

INFORME DE EJECUCIÓN Y AVANCE

MEDICIÓN DE IMPACTO DE LAS CAPACIDADES DIGITALES DE LOS COLABORADORES DE FUNDACIÓN AMANECER

Informe de Resultados

N° 003



Yopal, Diciembre de 2023

CONTENIDO

1. GLOSARIO.....	4
2. INTRODUCCIÓN.....	5
3. MARCO TEÓRICO.....	6
3.1. Capacidades digitales Identificadas.....	9
4. METODOLOGÍA.....	9
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	10
5.1. Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en la Fundación Amanecer 2022.....	11
5.1.1 Capacidad de Conocimiento Digital.....	13
5.1.2. Capacidad Gestión de la Información.....	14
5.1.3 Capacidad Comunicación Digital.....	14
5.1.4 Capacidad Trabajo en Red.....	15
5.1.5 Capacidad Aprendizaje Continuo.....	16
5.1.6 Capacidad Visión Estratégica.....	16
5.1.7 Capacidad Orientación al Cliente.....	17
5.2. Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer por departamentos.....	20
5.2.1 Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Casanare.....	20
5.2.2 Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Arauca.....	22
5.2.3 Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Meta.....	23
5.2.4 Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Boyacá.....	25
5.3. Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer por cargos	26
5.3.1 Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Líderes, Coordinadores, Gerentes y Directores.....	26
5.3.2 Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Directores Comerciales de Sucursales.....	28
5.3.3 Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Analistas, Gestores, Profesionales, Asistentes y Auxiliares.....	29
5.3.4 Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Asesores Comerciales, Ejecutivos, Asistentes y Auxiliares de Servicio al Cliente.....	30
5.3.5 Resultados Índice de Capacidades digitales comparativo año anterior.....	18
6. CONCLUSIONES.....	21

ÍNDICE DE TABLAS



Tabla 1 Índice de Capacidades digitales Fundación Amanecer	11
Tabla 2 Capacidad de Conocimiento Digital	13
Tabla 3 Capacidad Gestión de la Información	14
Tabla 4 Capacidad Comunicación Digital	15
Tabla 5 Capacidad Trabajo en Red	15
Tabla 6 Capacidad Aprendizaje Continuo	16
Tabla 7 Capacidad Visión Estratégica.....	17
Tabla 8 Capacidad Comunicación Digital	17
Tabla 9 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el departamento de Casanare	21
Tabla 10 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el departamento de Arauca	22
Tabla 11 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el departamento de Meta.	24
Tabla 12 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el Departamento de Boyacá.	25
Tabla 13 Índices de capacidad en Líderes, Coordinadores, Gerentes y directores	27
Tabla 14 Índices de capacidad Directores Comerciales	28
Tabla 15 Índices de capacidad en Gestores, Profesionales, Asistentes y Auxiliares.....	29
Tabla 16 Índices de capacidad en Asesores Comerciales, Ejecutivos, Asistentes y Auxiliares de servicio al Cliente.....	30

ÍNDICE DE GRAFICAS



Grafica 1 Capacidades digitales Fundación Amanecer	11
Grafica 2 Índice Capacidades digitales Fundación Amanecer	12
Grafica 3 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Casanare.....	21
Grafica 4 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Arauca	23
Grafica 5 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Meta	24
Grafica 6 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Boyacá.....	25
Grafica 7 Índices de Capacidades digitales en Lideres, Coordinadores, Gerentes y Directores	27
Grafica 8 Índices de capacidad en Directores Comerciales.....	28
Grafica 9 Índices de capacidad en Gestores, Profesionales, Asistentes y Auxliars.	29
Grafica 10 Índices de capacidad en Asesores Comerciales, Ejecutivos, Asistentes y Auxiliares de servicio al Cliente.....	31

1. GLOSARIO



Capacidades digitales: Se refiere a las diversas combinaciones de habilidades y competencias (tanto en términos de conocimientos como de acciones) que una persona puede adquirir. Las capacidades digitales son consideradas un espacio más deseable para la evaluación en comparación con los recursos y la utilidad.

Desempeño social: Se define como la eficiencia con la cual una institución traduce su misión social a la práctica, en concordancia con los valores sociales aceptados (según la definición del Grupo de Trabajo para el Desempeño Social).

Funcionamiento: Hace referencia a las diversas acciones y características que una persona valora y tiene razones para apreciar.

Gestión del Desempeño Social: Consiste en la realización de acciones deliberadas de gestión orientadas a alcanzar los resultados deseados en términos de impacto social.

Impacto social: Se define como el efecto neto de una actividad sobre una comunidad y el bienestar de individuos y familias.

Riesgos: Son efectos negativos no anticipados generados por la intervención, que pueden afectar los resultados de manera adversa.

Supuestos: Condiciones externas necesarias para validar la teoría del cambio, que es una descripción específica y medible de una iniciativa de cambio social. Los supuestos son fundamentales para la planificación estratégica, la toma de decisiones y la evaluación continua.

