

INNOVACIÓN Y GERENCIA

REVISTA CIENTÍFICA DE INVESTIGACIÓN

ISSN 3005-5172 | Depósito legal ZU2023000012



INNOVACIÓN Y GERENCIA



VOLUMEN XI
JUNIO 2025



UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ

La Universidad de los Valores





INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

La Revista Innovación y Gerencia es una publicación semestral de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), que surge con el propósito de convertirse en una importante referencia entre los órganos de difusión universitarios que existen en la actualidad. Publica artículos científicos, ensayos, críticas de libros, sobre aspectos asociados con procesos de innovación. En los cuales se presentan conocimientos novedosos, nuevas ideas y experiencias teórico-prácticas, que contribuyen con las diferentes disciplinas del conocimiento. Además, abarca temas relacionados con la gerencia, término con gran auge en los tiempos actuales, desde la perspectiva de entender nuevos retos y formular estrategias orientadas a dar respuestas a los procesos de transformación que experimenta la sociedad moderna. Las contribuciones científicas difundidas en este medio, serán el resultado de investigaciones teóricas o experimentales de carácter inédito y original. La revista está dirigida a investigadores, catedráticos, profesionales, estudiantes y el público en general, interesados en ampliar sus conocimientos sobre temas de actualidad y relevancia en las áreas primordiales del desarrollo social.

EDITOR JEFE

Dra. Janeth Hernandez

COEDITOR

Dra. Marisela Zabala

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Lisette Sanchez Díaz

Dr. Edgar A. Prieto

Dr. Deivi Fuentes Doria

Dr. Romer Alvarez M

Dra. Sahily Urdaneta

Dr. Oswaldo Vergara

Dr. William Pirela

CONSEJO ASESOR

Dra. Migdalia Caridad

Dra. Annherys Paz

Dr. Angel Acevedo Duque

Dr. Ronald Prieto

Dr. Faber Alzate Ortiz

Dr. Ender Carrasquero

COMITÉ DE REDACCIÓN

Msc. Geryk Nuñez

Dra. Branda Molina

Lcdo. Harvin Fernández



INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

2025, Universidad Dr. José Gregorio Hernández.
Maracaibo, Venezuela

Concepto gráfico: Karla Velazquez y Daniel León Bracamonte
E-mail: Karlavelazquez0902@gmail.com

Diagramación y montaje: Daniel León Bracamonte
E-mail: Danielleonbracamonte2004@gmail.com



TRAINING, TELEWORK AND PERFORMANCE IN UNIVERSAL BANKING DURING THE COVID-19 PANDEMIC

ABSTRACT: The purpose of this research is to analyze the importance of training, teleworking, and performance in Universal Banking during the COVID-19 pandemic. This article is a documentary, descriptive study based on a qualitative paradigm, utilizing the hermeneutic method; the data collection technique was observation. The methodology used focused on a bibliographical documentary review related to the training, risks, and opportunities associated with remote work, as well as the tensions and paradoxes of new work modalities. Among the most relevant conclusions are that the crisis derived from the pandemic has led organizations to carry out more efficient management, executing strategies adapted to current technological trends to articulate with their collaborators, guaranteeing the continuity of their processes, for this reason, more trained professionals in new labor trends are necessary to assume their important challenges. Likewise, dynamizing technological capabilities strengthens organizational synergy between employees, which can boost not only a company, but an entire country, by aligning it with modern times, generating positive results in nations, product of strategies in line with new challenges, generating the respective motivation and interest to learn to innovate, as well as the evolution, transformation and transcendence of modern work systems to perfect the desired business development.

KEYWORDS: Training, Teleworking, Performance.

TREINAMENTO, TELETRABALHO E DESEMPENHO NO BANCO UNIVERSAL DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

RESUMO: O objetivo desta pesquisa é analisar a importância do treinamento, teletrabalho e desempenho no Banco Universal durante a pandemia de COVID-19. Este artigo é um estudo documental e descritivo baseado em um paradigma qualitativo, utilizando o método hermenêutico; a técnica de coleta de dados foi a observação. A metodologia utilizada focou em uma revisão bibliográfica documental relacionada ao treinamento, riscos e oportunidades associados ao trabalho remoto, bem como nas tensões e paradoxos das novas modalidades de trabalho. Entre as conclusões mais relevantes está o fato de que a crise gerada pela pandemia levou as organizações a gerenciar de forma mais eficiente, implementando estratégias adaptadas às tendências tecnológicas atuais para articular-se com seus colaboradores e garantir a continuidade de seus processos. Por isso, profissionais mais capacitados nas novas tendências laborais são necessários para enfrentar esses desafios importantes. Além disso, a dinamização das capacidades tecnológicas fortalece a sinergia organizacional entre os funcionários, o que pode impulsionar não apenas uma empresa, mas todo um país, alinhando-se aos tempos modernos, gerando resultados positivos nas nações como produto de estratégias adaptadas aos novos desafios. Isso estimula a motivação e o interesse em aprender a inovar, bem como a evolução, transformação e transcendência dos sistemas de trabalho modernos para aperfeiçoar o desenvolvimento empresarial desejado.

PALAVRAS-CHAVE: Treinamento, Teletrabalho, Desempenho.

