

INFORME DE EJECUCIÓN Y AVANCE

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

Informe de Resultados

N° 001



Yopal, diciembre de 2021

CONTENIDO

1.	GLOSARIO	5
2.	INTRODUCCIÓN	6
3.	MARCO TEÓRICO	7
3.1.	Capacidades digitales Identificadas.....	9
4.	METODOLOGÍA	10
5.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	11
5.1.	Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en la Fundación Amanecer 2021.....	11
5.1.1	Capacidad de Conocimiento Digital.....	14
5.1.2.	Capacidad Gestión de la Información.....	14
5.1.3	Capacidad Comunicación Digital.....	15
5.1.4	Capacidad Trabajo en Red.....	16
5.1.5	Capacidad Aprendizaje Continuo.....	16
5.1.6	Capacidad Visión Empresarial.....	17
5.1.7	Capacidad Orientación al Cliente.....	18
5.2.	Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer por departamentos.....	19
5.2.1	Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Casanare.....	19
5.2.2	Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Arauca.....	20
5.2.3	Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Meta.....	22
5.2.4	Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Boyacá.....	23
5.3.	Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer por cargos.....	25
5.3.1	Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Líderes, Coordinadores, Gerentes y Directores.....	25
5.3.2	Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Directores o Coordinadores Comerciales de Sucursales.....	26
5.3.3	Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Analistas, Gestores, Profesionales, Asistentes y Auxiliares.....	28
5.3.4	Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Asesores Comerciales, Ejecutivos, Asistentes y Auxiliares de Servicio al Cliente.....	30
6.	CONCLUSIONES	32



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Índice de Capacidades digitales Fundación Amanecer	12
Tabla 2 Capacidad de Conocimiento Digital	14
Tabla 3 Capacidad Gestión de la Información	14
Tabla 4 Capacidad Comunicación Digital	15
Tabla 5 Capacidad Trabajo en Red	16
Tabla 6 Capacidad Aprendizaje Continuo	17
Tabla 7 Capacidad Visión Empresarial	17
Tabla 8 Capacidad Comunicación Digital	18
Tabla 9 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el departamento de Casanare	19
Tabla 10 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el departamento de Arauca	21
Tabla 11 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el departamento de Meta.	22
Tabla 12 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el Departamento de Boyacá.	24
Tabla 13 Índices de capacidad en Líderes, Coordinadores, Gerentes y Directores	25
Tabla 14 Índices de capacidad Directores o Coordinadores Comerciales.....	27
Tabla 15 Índices de capacidad en Gestores, Profesionales, Asistentes y Auxiliares.	28
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	12
Grafica 2 Índice Capacidades digitales Fundación Amanecer	13
Grafica 3 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Casanare.	20
Grafica 4 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Arauca	21
Grafica 5 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Meta	23
Grafica 6 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Boyacá.....	24
Grafica 7 Índices de Capacidades digitales en Lideres, Coordinadores, Gerentes y Directores.....	26
Grafica 8 Índices de capacidad en Directores o Coordinadores 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: Las diferentes combinaciones de funcionamientos (ser y hacer) que la persona puede alcanzar. Las Capacidades digitales pueden constituir un espacio más deseable para la evaluación que los recursos y la utilidad

Desempeño social: “La eficiencia que demuestre una institución al traducir su misión social a la práctica, de acuerdo con los valores sociales aceptados.” (Definición del Grupo de Trabajo para el Desempeño Social)

Funcionamiento: Los diferentes ‘ser y hacer’ que una persona puede valorar y tener razones para valorar.

Gestión del Desempeño Social: Es la realización de acciones deliberadas de gestión para lograr los resultados deseados.

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

Riesgos: Efectos negativos no esperados generados por la intervención.

Supuestos: Condiciones externas necesarias para validar la teoría del cambio

Teoría del cambio: Una descripción específica y medible de una iniciativa de cambio social que forma parte de la planificación estratégica, la toma de decisiones y evaluación continua.

2. INTRODUCCIÓN

La medición de impacto es una herramienta importante en la gestión de las diferentes áreas de la organización, todo aquel que nos permite determinar la efectividad de las actividades frente a los cambios tecnológicos acontecidos en los últimos 10 años. Las organizaciones no tienen que quedarse atrás lamiéndose las heridas, sino que tienen que dar el paso hacia lo digital y adaptarse a las nuevas necesidades que el mercado o sus usuarios les requieren. Y ahí es donde juega un papel principal todos los colaboradores que deben contar con una serie de competencias digitales para llevar el éxito a la organización.

Una de las metodologías utilizadas para visualizar los cambios generados por las diferentes áreas es el índice de Capacidades digitales. Metodología que permite evaluar las competencias digitales de los colaboradores para afrontar el proceso de transformación digital, siendo un marco de análisis óptimo como una oportunidad de adaptación, aprendizaje, reaprendizaje, evolución y avance de Fundación Amanecer.

En Fundación Amanecer desde el año 2015 ha implementado la medición del índice de Capacidades digitales como metodología de medición del impacto social, basado en el concepto de Capacidades digitales como indicador del bienestar y calidad de vida de las personas, desarrollado por el premio nobel de economía Amartya Sen, con el objetivo de poder determinar el efectos positivos o negativos de los programas y proyectos sociales con que cuenta la entidad.

Es por eso por lo que el presente informe está dedicado a medir las Capacidades digitales de línea base de los colaboradores de la Fundación Amanecer. El informe pretende dar una visión como punto de partida del estado del desarrollo de Capacidades digitales en competencias digitales en los colaboradores de la organización.

En este trabajo se describe la metodología establecida, los formatos de encuestas realizados, los resultados de la medición y por último las conclusiones del estado inicial de la fundación Amanecer.

3. MARCO TEÓRICO

El índice de Capacidades digitales fue creado por PhD Elisaber Garriga Cots directora del Centro social Sustainability Impact en Eada Business Shool y la Fundación Seres en noviembre de 2013. Es una herramienta para la medición del impacto social basado en el enfoque de Capacidades digitales desarrollado por el premio nobel Amartya Sen el cual permite evaluar el bienestar y la calidad de vida con un mayor poder explicativo y comprensivo que cualquier enfoque basado en recursos, dinero, utilidad, satisfacción, bienes y derechos, siendo un marco de análisis óptimo para evaluar el bienestar producido por los programas de sociales en los beneficiarios de tales programas.