2. INTRODUCCIÓN

La evaluación de impacto emerge como una herramienta crucial en la gestión multifacética de las organizaciones. Esta herramienta nos brinda la capacidad de discernir la eficacia de las actividades frente a los cambios tecnológicos experimentados en la última década. En un mundo donde la digitalización es imperativa, las organizaciones no pueden permitirse quedarse rezagadas; deben dar el paso hacia la transformación digital y adaptarse a las nuevas exigencias del mercado y sus usuarios. En este contexto, los colaboradores desempeñan un papel fundamental, debiendo poseer competencias digitales que impulsen el éxito de la organización.

Una metodología valiosa para visualizar los cambios generados por las diferentes áreas es el índice de Capacidades Digitales. Esta metodología evalúa las competencias digitales de los colaboradores para afrontar el proceso de transformación digital, representando un marco de análisis óptimo como oportunidad de adaptación, aprendizaje, reaprendizaje, evolución y avance para Fundación Amanecer.

Desde el año 2015, Fundación Amanecer ha implementado la medición del índice de Capacidades como metodología para evaluar el impacto social. Este enfoque se basa en el concepto de Capacidades como indicador del bienestar y calidad de vida, desarrollado por el premio Nobel de economía Amartya Sen. El propósito es determinar los efectos positivos o negativos de los programas y proyectos sociales de la entidad.

El presente informe se dedica a medir las Capacidades Digitales de línea base de los colaboradores de Fundación Amanecer. Busca proporcionar una visión del estado de desarrollo de las competencias digitales en los colaboradores de la organización.

El documento abarca la descripción de la metodología establecida, los formatos de encuestas utilizados, los resultados de la medición y, finalmente, las conclusiones sobre el estado inicial de Fundación Amanecer en términos de Capacidades Digitales.

3. MARCO TEÓRICO

El índice de Capacidades fue concebido por la Dra. Elisaber Garriga Cots, directora del Centro Social Sustainability Impact en Eada Business School y la Fundación Seres, en noviembre de 2013. Esta herramienta se centra en la medición del impacto social, adoptando el enfoque de Capacidades desarrollado por el premio Nobel Amartya Sen. Este enfoque permite evaluar el bienestar y la calidad de vida con un poder explicativo y comprensivo superior a cualquier enfoque basado en recursos, dinero, utilidad, satisfacción, bienes y derechos, constituyendo un marco de análisis óptimo para evaluar el bienestar generado por los programas sociales en sus beneficiarios.

El enfoque de Capacidades se fundamenta en el concepto de capacidad, definido como "las combinaciones alternativas que una persona puede 'hacer o ser', es decir, los diferentes funcionamientos que puede lograr". Para Amartya Sen, el concepto de capacidad es complejo y multidimensional, abarcando elementos interrelacionados como bienes, características de los bienes, factores de conversión y funcionamientos.

Las Capacidades, por otro lado, están más relacionadas con las oportunidades factibles de alcanzar esos funcionamientos. Se refieren a las oportunidades y combinaciones alternativas disponibles para lograr esos funcionamientos, en términos de la habilidad para alcanzar lo que se considera valioso. La capacidad apunta a la libertad, mientras que el funcionamiento muestra el hecho o la manifestación de esa capacidad.

En este contexto, las Capacidades reflejan las combinaciones alternativas de funcionamientos, siendo una capacidad un grupo de n (múltiples) funcionamientos. Todas las Capacidades que posee una persona se denominan "capability set" o conjunto de capacidades, representando, según Amartya Sen, el bienestar y la calidad de vida de la persona. Las Capacidades pueden identificarse en varios niveles: personal, familiar, social y laboral.

La fórmula matemática que representa el concepto de Capacidades y sus elementos interrelacionados es la siguiente:

$$\vartheta (X_i) = \{b_i / b_i = f (i_c (X_i) / Z_i, Z_e, Z_s) f \sum F_i \text{ and } x_i \sum X_i \}$$

ϑ = grupo de Capacidades digitales

$c = c(x)$ vector de características de bienes

c = función que mapea los bienes en la característica del espacio

$b = f ((c (x / z_i, z_e, z_s))$ es un vector de funcionamientos

f = es una función que mapea las características de los bienes en el espacio de los funcionamientos

Z_i, Z_e, Z_s son factores de conversión, factores individuales, sociales y medioambientales.

El índice de Capacidades se ha desarrollado considerando el conjunto de Capacidades identificado para cada programa, utilizando la siguiente fórmula, la cual guarda similitud con la fórmula del Índice de Desarrollo Humano de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

$$\text{Índice} = I_q * I_{q+1} * I_{q+2} * I_{q+3} * \dots * I_{q+n}$$

Siendo **q** Capacidades digitales, siendo **n** número de Capacidades digitales en total
I es el índice de cada capacidad calculado según la fórmula

Así, las principales diferencias con el índice de desarrollo humano del PNUD son las siguientes: i) Investigación primaria (encuestas y entrevistas directas con los beneficiarios de los programas); ii) Metodología de Robenys sobre identificación y medición de Capacidades digitales.

