065 202 232

Fecha: 19-04-2023

Nombre y apellido del Investigador

Jose Alberto Medina

Firma: J. Medina

C.C. 1065599310

Fecha:



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Angelica Ines Caicedo M., portador de la cédula de identidad

Nº: 4065202573, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación

“Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar”, desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante

Angelica Caicedo

Firma [Firma]

C.C. 1065202573

Fecha: 19-04-23

Nombre y apellido del Investigador

José Alberto Medina

Firma: [Firma]

C.C. 1065599310

Fecha: 19-04-2023



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Kathuska Miranda Moncera, portador de la cédula de identidad

Nº: 1052700933, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación “Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar”, desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante
Kathuska Miranda
 Firma Kathuska Miranda
 C.C. 1052700933
 Fecha: 19-04-23

Nombre y apellido del Investigador
José Medina
 Firma: JM
 C.C. 106559310
 Fecha: 19-04-2023



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Francisco Mendoza Amaya, portador de la cédula de identidad

Nº: 1065610835, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación

“Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar”, desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante

Francisco Mendoza Amaya

Firma: Francisco Mendoza

C.C. 1065610835

Fecha: 19-04-23

Nombre y apellido del Investigador

José Alberto Medina

Firma: José

C.C. 1065599310

Fecha: 19-04-2023



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Jose Luis Guillen Mayca, portador de la cédula de identidad

Nº: 10677152310, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar", desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante

Jose Luis Guillen Mayca

Firma Jose Guillen

C.C. 1067715310

Fecha: 19-04-2023

Nombre y apellido del Investigador

José Alberto Medina

Firma: JAM

C.C. 106559310

Fecha: 19-04-2023



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Yesselis Lopez Batista, portador de la cédula de identidad

Nº: 1065310251, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación "Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar", desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante
Yesselis Lopez Batista
 Firma Yesselis Lopez Batista
 C.C. 1065310251
 Fecha: 19-04-2023

Nombre y apellido del Investigador
Jose Medina
 Firma: 1065599310
 C.C.
 Fecha: 19-04-2023



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: William Salazar Marzco, portador de la cédula de identidad

Nº: 18 745 831, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación

“Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar”, desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante

William Salazar Marzco

Firma William Salazar

C.C. 18 745 831

Fecha: 19-04-23

Nombre y apellido del Investigador

José Alberto Medina

Firma: JAB

C.C. 1065 599310

Fecha: 19-04-2023



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Karen Quiroz Rabon, portador de la cédula de identidad

Nº: 36531240, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación “Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar”, desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante

Karen Quiroz
 Firma: [Firma]
 C.C. 36531240
 Fecha: 19-04-2023

Nombre y apellido del Investigador

José Alberto Medina
 Firma: [Firma]
 C.C. 1065599310
 Fecha: 19-04-2023



Formulario consentimiento informado

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
N.º de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: Liceth Carcamo Plata, portador de la cédula de identidad

Nº: 1065577392, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación “Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar”, desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante
Liceth Carcamo
 Firma: Liceth Carcamo
 C.C. 1065577392
 Fecha: 19-04-2023

Nombre y apellido del Investigador
Jose Alberto Medina
 Firma: J.A.M.
 C.C. 1065599310
 Fecha: 19-04-2023

Título del Estudio	:	Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar
Investigador Responsable	:	Medina Batista José Alberto
Lugar en que se realizará el estudio	:	Universidad Mariana. - Maestría en Pedagogía
Nº de teléfonos asociados al estudio	:	3135603900
Correo electrónico Investigador Responsable	:	joseal.medina@umariana.edu.co

Yo: _____, portador de la cédula de identidad N°: _____, Acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación “Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras en Valledupar, Cesar”, desarrollada por el ciudadano: Medina Batista José Alberto, participante del programa de Maestría en Pedagogía.

Declaro haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una serie de entrevistas que se realizarán durante el transcurso del estudio en lugares previamente consensuados con la investigadora.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información brindada en la entrevista será confidencial, anónima y con fines académicos.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Nombre y apellido del Participante

Nombre y apellido del Investigador

Firma

C.C.

Fecha:

C.C.