El enfoque de Capacidades digitales está basado en el concepto de capacidad que se define como “las combinaciones alternativas que una persona puede “hacer o ser” los distintos funcionamientos que puede lograr”. Para Amartya Sen el concepto de capacidad es complejo y multidimensional ya que incluye una serie de elementos interrelacionados como bienes, características de los bienes, factores de conversión y funcionamientos

Ahora bien, las Capacidades digitales tienen que ver más con las oportunidades factibles de alcanzar esos funcionamientos, con las oportunidades y combinaciones alternativas de que dispone con esos funcionamientos, en términos de la habilidad para alcanzar lo que considera valioso. La capacidad apunta a la libertad, mientras que el funcionamiento muestra el hecho o fact (ese algo).

Así, las Capacidades digitales reflejan las combinaciones alternativas de los funcionamientos, siendo una capacidad un grupo de n (múltiples) funcionamientos. Todas las Capacidades digitales que posee una persona son llamadas el capability set, el grupo de Capacidades digitales y refleja, según Amartya Sen, el bienestar y la calidad de vida de la persona. Las Capacidades digitales pueden ser identificadas a varios niveles: nivel personal, nivel familiar, nivel social y nivel laboral.

La fórmula matemática del concepto de Capacidades digitales 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

Zi, Ze, Zs son factores de conversión, factores individuales, sociales y medioambientales.

El índice de Capacidades digitales se ha construido en base al grupo de Capacidades digitales encontrado para cada programa y en base a la fórmula siguiente, similar a la fórmula del índice de desarrollo humano de Naciones Unidas para el desarrollo (PNU)

$$\text{Índice} = Iq * Iq+1 * Iq+2 * Iq+3 * \dots * Iq+n$$

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 digitales 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 formula:

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

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 ende, se entiende como impacto social al conjunto de las Capacidades digitales generadas por las actividades o acciones realizadas por los programas o proyectos en los beneficiarios desde los niveles laboral, personal, familiar y social, es decir, lo que es capaz de hacer o ser esta persona.

El grupo de Capacidades digitales (habilidades y aprendizajes) se denomina capability set. En base al capability set se construye un índice de Capacidades digitales que permite resumir y unir las Capacidades digitales generadas y nos permitirá medir el avance temporal (comparación año a año). Estas Capacidades digitales son identificadas y medidas a través de una metodología determinada (metodología selectiva, entrevistas y ecuaciones estructurales).

El impacto social debe medir el cambio producido en los beneficiarios antes (momento 0) y después (momento 1). El impacto social debe reflejar, pues, el paso y cambio del momento 0 al momento 1

en el conjunto de Capacidades digitales (capability set). Así, podemos calcular el impacto social de un programa de RSE:

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

3.1. Capacidades digitales Identificadas

A través del fortalecimiento en las áreas de la Fundación Amanecer, se busca generar o potenciar las siguientes Capacidades digitales:

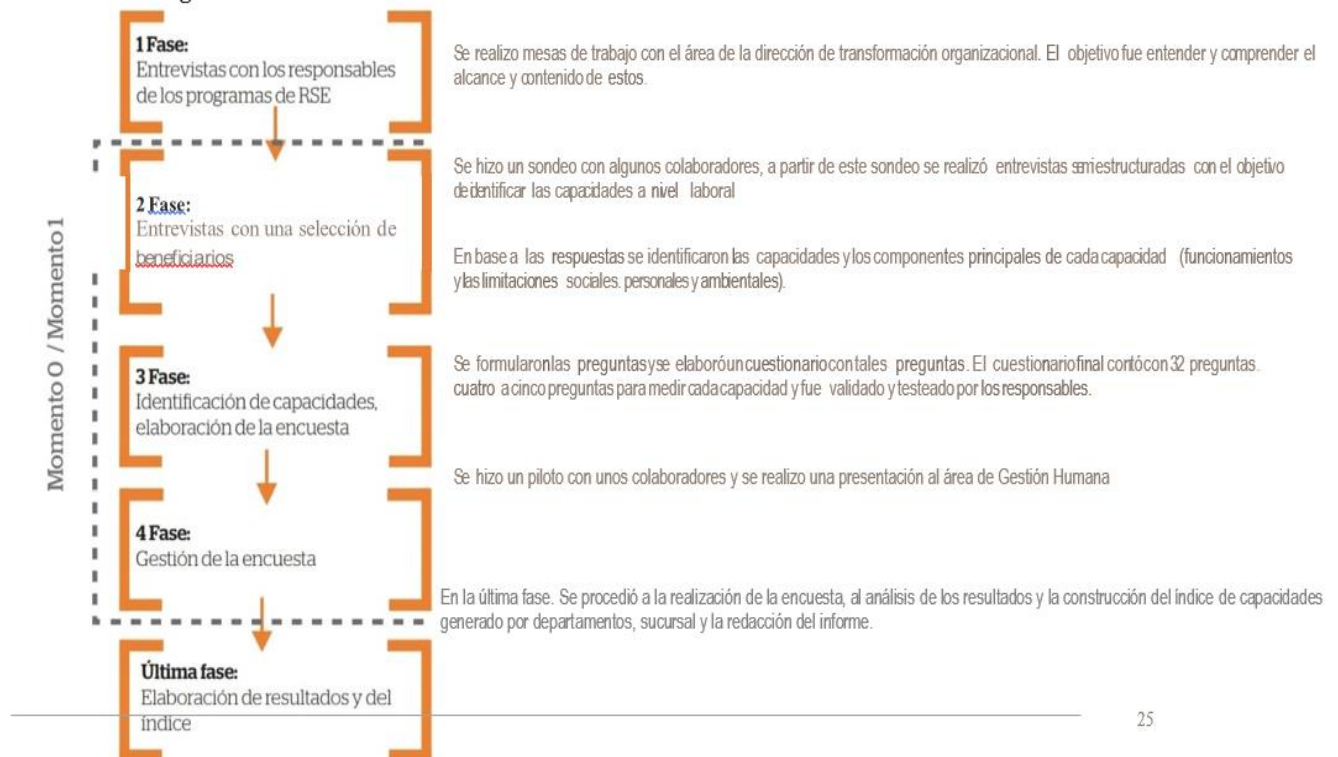
- **CONOCIMIENTO DIGITAL:** Capacidad para desenvolverse profesional y personalmente en la economía digital.
- **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Capacidad para buscar, obtener, evaluar, organizar y compartir información en contextos digitales.
- **COMUNICACIÓN DIGITAL:** Capacidad para comunicarse y relacionarse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