El índice de Capacidades tiene un rango de entre 1 y 0, al igual que el índice de desarrollo humano de Naciones Unidas. Cada capacidad, se miden por medio de la siguiente fórmula:

$$\text{Índice} = \frac{\text{Valor real} - \text{Valor mínimo}}{\text{Valor máximo} - \text{Valor mínimo}}$$

Valor real: Es el promedio obtenido de los funcionamientos de cada capacidad.

Valor Máximo: Es el valor máximo alcanzado por la calificación (la metodología de calificación es de 1 a 5)

Valor mínimo: Es el valor mínimo alcanzado por la calificación (la metodología de calificación es de 1 a 5)

Por consiguiente, el impacto social se define como el conjunto de Capacidades generadas por las actividades o acciones ejecutadas a través de programas o proyectos, afectando a los beneficiarios en los ámbitos laboral, personal, familiar y social. Se refiere a las habilidades y aprendizajes que una persona es capaz de lograr o ser.

El conjunto de Capacidades, conocido como capability set, sirve como base para la construcción de un índice de Capacidades Digitales. Este índice resume y conecta las Capacidades generadas, permitiendo así la medición del progreso a lo largo del tiempo mediante comparaciones año tras año. Estas Capacidades se identifican y miden mediante una metodología específica, que incluye selección, entrevistas y ecuaciones estructurales.

La medición del impacto social implica evaluar el cambio experimentado por los beneficiarios antes (momento 0) y después (momento 1) de la intervención. El impacto social debe representar la transformación en el conjunto de Capacidades (capability set) desde el momento 0 al momento 1. De



esta manera, podemos calcular el impacto social de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

Impacto social = Índice CAPACIDADES DIGITALES 1- Índice CAPACIDADES DIGITALES 0

3.1. Capacidades digitales Identificadas

A través del fortalecimiento en diversas áreas de la Fundación Amanecer, se busca generar y potenciar las siguientes Capacidades Digitales:

- **CONOCIMIENTO DIGITAL:** Habilidad para desenvolverse de manera profesional y personal en la economía digital.
- **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Aptitud para buscar, obtener, evaluar, organizar y compartir información en entornos digitales.
- **COMUNICACIÓN DIGITAL:** Competencia para comunicarse y relacionarse de manera eficiente utilizando herramientas y entornos digitales.
- **TRABAJO EN RED:** Habilidad para colaborar y cooperar de manera efectiva en entornos digitales.
- **APRENDIZAJE CONTINUO:** Competencia para gestionar el aprendizaje de manera autónoma, utilizar recursos digitales, y participar activamente en comunidades de aprendizaje.
- **VISIÓN ESTRATÉGICA:** Habilidad para comprender las tendencias digitales e incorporarlas en la orientación estratégica de los proyectos de la organización.
- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Competencia para entender, comprender, interactuar y satisfacer las necesidades de los nuevos clientes en contextos digitales.

4. METODOLOGÍA

Se llevó a cabo una mesa de trabajo con el Líder de Transformación Digital, la directora de Transformación Organizacional y el Gestor del Sistema de Gestión, con el objetivo de definir e identificar las Capacidades Digitales generadas o fortalecidas en los colaboradores de la Fundación Amanecer. Este esfuerzo permitió la creación de cuestionarios correspondientes, los cuales fueron aplicados en una fase inicial para establecer una línea base y evaluar el estado de las Capacidades Digitales. Estas Capacidades Digitales reflejan el impacto del proceso de transformación digital en la entidad.

La población objetivo-seleccionada para la encuesta comprendió a los colaboradores de las sucursales en los departamentos de Arauca, Casanare, Meta, Boyacá, Vichada y Guaviare. En la recopilación de información, se encuestaron a 160 colaboradores mediante la herramienta Forms de Office 365. Las encuestas, que constaban de preguntas cerradas y de valoración en una escala del 1 al 5, se llevaron a cabo en en el mes de noviembre de 2023, con una duración aproximada de 15 minutos. Este proceso se realizó de acuerdo con la metodología establecida, garantizando la calidad de los datos obtenidos.