Fecha:

Anexo B. Validación del experto 1

Estrategias de aprendizaje autónomo mediadas por los recursos educativos digitales para desarrollar las competencias personales y sociales

Validación del experto 2

1. Identificación del experto

Nombre y Apellidos: **JUAN DAVID OCHOA GAMEZ**

Institución donde labora: Eloy Quintero Araujo

Cargo: Docente

Título Pregrado: Lic. Matemáticas y Física

Institución donde lo obtuvo: Universidad Popular Del Cesar

Año: 2001

Título del posgrado: Magister en Ciencias de la educación mención: Gerencia educativa

Institución donde lo obtuvo: Universidad Dr., Rafael Belloso Chacín

Año: 2017

Estudios actuales:

Institución donde lo obtuvo:

Año: Trabajos Publicados:

Eventos científicos:

Juicio de experto:

Nombre del experto:

1. En líneas generales, los indicadores de las categorías están inmersos en su contexto teórico:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

Observaciones: _____

2. Pertinencia de las preguntas e indicadores con los objetivos:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

Observaciones: _____

Estrategias de aprendizaje autónomo mediadas por los recursos educativos digitales para desarrollar las competencias personales y sociales

3. Considera que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para la categoría:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

Observaciones:

.....

.....

Recomendaciones finales:

.....

.....

Descriptores del instrumento

- Validación global del conjunto de preguntas de los instrumentos:
Muy Bien X Bien ___ Regular ___ Mal ___ Muy Mal ___
- Considera que están expresados con claridad las categorías y subcategorías del estudio:
Sí X No ___
- La longitud del instrumento es:
Adecuada X Corta ___ Extensa ___
- Las preguntas están categorizadas:
Bien X Regular ___ Mal ___
- Es necesario añadir nuevas preguntas:
Sí ___ No X ___
- En caso que crea que hace falta agregar ítems diga cuales:
.....
- En caso que crea que hace falta suprimir ítems diga cuales:
.....
- Los instrumentos cumplen con todas las condiciones dadas con anterioridad:
Sí X No ___
- El lenguaje empleado en los instrumentos es claro:
Sí X No ___
- Las preguntas están expresadas con precisión:
Sí X No ___

Valoró:

Juan D. Ochoa G.

Firma del experto
C.C: 12686301

Anexo C. Validación del experto 2

Nombre y Apellidos: Yair Cafiel Cuello

Institución donde labora: I. E. Rafael Valle Meza

Cargo: Docente de Aula

Título Pregrado: Lic. en Ciencias Naturales y Medio Ambiente

Institución donde lo obtuvo: Universidad Popular del Cesar

Año: 2002

Título del posgrado: Magister Scientiarum en Enseñanza de la química

Institución donde lo obtuvo: La Universidad del Zulia

Año: 2012

Estudios actuales: Candidato a Doctor en Ciencias de la Educación

Institución donde lo obtuvo: UMECIT

Año: Trabajos Publicados: 2021; Reseña; Revista de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Medellín

Eventos científicos: Seminario sobre las rutas de investigación según Roberto Hernández Sampieri; 2022.

Juicio de experto:

Nombre del experto: Yair Cafiel Cuello

1. En líneas generales, los indicadores de las categorías están inmersos en su contexto teórico:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

Observaciones: _____

2. Pertinencia de las preguntas e indicadores con los objetivos:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

Observaciones: _____

3. Considera que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para la categoría:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Instrumento 1	X		

Observaciones:

Recomendaciones finales:

Descriptorios del instrumento

- Validación global del conjunto de preguntas de los instrumentos:
Muy Bien X Bien ____ Regular ____ Mal ____ Muy Mal ____
- Considera que están expresados con claridad las categorías y subcategorías del estudio:
Sí X No ____
- La longitud del instrumento es:
Adecuada X Corta ____ Extensa ____
- Las preguntas están categorizadas:
Bien X Regular ____ Mal ____
- Es necesario añadir nuevas preguntas:
Sí ____ No X
- En caso que crea que hace falta agregar ítems diga cuales:

- En caso que crea que hace falta suprimir ítems diga cuales:

- Los instrumentos cumplen con todas las condiciones dadas con anterioridad:
Sí X No ____
- El lenguaje empleado en los instrumentos es claro:

Sí X No ____
- Las preguntas están expresadas con precisión:
Sí X No ____

Valoró:



Firma del experto

C.C: 77.190.035 de Valledupar

C.C:

Anexo D. Instrumento de para los ejecutivos de ventas

Instrumento para Ejecutivos de ventas

N°.	Ítems	Criterios				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Como ejecutivo de ventas de instituciones financieras						
Variable: Aprendizaje autónomo						
Dimensión: Elementos del aprendizaje autónomo						
Indicador: Propósito o meta personal						
1	Te fijas metas personales que te motivan a capacitarte de forma independiente					
2	Aprovechas el conocimiento adquirido para aplicarlo en función de la atención al público					
Indicador: La situación específica						
3	Encuentras en una situación específica la forma de manejar tus emociones positivamente					
4	Buscas la forma de aprender de acuerdo a tus intereses					
Indicador: Aprende haciendo						
5	Formulas tus propias estrategias de aprendizaje					
6	Valoras la importancia de capacitarte para que te vaya mejor en tu trabajo					
Indicador: Interacción social						
7	Aprovechas los conocimientos para acercarte de forma eficiente a los clientes					
8	Realizas conexiones entre lo aprendido y los problemas de los clientes para ayudarlos a encontrar soluciones					
Dimensión: Características del aprendizaje autónomo						
Indicador: Autodirección						
9	Asumes el compromiso en la búsqueda de conocimientos que te ayuden a mejorar las competencias de tu puesto de trabajo conocimiento					

10	Gestionas de forma eficiente el tiempo que le dedicas a tu formación autoformación					
Indicador: Reflexión crítica						
11	Relacionas los nuevos conocimientos con tus experiencias					
12	Antepones tus ideas a las de las demás personas					
Indicador: Responsabilidad personal						
13	Direccionas tu capacidad para apropiarte de los conocimientos					
14	Tomas tus propias decisiones como punto de partida para tu formación					
Indicador: motivación						
15	Dedicas tu atención a tus genuinos objetivos de aprendizaje					
16	Visualizas tus objetivos de desempeño buscando sus mejores resultados					
Indicador: Autoconcepto						
17	Construyes nuevos significados sobre los contenidos aprendidos, para configura tus actuaciones					
18	Conoces tus fortalezas para aprender					
Indicador: Metacognición						
19	Controlas tus procesos de aprendizaje					
20	Organizas tus aprendizajes para comprenderlos					
Variable: competencias sociales						
Dimensión: Indicadores de competencias sociales						
Indicador: Defender mis derechos						
21	refleja o amerita una respuesta contundente situación requiere contundencia,					
22	defender los derechos propios en una situación inherente nos indica expresarnos de manera respetuosa y asertiva para cumplir con las normas determinadas					

Indicador: Expresiones de insatisfacción o disconformidad						
23	Exteriorizas tus sentimientos de inconformidad cuando estos son vulnerados					
24	Tratas a los otros con lenguaje sencillo					
Indicador: Indicar no y terminar interacciones						
25	Concluyes un diálogo cuando se torna difícil					
26	Clarificas tus ideas cuando pides ayuda					
Indicador: Auto expresión social						
27	Te comportas de manera natural y cuando se participa de actividades					
28	Te desenvuelves con facilidad en las actividades					
Dimensión: componentes						
Indicador: Comunicación verbal						
29	Comprendes la importancia del intercambio de información					
30	Te ubicas en el contexto para comprender las ideas de los demás					
Indicador: Comunicación no verbal						
31	Utilizas los gestos para tener una comunicación más cercana con los demás					
32	Complementas tus conversaciones con gestos					
Indicador: Escucha activa						
33	Prestas especial atención a las conversaciones para comprenderlas mejor					
34	Comprendes los sentimientos de los demás					
Indicador: Empatía						
35	Comprendes las posiciones de los demás para responder adecuadamente a sus planteamientos					
36	Respondes adecuadamente a las situaciones de tu entorno					
Indicador: Asertividad						

37	Provees información para que los demás acepten sus derechos y los de los demás					
38	Ante las situaciones diarias te sientes confiado en tus acciones					
Indicador: Resolución de conflictos						
39	Buscas alternativas de solución para la resolución de conflictos					
40	Ante las situaciones diarias eres proactivos en función del bien común					
Indicador: Cooperación						
41	Buscas la forma de colaborar para mejorar la situación de la organización					
42	Propones soluciones para el crecimiento de la organización					
Indicador: Adaptabilidad social						
43	Te adaptas a los cambios del entorno en situaciones imprevistas					
44	A voluntad de aprender nuevas habilidades y técnicas, eres capaz de laborar bajo presión, trabajar en equipo y enfrentar situaciones desconocidas y de alta presión.					