4. METODOLOGÍA

Se realizó mesa de trabajo con el Líder de Transformación Digital, Directora de Transformación Organizacional y el Gestor del Sistema de Gestión con el objetivo de definir e identificar las Capacidades digitales generadas o potenciadas en los colaboradores de la Fundación Amanecer, que permitió la construcción de los respectivos cuestionarios, los cuales fueron aplicados en una fase inicial que sirve de línea base para identificar el estado de las Capacidades digitales las cuales permiten evidenciar el impacto desde las Capacidades digitales producto del proceso de transformación digital de la entidad.

Se seleccionaron como población objetivo a los colaboradores de las sucursales en los departamentos de Arauca, Casanare, Meta y Boyacá. En la toma de información se encuestaron a 162 colaboradores a través la herramienta de forms de office 365, las encuestas tuvieron una duración aproximada de 15 minutos, con preguntas cerradas y de valoración de 1 a 5, conforme a la metodología y garantizando la calidad de la data. Este proceso se realizó en el periodo comprendido de 23 noviembre al 10 diciembre de 2021.

Fases de Investigación



5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

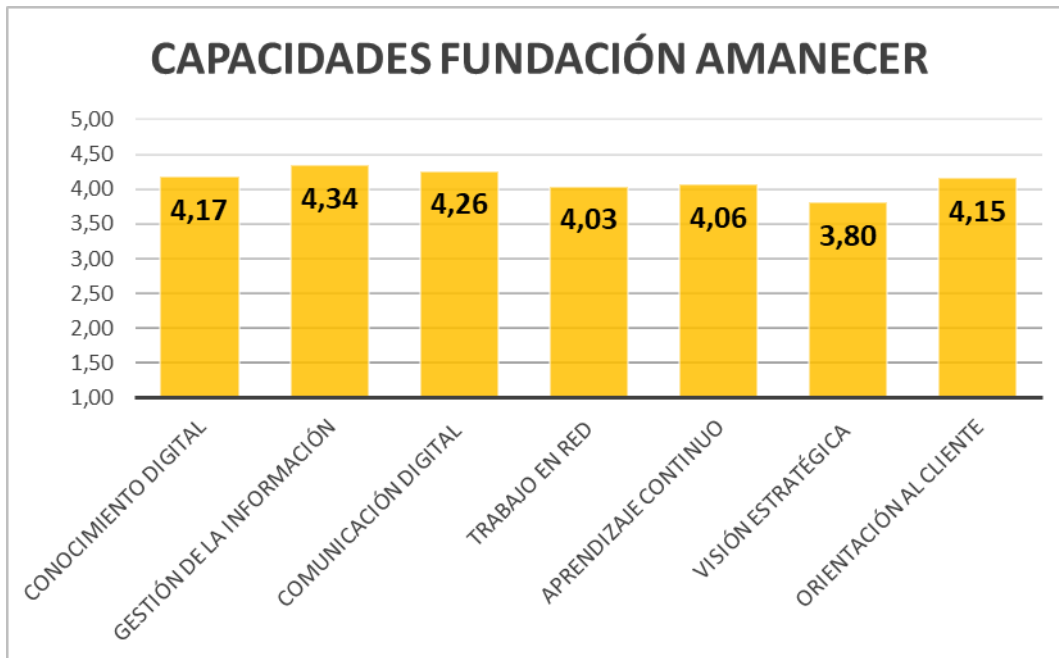
Para Fundación Amanecer, la medición de impacto es de gran importancia, todo aquel que le permite visibilizar los cambios identificados aunado de la efectividad de las acciones o actividades desarrolladas.

Este proceso de medición tiene como objetivo medir las capacidades digitales generadas en los colaboradores de Fundación Amanecer. Para la medición correspondiente al año 2021, 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 de línea base en la Fundación Amanecer 2021

Grafica 1 Capacidades digitales Fundación Amanecer



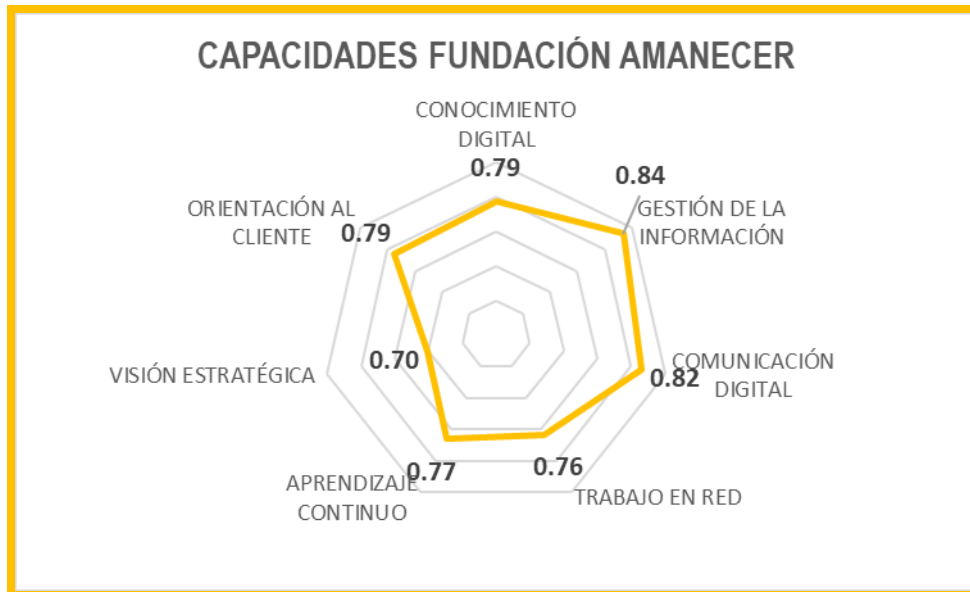
Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Tabla 1 Índice de Capacidades digitales Fundación Amanecer

CAPACIDADES DIGITALES	VALOR MÁXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
CONOCIMIENTO DIGITAL	5	1	4.17	0.79	0.78
GESTIÓN 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	
VISIÓN ESTRATÉGICA	5	1	3.80	0.70	
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5	1	4.15	0.79	

Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Grafica 2 Índice Capacidades digitales Fundación Amanecer



Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
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 2021 se situó en 0.78, es decir que el conjunto de Capacidades digitales está desarrollado en un 78% en los colaboradores de la Fundación Amanecer.