Fases de Investigación



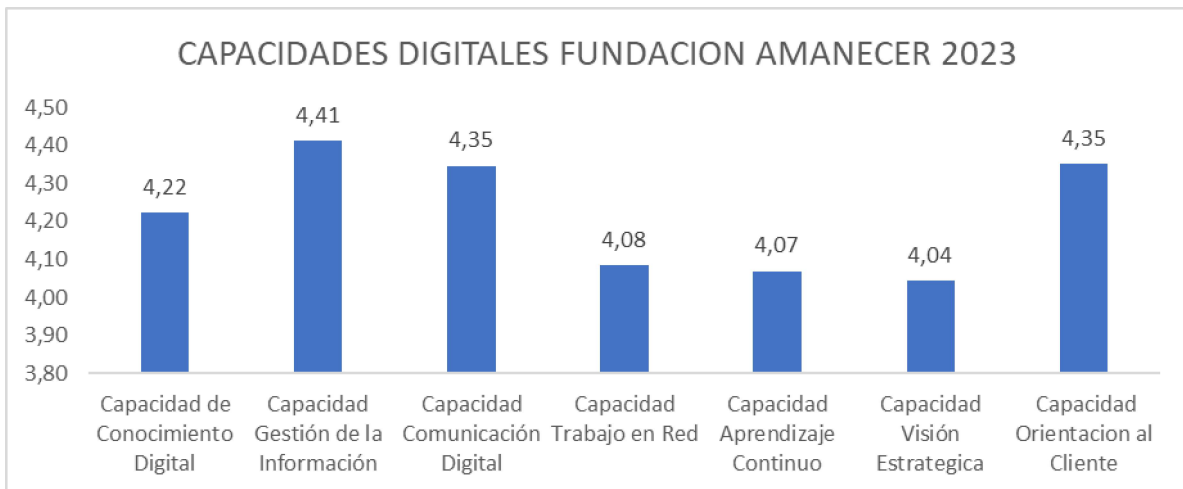
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para Fundación Amanecer, la medición de impacto es de gran importancia, todo aquel que le permite visibilizar los cambios identificados aunado de la efectividad de las acciones o actividades desarrolladas.

Este proceso de medición tiene como objetivo medir las capacidades digitales generadas en los colaboradores de Fundación Amanecer. Para la medición correspondiente al año 2023, se consideraron 7 Capacidades digitales como línea base:

- Conocimiento Digital
- Gestión de la Información
- Comunicación Digital
- Trabajo en Red
- Aprendizaje Continuo
- Visión Estratégica
- Orientación al Cliente

5.1. Resultados Índice de Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023



Grafica 1 Capacidades digitales Fundación Amanecer Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

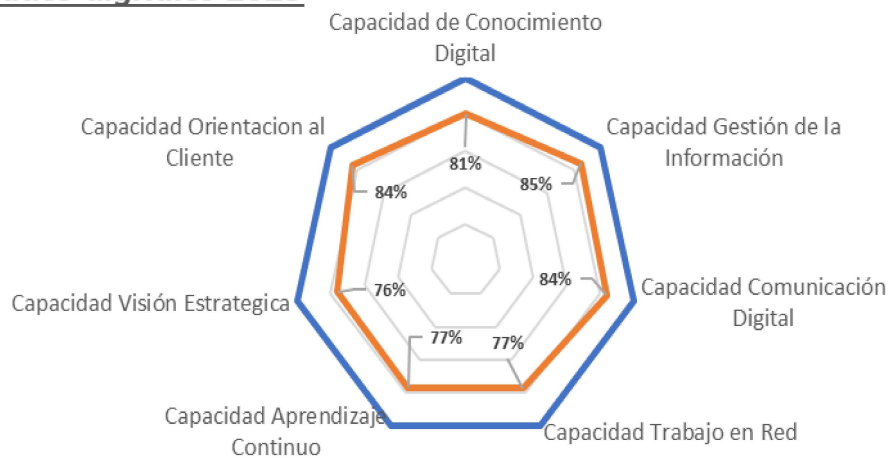
Tabla 1 Índice de Capacidades digitales Fundación Amanecer

	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO	VALOR REAL	INDICE	IMD
Capacidad de Conocimiento Digital	5	1	4,22	81%	80%
Capacidad Gestión de la Información	5	1	4,41	85%	
Capacidad Comunicación Digital	5	1	4,35	84%	
Capacidad Trabajo en Red	5	1	4,08	77%	
Capacidad Aprendizaje Continuo	5	1	4,07	77%	
Capacidad Visión Estrategica	5	1	4,04	76%	
Capacidad Orientacion al Cliente	5	1	4,35	84%	

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Grafica 2 Índice Capacidades digitales Fundación Amanecer

Capacidades digitales 2023



Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición, se observa que el índice de Capacidades Digitales para el año 2023 se situó en 0.80, lo que indica que el conjunto de Capacidades Digitales está desarrollado en un 80% en los colaboradores de la Fundación Amanecer. En comparación con el año 2021, se evidencia una disminución de un punto porcentual en las Capacidades Digitales.

Al analizar el Gráfico No. 2, se aprecia claramente que la capacidad de visión estratégica presenta el menor desarrollo dentro del índice de Capacidades Digitales, alcanzando un 76%. Este nivel de desarrollo se explica principalmente por el bajo conocimiento en las principales tendencias del fenómeno digital y la falta de comprensión sobre cómo las nuevas lógicas digitales pueden influir en

la estrategia de la organización. En comparación con el año anterior, esta capacidad mejoró en 3 puntos porcentuales.

Por otro lado, se observa que las capacidades digitales mejor calificadas dentro de los colaboradores de la Fundación Amanecer son las relacionadas con la gestión de la información, comunicación digital y capacidad de orientación al cliente, alcanzando una valoración del 85%, 84% y 84%, respectivamente. Por segundo año consecutivo, continúan siendo las capacidades con mayor crecimiento. Esto se explica principalmente por la importancia del manejo de plataformas para gestionar y comunicarse a través de estos medios. Estos resultados son relevantes para el crecimiento organizacional

A continuación, se detalla cada una de las capacidades digitales:

5.1.1 Capacidad de Conocimiento Digital

Esta capacidad se refiere al grado de utilización de herramientas digitales por parte de los colaboradores de la Fundación Amanecer.