Anexo E. Formulario Google Forms

Modelo de aprendizaje autónomo mediado por los recursos educativos digitales para el fortalecimiento de competencias sociales en ejecutivos de ventas en entidades financieras



Variable: aprendizaje autónomo

Dimensión: elementos del aprendizaje autónomo

Indicador: propósito personal

1. Te fijas metas personales que te motivan a capacitarte de forma independiente *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2. Aprovechas el conocimiento adquirido para aplicarlo en función de la atención al público *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: La situación específica

3. Encuentras en una situación específica la forma de manejar tus emociones positivamente *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

4. Buscas la forma de aprender de acuerdo a tus intereses *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Aprende haciendo

5. Formulas tus propias estrategias de aprendizaje *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

6. Valoras la importancia de capacitarte para que te vaya mejor en tu trabajo *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Interacción social

Dimensión: Características del aprendizaje autónomo

7. Aprovechas los conocimientos para acercarte de forma eficiente a los clientes *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Autodirección

9. Asumes el compromiso en la búsqueda de conocimientos que te ayuden a mejorar las competencias de tu puesto de trabajo conocimiento *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

8. Realizas conexiones entre lo aprendido y los problemas de los clientes para ayudarlos a encontrar soluciones *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

10. Gestionas de forma eficiente el tiempo que le dedicas a tu formación y/o autoformación *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Reflexión crítica

Indicador: Responsabilidad personal

11. Relacionas los nuevos conocimientos con tus experiencias *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

13. Direccionas tu capacidad para apropiarte de los conocimientos *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

12. Antepones tus ideas a las de las demás personas *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

14. Tomas tus propias decisiones como punto de partida para tu formación *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

15. Dedicas tu atención a tus genuinos objetivos de aprendizaje *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

16. Visualizas tus objetivos de desempeño buscando sus mejores resultados *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Metacognición

19. Controlas tus procesos de aprendizaje *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

20. Organizas tus aprendizajes para comprenderlos *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Autoconcepto

17. Construyes nuevos significados sobre los contenidos aprendidos, para configurar tus actuaciones *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

18. Conoces tus fortalezas para aprender *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

20. Organizas tus aprendizajes para comprenderlos *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Variable: competencias sociales

Dimensión: Indicadores de competencias sociales

Indicador: Defender mis derechos

21. Refleja o amerita una respuesta contundente cuando la situación requiere contundencia *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

22. Defender los derechos propios en una situación inherente nos indica expresarnos de manera respetuosa y asertiva para cumplir con las normas determinadas *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Expresiones de insatisfacción o disconformidad

23. Exteriorizas tus sentimientos de inconformidad cuando estos son vulnerados *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

26. Clarificas tus ideas cuando pides ayuda *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Auto expresión social

27. Te comportas de manera natural y cuando se participa de actividades *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

24. Tratas a los otros con lenguaje sencillo *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Indicar no y terminar interacciones

25. Concluyes un diálogo cuando se torna difícil *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

28. Te desenvuelves con facilidad en las actividades *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Dimensión: componentes

Indicador: Comunicación verbal

29. Comprendes la importancia del intercambio de información *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

30. Te ubicas en el contexto para comprender las ideas de los demás *

- Siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Comunicación no verbal

32. Complementas tus conversaciones con gestos *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Escucha activa

31. Utilizas los gestos para tener una comunicación más cercana con los demás *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

33. Prestas especial atención a las conversaciones para comprenderlas mejor *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

34. Comprendes los sentimientos de los demás *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Empatía

36. Respondes adecuadamente a las situaciones de tu entorno *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Indicador: Asertividad

35. Comprendes las posiciones de los demás para responder adecuadamente a sus planteamientos *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

37. Provees información para que los demás acepten sus derechos y los de los demás *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

<p>38. Ante las situaciones diarias te sientes confiado en tus acciones *</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Casi siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Casi nunca</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>	<p>40. Ante las situaciones diarias eres proactivos en función del bien común *</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Casi siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Casi nunca</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>
<p>Indicador: Resolución de conflictos</p>	<p>Indicador: Cooperación</p>
<p>39. Buscas alternativas de solución para la resolución de conflictos *</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Casi siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Casi nunca</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>	<p>41. Buscas la forma de colaborar para mejorar la situación de la organización *</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Casi siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Casi nunca</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>
<p>42. Propones soluciones para el crecimiento de la organización *</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Casi siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Casi nunca</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>	<p>44. A voluntad de aprender nuevas habilidades y técnicas, eres capaz de laborar * bajo presión, trabajar en equipo y enfrentar situaciones desconocidas y de alta presión.</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Casi siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Casi nunca</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>
<p>Indicador: Adaptabilidad social</p>	
<p>43. Te adaptas a los cambios del entorno en situaciones imprevistas *</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p> <p><input type="checkbox"/> Casi siempre</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p> <p><input type="checkbox"/> Casi nunca</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p>	

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdxcFR9HISCPx518WSw7NaOsUEvHnh5pQ4-sfWaBuPV9ZV_w/viewform?usp=sf_link