De acuerdo con el grafico No 2, se observa claramente que la capacidad de visión estratégica presenta el menor desarrollo dentro del índice de capacidades digitales, alcanzó un 70%. Este nivel de desarrollo de esta capacidad es explicado principalmente por el bajo conocimiento en las principales tendencias del fenómeno digital y en comprender cómo pueden influir las nuevas lógicas digitales en la estrategia de la organización.

Por otra parte, se observa que las capacidades digitales de mayor calificación dentro de los colaboradores de Fundación Amanecer son las referentes a gestión de la información y comunicación digital, alcanzaron una valoración de 84% y 82% respectivamente. Explicado principalmente por la importancia en el manejo de plataformas para gestionar y comunicarse por estos medios. Resultados importantes para el crecimiento organizacional.

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

5.1.1 Capacidad de Conocimiento Digital

Esta capacidad hace referencia al grado de uso de herramientas digitales por parte de los colaboradores de la Fundación Amanecer.

Para el periodo de la medición, la capacidad de conocimiento digital tuvo una calificación de 4.17, es decir se desarrolló en un 79%. Se evidencia que los colaboradores hacen un buen uso de las herramientas digitales.

Asimismo, se observa que todos colaboradores hacen uso de herramientas y medios digitales en sus actividades ejecutadas en la Fundación Amanecer.

Tabla 2 Capacidad de Conocimiento Digital

CAPACIDAD CONOCIMIENTO DIGITAL	VALOR REAL
¿Utiliza de forma eficiente aplicaciones móviles?	4.33
¿Usa herramientas y medios digitales en su trabajo?	4.51
¿Usa las herramientas digitales para el pensamiento reflexivo, la creatividad y la innovación?	3.95
¿Usa sus herramientas y aplicaciones digitales para promover y afianzar la marca de la Fundación Amanecer?	4.14
¿Usa sus herramientas y aplicaciones digitales para promover y afianzar su imagen personal?	3.95

Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

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?	4.51

¿Realiza búsquedas en Internet que le permiten obtener información relevante para la realización de sus actividades laborales?	4.44
¿Cuándo busca información verifica que la fuente sea confiable?	4.43
¿Guarda de manera organizada la información digital para favorecer su posterior localización?	4.07
¿Identifica nuevas fuentes de información en la web que le permita complementar su conocimiento?	4.25

Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
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 4.34, en términos de desarrollo equivale a un 84%.

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 CONOCIMIENTO DIGITAL	VALOR REAL
¿Se comunica utilizando medios digitales?	4.54
¿Se comunica de forma eficaz utilizando medios digitales?	4.46
¿Se comunica de forma eficiente en los trabajos sincrónicos online (trabajo en vivo y en directo)?	4.15
¿Se comunica de manera eficiente en los trabajos asincrónicos (trabajo previo o posterior)?	4.08
¿Participa activamente en espacios digitales que permitan el relacionamiento con los grupos de interés de la entidad?	4.07

Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Esta capacidad alcanzo una calificación de 4.26, es decir un desarrollo de la capacidad en los colaboradores del 82%, explicada principalmente por la comunicación usando las herramientas digitales.

Se evidencia que una gran parte de los colaboradores usan medos digitales para comunicarse, esto demuestra el crecimiento digital que hay 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?	4.19
¿Interactúa con información colaborativa en línea?	4.09
¿Desarrolla e implementa acciones personales y organizacionales para el trabajo en red?	3.93
¿Colabora en diferentes plataformas compartiendo información y conocimientos?	3.93

Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Esta capacidad alcanzo un índice de calificación de 4.03, es decir un desarrollo de la capacidad en los colaboradores del 76%, explicada principalmente por la colaboración en la ejecución de actividades usando herramientas digitales.

Se evidencia que todas las preguntas de esta capacidad enfocadas a la colaboración usando herramientas digitales alcanzaron niveles de desarrollo del 80%. Lo que explica la buena colaboración de los colaboradores usando 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?	3.91
¿Gestiona su propia capacitación digital?	3.86
¿Emplea Internet para mantenerse actualizado respecto a su especialidad o campo de conocimiento?	4.33
¿Conoce y utiliza herramientas y recursos digitales para la buena gestión del conocimiento?	4.16
¿Participa en actividades de formación formal o informal en línea o de manera virtual?	4.06

Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Esta capacidad alcanzo un índice de calificación de 4.06, es decir un desarrollo de la capacidad en los colaboradores del 77%, explicada principalmente a la gestión de manera autónoma.

Se evidencia que algunos colaboradores saben cómo suscribirse a contenidos relevantes para su trabajo, sin embargo, se requiere fortalecer esta capacidad para que los colaboradores estén creciendo intelectualmente y puedan realizar su trabajo productivamente.

5.1.6 Capacidad Visión Empresarial

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 Empresarial

CAPACIDAD VISIÓN EMPRESARIAL	VALOR REAL
¿Conoce a nivel informativo las principales tendencias digitales?	3.64
¿Comprende cómo pueden influir las tendencias digitales en la estrategia de la Fundación y sus grupos de interés?	3.86
¿Aplica a la Fundación los beneficios de los medios digitales para la consecución de objetivos?	3.89

¿Promueve acciones concretas entre los equipos de trabajo para compartir la información?	3.82
--	-------------

Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Esta capacidad alcanzo un índice de calificación de 3.8, es decir un desarrollo de la capacidad en los directivos del 70%, explicada principalmente por la incorporación de tendencias digitales para la creación de estrategias en los proyectos de la organización.