Durante el periodo de medición, la capacidad de conocimiento digital obtuvo una calificación de 4.22, lo que indica un desarrollo del 81%. Se observa que, en términos generales, los colaboradores hacen un buen uso de las herramientas digitales. En comparación con el año anterior, esta capacidad se mantuvo igual.

Además, se destaca que la mayoría de los colaboradores emplean herramientas y medios digitales en sus actividades realizadas en la Fundación Amanecer.

Tabla 2 Capacidad de Conocimiento Digital

CAPACIDAD CONOCIMIENTO DIGITAL	VALOR REAL
¿Utiliza de forma eficiente aplicaciones móviles?	4,53
¿Usa herramientas y medios digitales en su trabajo? (Por ejemplo, Office 365, Microsoft Teams, siam, sistemas ERP o Core linux).	4,52
¿Usa las herramientas digitales para el pensamiento reflexivo, la creatividad y la innovación?	3,99
¿Usa sus herramientas y aplicaciones digitales para promover y afianzar la marca de la Fundación Amanecer? (Por ejemplo, credes sociales para promocionar la marca de la fundación).	4,20
¿Usa sus herramientas y aplicaciones digitales para promover y	3,87

afianzar su imagen personal?

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

5.1.2. Capacidad Gestión de la Información

Puede ser identificada por el uso de internet en la navegación y búsqueda de información para la ejecución de sus actividades.

Tabla 3 Capacidad Gestión de la Información

CAPACIDAD GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	VALOR REAL
¿Navega por Internet para acceder a información general, recursos y servicios?	4,61
¿Realiza búsquedas en Internet que le permiten obtener información relevante para la realización de sus actividades laborales?	4,36
¿Cuándo busca información, verifica que la fuente sea confiable?	4,45
¿Guarda de manera organizada la información digital para favorecer su posterior localización?	4,38
¿Identifica nuevas fuentes de información en la web que le permitan complementar su conocimiento?	4,28

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Teniendo en cuenta la información suministrada en la tabla 3, se observa que el desarrollo de esta capacidad depende principalmente en la gestión de la información, logro un valor real de 4.41, en términos de desarrollo equivale a un 85% disminuyendo en 1 puntos porcentuales a comparación del año anterior

La navegación por internet para acceder a información general, recursos y servicios, todos los colaboradores usan este navegador para realizar sus actividades en la Fundación Amanecer.

5.1.3 Capacidad Comunicación Digital

La capacidad de comunicación digital puede ser definida como la capacidad de comunicarse y relacionarse con herramientas digitales. Asimismo, mide el nivel de eficiencia del uso de herramientas digitales.

Tabla 4 Capacidad Comunicación Digital

CAPACIDAD COMUNICACIÓN DIGITAL	VALOR REAL
¿Se comunica utilizando medios digitales? (Por ejemplo, envía correos electrónicos, Microsoft Teams, Slack o WhatsApp, Redes sociales o participa en videoconferencias).	4,69
¿Se comunica de forma eficaz utilizando medios digitales?	4,52
¿Se comunica de forma eficiente en los trabajos sincrónicos online (trabajo en vivo y en directo)?	4,23
¿Se comunica de manera eficiente en los trabajos asincrónicos (trabajo previo o posterior)?	4,20
¿Participa activamente en espacios digitales que permitan el relacionamiento con los grupos de interés de la entidad?	4,10

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Esta capacidad alcanzó una calificación de 4.35, lo que representa un desarrollo del 84% en los colaboradores. Esto se explica principalmente por la comunicación mediante el uso de herramientas digitales, y en comparación con el año anterior, se mantuvo constante.

Se observa que una gran parte de los colaboradores utiliza medios digitales para comunicarse, lo que demuestra el avance digital en la organización.

5.1.4 Capacidad Trabajo en Red

La capacidad de Trabajo en red puede ser definida como la capacidad para colaborar y cooperar en entornos digitales por parte de los colaboradores de Fundación Amanecer.

Tabla 5 Capacidad Trabajo en Red

CAPACIDAD TRABAJO EN RED	VALOR REAL
¿Trabaja con otros usando herramientas y plataformas digitales?	4,18
¿Interactúa con información colaborativa en línea?	4,09
¿Desarrolla e implementa acciones personales y organizacionales para el trabajo en red? (Por ejemplo, promueve la colaboración en línea en su equipo).	4,09
¿Colabora en diferentes plataformas compartiendo información y conocimientos? (Por ejemplo, comparte recursos y conocimientos con colegas en diversas plataformas).	3,99

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Esta capacidad alcanzó un índice de calificación de 4.08, lo que representa un desarrollo del 77% en los colaboradores. Este desarrollo se explica principalmente por la colaboración en la ejecución de actividades mediante el uso de herramientas digitales. Disminuyó en 2 puntos porcentuales en comparación con el año 2021.