Se evidencia que todas las preguntas de esta capacidad enfocadas a la comprensión de tendencias digitales. Lo que explica la necesidad de fortalecer aspectos para llevar a cabo una buena incorporación en orientaciones estratégicas de las tendencias digitales por parte 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 Comunicación Digital

CAPACIDAD ORIENTACIÓN AL CLIENTE	VALOR REAL
¿Se informa y comunica de manera eficaz a través de medios digitales con sus clientes?	4.04
¿Establece mecanismos para conversar digitalmente con sus clientes?	4.09
¿Tiene en cuenta lo digital a la hora de aportar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes?	4.22
¿Utiliza las redes sociales u otras plataformas para identificar oportunidades?	4.26

Nota: 162 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Esta capacidad alcanzo un índice de calificación de 4.15, es decir un desarrollo de la capacidad en los colaboradores del área de crédito del 79%, explicada principalmente por la satisfacción de los clientes usando herramientas digitales.

Se evidencia que todas las preguntas de esta capacidad enfocadas a la satisfacción de los clientes usando herramientas digitales alcanzaron niveles de desarrollo del 80%. Lo que explica la buena

comprensión e interacción y satisfacción de los clientes por parte de los colaboradores del área de crédito de la organización.

5.2. Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer por departamentos

5.2.1 Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Casanare

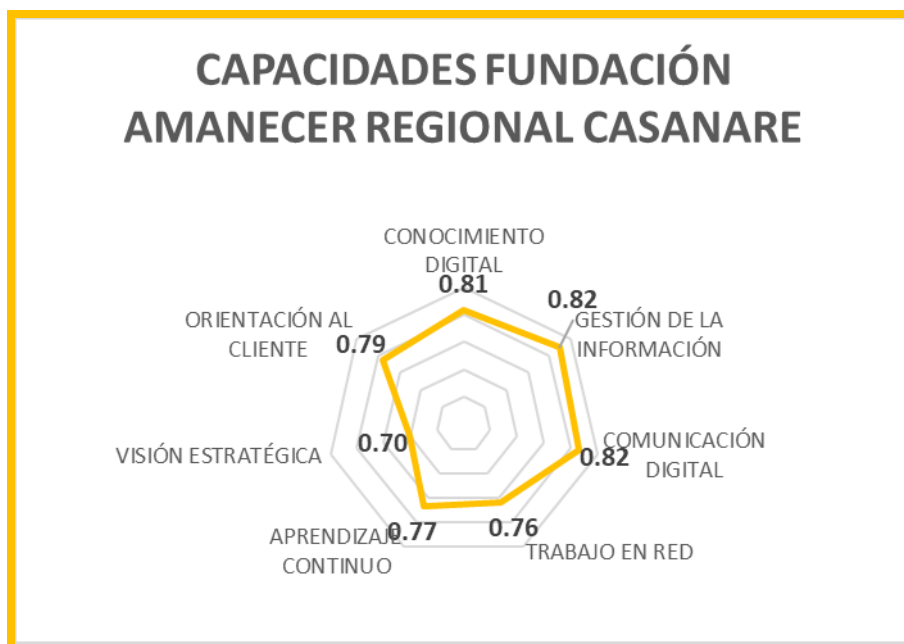
Tabla 9 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el departamento de Casanare

CAPACIDADES DIGITALES	VALOR MÁXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	1	4.30	0.82	0.78
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	
VISIÓN ESTRATÉGICA	5	1	3.80	0.70	
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5	1	4.15	0.79	

Nota: 108 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Grafica 3 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Casanare.



Nota: 108 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición por el departamento de Casanare, se observa que el índice de capacidades digitales para el año 2021 se situó en 0.81, es decir que el conjunto de capacidades digitales está desarrollado en un 81%, se observa claramente que la capacidad de visión estratégica presenta el menor desarrollo dentro del índice de trabajo colaborativo, alcanzó un 70%.

Por otra parte, se observa que las capacidades digitales de mayor desarrollo dentro de los colaboradores de Fundación Amanecer son las referentes a gestión de la información y comunicación digital, las cuales alcanzaron un 82 % respectivamente.

5.2.2 Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Arauca.

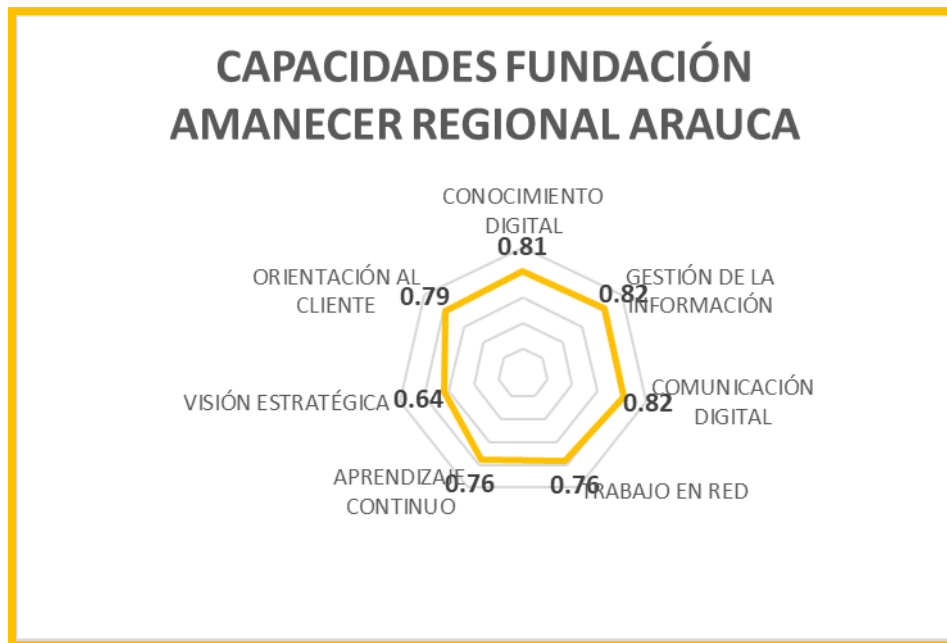
Tabla 10 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el departamento de Arauca

CAPACIDADES DIGITALES	VALOR MÁXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	1	4.29	0.82	0.77
COMUNICACIÓN DIGITAL	5	1	4.26	0.82	
TRABAJO EN RED	5	1	4.05	0.76	
APRENDIZAJE CONTINUO	5	1	4.04	0.76	
VISIÓN ESTRATÉGICA	5	1	3.56	0.64	
ORIENTACIÓN AL CLINETE	5	1	4.15	0.79	

Nota: 11 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Grafica 4 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Arauca



Nota: 11 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición por el departamento de Arauca, se observa que el índice de capacidades digitales para el año 2021 se situó en 0.77, es decir que el conjunto de capacidades digitales está desarrollado en un 77%, se observa claramente que la capacidad de visión estratégica presenta el menor desarrollo dentro del índice de trabajo colaborativo, alcanzó un 64%.