Se observa que la colaboración mediante el uso de herramientas digitales, alcanzó niveles de desarrollo del 80%. Esto demuestra la buena colaboración de los colaboradores utilizando las herramientas digitales.

5.1.5 Capacidad Aprendizaje Continuo

La capacidad de aprendizaje continuo puede ser definida como la capacidad para gestionar el aprendizaje de manera autónoma, conocer y utilizar recursos digitales, mantener y participar de comunidades de aprendizaje.

Tabla 6 Capacidad Aprendizaje Continuo

CAPACIDAD APRENDIZAJE CONTINUO	VALOR REAL
¿Sabe cómo suscribirse a contenidos relevantes para su trabajo?	3,99
¿Gestiona su propia capacitación digital? (Por ejemplo, busca y completa cursos en línea para mejorar sus habilidades digitales).	3,91
¿Emplea Internet para mantenerse actualizado respecto a su especialidad o campo de conocimiento?	4,31
¿Conoce y utiliza herramientas y recursos digitales para la buena gestión del conocimiento?	4,11
¿Participa en actividades de formación formal o informal en línea o de manera virtual?	4,03

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Esta capacidad alcanzó un índice de calificación de 4.07, lo que equivale a un desarrollo del 77% en los colaboradores. Este desarrollo se explica principalmente por la gestión autónoma, disminuyendo en 3 puntos porcentuales en comparación con el año anterior. Se nota una falta de interés entre los colaboradores por aprender, lo que indica una cierta resistencia hacia este tema por parte de ellos.

Aunque algunos colaboradores saben cómo suscribirse a contenidos relevantes para su trabajo, se requiere fortalecer esta capacidad para que los colaboradores crezcan intelectualmente y puedan realizar sus tareas de manera más productiva.

5.1.6 Capacidad Visión Estratégica

La capacidad de visión empresarial puede ser definida como la capacidad para comprender las tendencias digitales e incorporarla en sus actividades por parte de los líderes y directivos de la organización.

Tabla 7 Capacidad Visión Estratégica

CAPACIDAD	VALOR REAL
¿Conoce a nivel informativo las principales tendencias digitales?	3,92
¿Comprende cómo pueden influir las tendencias digitales en la estrategia de la Fundación y sus grupos de interés?	4,18
¿Aplica a la Fundación los beneficios de los medios digitales para la consecución de objetivos?	4,08
¿Promueve acciones concretas entre los equipos de trabajo para compartir la información?	4,00

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Esta capacidad obtuvo un índice de calificación de 4.04, lo que indica un avance en el desarrollo de las capacidades de los directivos del 76%. Este progreso se atribuye a las formaciones recibidas y a los acercamientos a todo lo relacionado con la inteligencia artificial y su aplicación en nuestras tareas diarias, mejorando en 3 puntos porcentuales en comparación con el año 2021.

Se destaca que todas las preguntas relacionadas con la comprensión de las tendencias digitales han sido bien respondidas. Este hecho resalta la importancia de fortalecer aspectos clave para lograr una incorporación efectiva de las tendencias digitales en las orientaciones estratégicas de los directivos de la organización.

5.1.7 Capacidad Orientación al Cliente

La capacidad de Orientación al Cliente puede ser definida como la capacidad de comprender e interactuar en contextos digitales para satisfacer las necesidades de los clientes por parte de los colaboradores de crédito.

Tabla 8 Capacidad Orientación al Cliente

CAPACIDAD	VALOR REAL
¿Establece mecanismos para conversar digitalmente con sus clientes?	4,26

¿Se informa y comunica de manera eficaz a través de medios digitales con sus clientes?	4,36
¿Tiene en cuenta lo digital a la hora de aportar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes?	4,38
¿Utiliza las redes sociales u otras plataformas para identificar oportunidades?	4,39

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

La Capacidad de Orientación al Cliente ha experimentado un notable avance, alcanzando un índice de calificación de 4.35, lo que representa un desarrollo del 84% en los colaboradores. Este incremento se fundamenta principalmente en la mejora de la satisfacción de los clientes a través del uso de herramientas digitales, evidenciando un aumento de 3 puntos porcentuales en comparación con el año 2021.

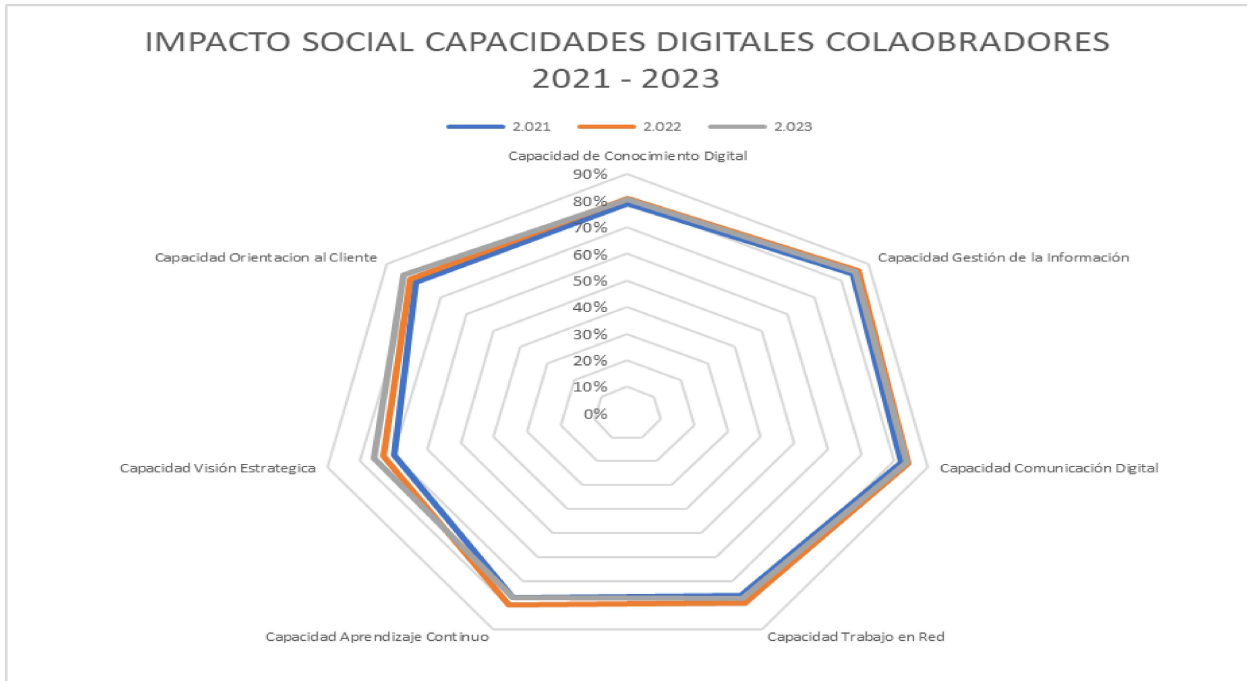
Cabe resaltar que todas las preguntas relacionadas con la satisfacción de los clientes mediante el uso de herramientas digitales han logrado niveles de desarrollo superior del 81%. Este resultado refleja una comprensión sólida, una interacción efectiva y una alta satisfacción de los clientes por parte de los colaboradores del área de crédito dentro de la organización.

El aumento en la calificación de esta capacidad sugiere un enfoque efectivo en la utilización de herramientas digitales para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. La capacidad para establecer mecanismos de comunicación digital, informar de manera eficaz a través de medios digitales, considerar lo digital en la aportación de soluciones y utilizar plataformas digitales para identificar oportunidades se refleja en el progreso general.

Este avance subraya la importancia de una interacción digital efectiva en la satisfacción del cliente. La adaptación proactiva a los entornos digitales y la utilización de herramientas adecuadas para satisfacer las expectativas del cliente son aspectos clave que han contribuido al éxito de esta capacidad.

5.3.5 Resultados Índice de Capacidades digitales comparativo año anterior

Grafica 11 Índices de capacidades digitales colaboradores 2021-2022



Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Tabla 9 Índices de capacidad general año 2021

CAPACIDADES DIGITALES 2021	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
CONOCIMIENTO DIGITAL	5	1	4,17	0,79	0,78
GESTION DE LA INFORMACIÓN	5	1	4,34	0,84	
COMUNICACIÓN DIGITAL	5	1	4,26	0,82	
TRABAJO EN RED	5	1	4,03	0,76	
APRENDIZAJE CONTINUO	5	1	4,06	0,77	
VISION ESTRATEGICA	5	1	3,8	0,70	
ORIENTACION AL CLIENTE	5	1	4,15	0,79	

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Tabla 10 Índices de capacidad general año 2022

CAPACIDADES DIGITALES 2022	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
CONOCIMIENTO DIGITAL	5	1	4,25	0,81	0,81
GESTION DE LA INFORMACIÓN	5	1	4,43	0,86	
COMUNICACIÓN DIGITAL	5	1	4,36	0,84	
TRABAJO EN RED	5	1	4,16	0,79	
APRENDIZAJE CONTINUO	5	1	4,21	0,80	
VISION ESTRATEGICA	5	1	3,92	0,73	
ORIENTACION AL CLIENTE	5	1	4,25	0,81	

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Tabla 11 Índices de capacidad general año 2023

	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO	VALOR REAL	INDICE	IMD
Capacidad de Conocimiento Digital	5	1	4,22	81%	80%
Capacidad Gestión de la Información	5	1	4,41	85%	
Capacidad Comunicación Digital	5	1	4,35	84%	
Capacidad Trabajo en Red	5	1	4,08	77%	
Capacidad Aprendizaje Continuo	5	1	4,07	77%	
Capacidad Visión Estrategica	5	1	4,04	76%	
Capacidad Orientacion al Cliente	5	1	4,35	84%	

Nota: 160 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2023 Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

La evaluación de las capacidades digitales en la Fundación Amanecer revela un panorama dinámico y evolutivo en los últimos dos años. En el año 2021, se estableció una línea base para medir el estado inicial, y desde entonces, se han realizado mediciones anuales para evaluar el progreso y los cambios en las capacidades digitales de los colaboradores.