Por otra parte, se observa que las capacidades digitales de mayor desarrollo dentro de los colaboradores de Fundación Amanecer son las referentes a gestión de la información y comunicación digital, las cuales alcanzaron un 82% respectivamente.

5.2.3 Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Meta

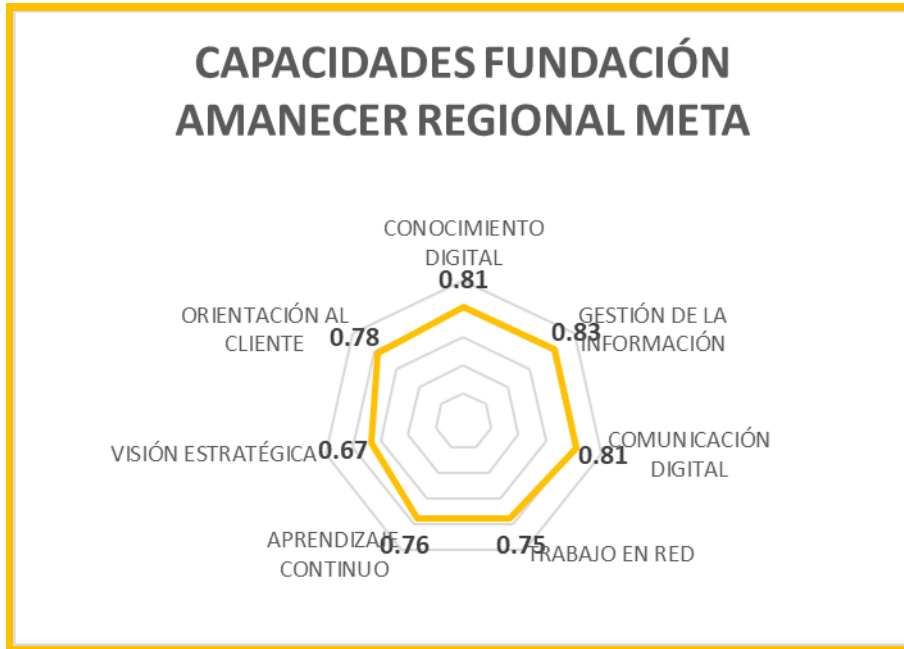
Tabla 11 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el departamento de Meta.

CAPACIDADES DIGITALES	VALOR MÁXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
CONOCIMIENTO DIGITAL	5	1	4.26	0.81	0.77
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	1	4.30	0.83	
COMUNICACIÓN DIGITAL	5	1	4.26	0.81	
TRABAJO EN RED	5	1	4.02	0.75	
APRENDIZAJE CONTINUO	5	1	4.03	0.76	
VISIÓN ESTRATÉGICA	5	1	3.68	0.67	
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5	1	4.10	0.78	

Nota: 25 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Grafica 5 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Meta



*Nota: 25 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer*

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición por el departamento de Meta, se observa que el índice de Capacidades digitales para el año 2021 se situó en 0.80, es decir que el conjunto de Capacidades digitales está desarrollado en un 80%, se observa claramente que la capacidad de visión estratégica presenta el menor desarrollo dentro del índice de trabajo colaborativo, alcanzó un 80%.

Por otra parte, se observa que las Capacidades digitales de mayor desarrollo dentro de los colaboradores de Fundación Amanecer son las referentes a gestión de la información, conocimiento y comunicación digitales, las cuales alcanzaron un 83% y 81% respectivamente.

5.2.4 Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer en el departamento de Boyacá

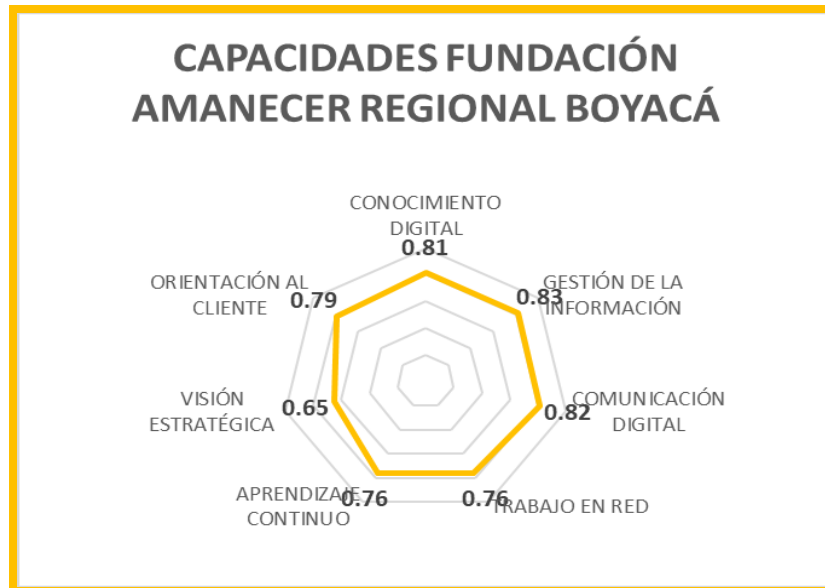
Tabla 12 Índices de capacidad en Fundación Amanecer en el Departamento de Boyacá.

CAPACIDADES DIGITALES	VALOR MÁXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
CONOCIMIENTO DIGITAL	5	1	4.25	0.81	0.77
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	1	4.30	0.83	
COMUNICACIÓN DIGITAL	5	1	4.26	0.82	
TRABAJO EN RED	5	1	4.04	0.76	
APRENDIZAJE CONTINUO	5	1	4.04	0.76	
VISIÓN ESTRATÉGICA	5	1	3.61	0.65	
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5	1	4.15	0.79	

Nota: 22 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Grafica 6 Índices de capacidades digitales de los colaboradores de Fundación Amanecer en el departamento de Boyacá



Nota: 22 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición por el departamento de Boyacá, se observa que el índice de capacidades digitales para el año 2021 se situó en 0.80, es decir que el conjunto de capacidades digitales está desarrollado en un 80%, se observa claramente que la capacidad de visión estratégica presenta el menor desarrollo dentro del índice de trabajo colaborativo, alcanzó un 65%.

Por otra parte, se observa que las capacidades digitales de mayor desarrollo dentro de los colaboradores de Fundación Amanecer son las referentes a gestión de la información y comunicación digital, las cuales alcanzaron un 83% y 82% respectivamente.

5.3. Resultados Índice de Capacidades digitales de Fundación Amanecer por cargos

5.3.1 Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Líderes, Coordinadores, Gerentes y Directores.

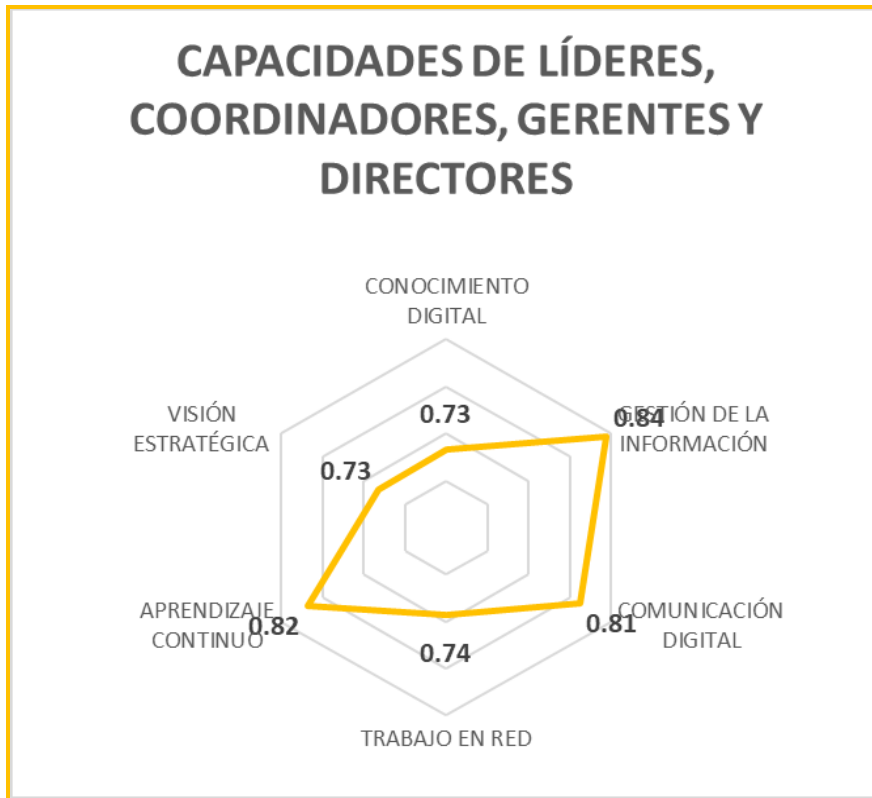
Tabla 13 Índices de capacidad en Líderes, Coordinadores, Gerentes y Directores

CAPACIDADES DIGITALES	VALOR MÁXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
CONOCIMIENTO DIGITAL	5	1	3.93	0.73	0.78
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	1	4.38	0.84	
COMUNICACIÓN DIGITAL	5	1	4.25	0.81	
TRABAJO EN RED	5	1	3.97	0.74	
APRENDIZAJE CONTINUO	5	1	4.27	0.82	
VISIÓN ESTRATÉGICA	5	1	3.93	0.73	

Nota: 17 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Grafica 7 Índices de Capacidades digitales en Lideres, Coordinadores, Gerentes y Directores



Nota: 17 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición en Líderes, Coordinadores, Gerentes y Directores, se observa que el índice de Capacidades digitales para el año 2021 se situó en 0.78, es decir que el conjunto de Capacidades digitales está desarrollado en un 78%, se observa claramente que la capacidad de conocimiento digital y visión estratégica presenta el menor desarrollo, alcanzó un 73%.

Por otra parte, se observa que las Capacidades digitales de mayor desarrollo dentro de los colaboradores de Fundación Amanecer son las referentes a gestión de la información y aprendizaje continuo, las cuales alcanzaron un 84% y 82% respectivamente.

5.3.2 Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Directores o Coordinadores Comerciales de Sucursales

Tabla 14 Índices de capacidad Directores o Coordinadores Comerciales

CAPACIDADES DIGITALES	VALOR MÁXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
CONOCIMIENTO DIGITAL	5	1	3.75	0.69	0.68
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	1	4.02	0.75	
COMUNICACIÓN DIGITAL	5	1	4.00	0.75	
TRABAJO EN RED	5	1	3.48	0.62	
APRENDIZAJE CONTINUO	5	1	3.65	0.66	
VISIÓN ESTRATÉGICA	5	1	3.61	0.65	
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5	1	3.66	0.66	

Nota: 11 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Grafica 8 Índices de capacidad en Directores o Coordinadores Comerciales



*Nota: 11 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer*

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición en Directores o Coordinadores Comerciales, se observa que el índice de Capacidades digitales para el año 2021 se situó en 0.68, es decir que el conjunto de Capacidades digitales está desarrollado en un 68%, se observa claramente que la capacidad de trabajo en red presenta el menor desarrollo, alcanzó un 62%.

Por otra parte, se observa que las Capacidades digitales de mayor desarrollo dentro de los colaboradores de Fundación Amanecer son las referentes a gestión de la información y comunicación digital, las cuales alcanzaron un 75% respectivamente.

5.3.3 Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Analistas, Gestores, Profesionales, Asistentes y Auxiliares

Tabla 15 Índices de capacidad en Gestores, Profesionales, Asistentes y Auxiliares.