En el año 2023, los resultados muestran un desarrollo del 80% en las capacidades digitales, lo que representa un aumento de 2 puntos porcentuales en comparación con la línea base de 2021. Sin embargo, es crucial señalar que hubo una disminución de 1 punto porcentual en comparación con el año anterior, 2022. Este contraste entre los dos años revela la complejidad y la variabilidad en el proceso de desarrollo de las capacidades digitales dentro de la organización.

Se identifica un impacto positivo significativo en las capacidades de Visión Estratégica y Orientación al Cliente. Estas dos capacidades han experimentado un crecimiento notable, lo que indica un enfoque efectivo en áreas clave para el éxito digital. La Capacidad de Visión Estratégica, que aborda la comprensión de las tendencias digitales y su incorporación en la orientación estratégica de la

organización, ha mejorado significativamente. Este avance puede interpretarse como una mayor conciencia y adaptabilidad frente a los cambios digitales, fortaleciendo la capacidad de la organización para anticipar y responder proactivamente a las tendencias emergentes.

Asimismo, la Capacidad de Orientación al Cliente ha experimentado un aumento positivo, destacando la importancia de entender, interactuar y satisfacer las necesidades de los clientes en entornos digitales. Este resultado sugiere una mejora significativa en la interacción y satisfacción de los clientes por parte de los colaboradores, lo cual es esencial en un contexto digital donde la experiencia del cliente juega un papel central en el éxito organizacional.

La disminución de 1 punto porcentual en el índice general en comparación con el año anterior merece un análisis más profundo. Podría indicar desafíos o áreas de oportunidad que requieren atención para mantener y acelerar el desarrollo digital. Esta variabilidad resalta la importancia de una evaluación continua y la capacidad de adaptación a medida que evolucionan las tecnologías y las demandas del entorno digital.

En conclusión, la Fundación Amanecer ha logrado un progreso sustancial en el desarrollo de capacidades digitales, con un aumento del 2% en comparación con la línea base de 2021. Los resultados señalan un crecimiento significativo en las capacidades de Visión Estratégica y Orientación al Cliente, subrayando el impacto positivo en la adaptabilidad y satisfacción del cliente. Sin embargo, la disminución de 1 punto porcentual con respecto al año anterior resalta la necesidad de un enfoque continuo en la mejora y adaptación constante a los desafíos digitales en curso.

6. CONCLUSIONES

El análisis de las Capacidades Digitales en la Fundación Amanecer revela un crecimiento constante, alcanzando un desarrollo del 80% en 2023, aunque con una leve disminución del 1% respecto al año anterior. Se identifican áreas de desafío, como la capacidad de Visión Estratégica, que muestra un menor desarrollo y una necesidad de comprensión más profunda de las tendencias digitales.

Se destaca un impacto positivo en las Capacidades de Visión Estratégica y Orientación al Cliente. Estas capacidades han experimentado un crecimiento significativo, indicando una mayor conciencia de las tendencias digitales y una mejora en la satisfacción del cliente.

Las capacidades mejor calificadas son la Gestión de la Información, Comunicación Digital y Orientación al Cliente, todas con un desarrollo del 84% o superior. Estas áreas continúan siendo fortalezas clave para el crecimiento organizacional, destacando la importancia del manejo efectivo de plataformas digitales.



La Capacidad de Aprendizaje Continuo muestra una disminución del 2%, señalando una resistencia por parte de los colaboradores hacia el aprendizaje constante. Dada la resistencia identificada hacia el aprendizaje continuo, se recomienda implementar estrategias de motivación, reconocimientos y programas de formación personalizados. Fomentar una cultura de aprendizaje constante contribuirá al desarrollo individual y colectivo.

Las Capacidades de Visión Estratégica y Orientación al Cliente han demostrado ser áreas críticas. Se sugiere continuar con programas de formación específicos y actualizaciones regulares para mantener y mejorar estas habilidades esenciales. La baja puntuación en la Capacidad de Visión Estratégica indica la necesidad de un enfoque más específico en comprender las tendencias digitales. Programas de formación y recursos especializados pueden abordar esta brecha y fortalecer la adaptabilidad de la organización.

La variabilidad en el índice general destaca la importancia de un monitoreo continuo y evaluaciones periódicas. Esto permitirá ajustar estrategias en tiempo real, identificar desafíos emergentes y garantizar una adaptación ágil a las demandas cambiantes del entorno digital.

La implementación de incentivos tangibles e intangibles puede motivar a los colaboradores a participar activamente en el desarrollo de sus Capacidades Digitales. Reconocer y recompensar los esfuerzos individuales contribuirá a una cultura organizacional enfocada en el crecimiento digital.