CAPACIDADES DIGITALES	VALOR MÁXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
CONOCIMIENTO	5	1	4.04	0.76	0.79

DIGITAL				
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	1	4.43	0.86
COMUNICACIÓN DIGITAL	5	1	4.25	0.81
TRABAJO EN RED	5	1	4.03	0.76
APRENDIZAJE CONTINUO	5	1	4.13	0.78

Nota: 38 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

Grafica 9 Índices de capacidad en Gestores, Profesionales, Asistentes y Auxiliares.



Nota: 38 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021

Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición en Gestores, Profesionales, Asistentes y Auxiliares, se observa que el índice de Capacidades digitales para el año 2021 se situó en 0.79, es decir que el conjunto de Capacidades digitales está desarrollado en un 79%, se observa claramente que la capacidad de trabajo en red y conocimiento digital presentan el menor desarrollo, alcanzando un 76% respectivamente.

Por otra parte, se observa que las Capacidades digitales de mayor desarrollo dentro de los colaboradores de Fundación Amanecer son las referentes a gestión de la información y comunicación digital, las cuales alcanzaron un 86% y 81% respectivamente.

5.3.4 Resultados Índice de Capacidades digitales de línea base en Asesores Comerciales, Ejecutivos, Asistentes y Auxiliares de Servicio al Cliente

Tabla 16 Índices de capacidad en Asesores Comerciales, Ejecutivos, Asistentes y Auxiliares de servicio al Cliente

CAPACIDADES DIGITALES	VALOR MÁXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR REAL	INDICE	INDICE DE CAPACIDADES DIGITALES
CONOCIMIENTO DIGITAL	5	1	4.32	0.83	0.81
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	1	4.34	0.83	
COMUNICACIÓN DIGITAL	5	1	4.30	0.82	
TRABAJO EN RED	5	1	4.11	0.78	
APRENDIZAJE CONTINUO	5	1	4.05	0.76	
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5	1	4.21	0.80	

*Nota: 96 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer*

Grafica 10 Índices de capacidad en Asesores Comerciales, Ejecutivos, Asistentes y Auxiliares de servicio al Cliente



Nota: 96 datos analizados. Capacidades digitales Fundación Amanecer 2021
Fuente: Medición de Capacidades digitales, colaboradores de Fundación Amanecer

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición en Asesores Comerciales, Ejecutivos, Asistentes y Auxiliares de servicio al Cliente, se observa que el índice de Capacidades digitales para el año 2021 se situó en 0.81, es decir que el conjunto de Capacidades digitales está desarrollado en un 81%, se observa claramente que la capacidad de aprendizaje continuo presenta el menor desarrollo, alcanzó un 76%.

Por otra parte, se observa que las capacidades digitales de mayor desarrollo dentro de los colaboradores de Fundación Amanecer son las referentes a gestión de la información y conocimiento digital, las cuales alcanzaron un 83% respectivamente.

6. CONCLUSIONES

De las capacidades digitales identificadas es importante resaltar el índice de Capacidad gestión de la información, índice que resalta la búsqueda, obtener, evaluar, organizar y compartir información de forma digital, el cual obtuvo un desarrollo de 84% y fue la más desarrollada en la entidad. Esto refleja que los colaboradores están en contacto permanente con herramientas digitales para la ejecución de sus actividades de Fundación Amanecer.

Por otra parte, se identificaron que los índices de capacidad digital tuvieron una baja valoración fue el de visión estratégica, teniendo un efecto directo en el desarrollo de la capacidad digital, esto se debe a la dificultad en el conocimiento de principales y tendencias del fenómeno digital y comprender cómo pueden influir las nuevas lógicas digitales en la estrategia de la organización.

Por departamentos el índice de Capacidades digitales iguales en los tres departamentos, Arauca, Boyacá y Meta se situó en 0.77, es decir que el conjunto de Capacidades digitales está desarrollado en un 77%, se observa claramente que la capacidad de visión estratégica presenta el menor desarrollo dentro del índice de trabajo digital, alcanzó un 64%, 65% y 67% respectivamente. Se resalta el desarrollo de las capacidades digitales de gestión de la información y comunicación digital, las cuales alcanzaron más un 80% en los tres departamentos.

Por otra parte, el departamento de Casanare obtuvo el índice de Capacidades digitales más alto se situó en 0.78, es decir que el conjunto de capacidades digitales está desarrollado en un 78%, la capacidad de gestión de la información presenta el mayor desarrollo dentro del índice de trabajo digital, alcanzó un 82%.

Por cargos el índice de capacidades digitales más bajo es el de los directores y coordinadores comerciales, se situó en 0.68, es decir que el conjunto de capacidades digitales está desarrollado en un 68%, se observa claramente que la capacidad de trabajo en red presenta el menor desarrollo dentro del índice de trabajo digital, alcanzó un 62%, de esta área se resalta el desarrollo de las capacidades digitales de gestión de la información y comunicación digital, las cuales alcanzaron un 75% respectivamente.

Por otra parte, el índice de capacidades digitales más alto fue el correspondiente a los asesores comerciales, ejecutivos, asistentes y auxiliares de servicio al cliente se situó en 0.81, es decir que el conjunto de Capacidades digitales está desarrollado en un 81%, la capacidad de gestión de la información presenta el mayor desarrollo dentro del índice de conocimiento digital y gestión de la información, alcanzando un 83% respectivamente.

La medición de capacidades digitales en general presento un impacto positivo. Sin embargo, se requiere establecer acciones encaminadas a:



PRESENTACIÓN DE INFORMES

- ✓ Conocer las principales claves y tendencias del fenómeno digital.
- ✓ Comprender cómo pueden influir las nuevas lógicas digitales en la estrategia de la organización.
- ✓ Aplicar a su organización los beneficios de las lógicas digitales para la consecución de objetivos y eficiencia.
- ✓ Manejar indicadores de reputación digital de la organización y su competencia.
- ✓ Promover acciones concretas para promover la circulación de la información.
- ✓ Tener una visión general de la información y el conocimiento necesario para lograr los objetivos estratégicos de la organización y generar acciones concretas para obtenerlo.
- ✓ Promover el uso de herramientas digitales para mantener al equipo informado, asegurándose de que disponen de la información necesaria para realizar su trabajo.
- ✓ Fomentar, impulsar y facilitar la utilización de herramientas digitales para la consecución de objetivos y resultados.