FORMATION, TÉLÉTRAVAIL ET PERFORMANCE DANS LA BANQUE UNIVERSELLE PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

RÉSUMÉ : L'objectif de cette recherche est d'analyser l'importance de la formation, du télétravail et de la performance dans la Banque Universelle pendant la pandémie de COVID-19. Cet article est une étude documentaire et descriptive basée sur un paradigme qualitatif, utilisant la méthode herméneutique ; la technique de collecte de données était l'observation. La méthodologie employée s'est concentrée sur une revue documentaire bibliographique concernant la formation, les risques et les opportunités liés au travail à distance, ainsi que les tensions et paradoxes des nouvelles modalités de travail. Parmi les conclusions les plus pertinentes, on observe que la crise engendrée par la pandémie a conduit les organisations à une gestion plus efficace, mettant en œuvre des stratégies adaptées aux tendances technologiques actuelles pour collaborer avec leurs employés et assurer la continuité de leurs processus. Pour cette raison, des professionnels mieux formés aux nouvelles tendances du travail sont nécessaires pour relever ces défis majeurs. De plus, la dynamisation des capacités technologiques renforce la synergie organisationnelle entre les employés, ce qui peut stimuler non seulement une entreprise, mais aussi un pays entier, en l'alignant aux exigences modernes et en générant des résultats positifs pour les nations grâce à des stratégies adaptées aux nouveaux défis. Cette dynamique favorise la motivation et l'intérêt pour l'apprentissage et l'innovation, ainsi que l'évolution, la transformation et la transcendence des systèmes de travail modernes afin de perfectionner le développement commercial souhaité.

MOTS-CLÉ : Éducation, Altérité, Idéalisation, École Inclusive.

Capacitación, teletrabajo y desempeño en la banca universal durante la pandemia covid-19

Nilson Chirinos

Ing. de Sistemas. M.Sc

Electrónico: nilson2021@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5751-2352>

Billy Gasca

Abogado. M.Sc

Correo Electrónico: bgasca@santotomas.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6660-1560>

Dalmiro Ortega

Odontólogo, Esp

Correo Electrónico: dalmiroo@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9639-3763>

RESUMEN: El propósito de esta investigación es analizar la importancia de la capacitación, teletrabajo y desempeño en la Banca Universal durante la pandemia COVID-19. Este artículo es documental, descriptivo bajo el paradigma cualitativo, utilizando el método hermenéutico; la técnica de recolección de datos fue la observación. La metodología utilizada se enfocó en una revisión documental bibliográfica relacionada con la formación, riesgos y oportunidades sobre el trabajo a distancia, así como las tensiones y paradojas de las nuevas modalidades de trabajo. Entre las conclusiones más relevantes, se encuentran que la crisis derivada de la pandemia ha conducido a las organizaciones a realizar gestiones más eficientes, ejecutando estrategias adaptadas a las tendencias tecnológicas actuales para articular con sus colaboradores, garantizando la continuidad a sus procesos, por esta razón, se hacen necesarios profesionales más entrenados en las nuevas tendencias laborales para asumir sus importantes desafíos Asimismo, dinamizar las capacidades tecnológicas fortalecen la sinergia organizacional entre los empleados, lo cual puede impulsar no solo a una empresa, sino a todo un país, al alinearlo con los tiempos modernos, generando resultados positivos en las naciones, producto de estrategias consonas con los nuevos retos, generando la respectiva motivación e interés de aprender para innovar, así como la evolución, transformación y transcendencia de los sistemas modernos de trabajo para perfeccionar el desarrollo empresarial deseado.

PALABRAS CLAVE: Capacitación, Teletrabajo, Desempeño.

Introducción

La capacitación empresarial es un proceso normal, donde se adiestra al personal en el uso de las herramientas novedosas surgidas en el mercado, para hacer frente a los desafíos del momento, los cuales varían, e incluso, pueden responder a situaciones sobrevenidas, las cuales conduzcan imperativamente a hacerles frente. Sin embargo, estas intenciones contrastan con la formación del personal para implementar nuevas herramientas, por lo cual es necesario crear un plan para el adiestramiento continuo, evitando improvisar, con el consecuente agravamiento del escenario.

A propósito de los riesgos imprevistos, se observa cómo en el ámbito mundial, en el año 2020, surgió la pandemia COVID-19, la

cual condujo al aislamiento social, obligando a las empresas a cumplir sus labores desde casa, por lo cual el teletrabajo se afianzó en todos los continentes, como lo señalan Olivares et al. (2024), quienes analizan la pertinencia en la producción informativa para las tecnologías junto con modelos productivos utilizados durante la pandemia. Su uso requiere capacitación, por lo cual ésta última es el pilar para cualquier organización.

Así mismo, en Latinoamérica, cada país, asumiendo su propia realidad, debió adoptar la modalidad del teletrabajo para hacer frente a la emergencia sanitaria supuesta por esta enfermedad, causando muchas bajas en países como Ecuador, Perú, Colombia, entre otros, por lo cual, es frecuente encontrar numerosos estudios sobre esta materia en estos países, como veremos a continuación, donde se evidencia la manera cómo la falta de capacitación conduce potencialmente a errores costosos.

En tal sentido, Lalama et al. (2023) señalan que el 2020 y parte del 2021 fue golpeado por el COVID 19, restringiendo las actividades en los diferentes sectores de la economía, dando como resultado una severa contracción económica en muchos países, entre ellos Ecuador. Por otra parte, Gómez et al. (2020) describen el teletrabajo en Colombia como aporte al desarrollo económico laboral. Además, Polo et al. (2023) destacan esta modalidad como una nueva forma organizativa del trabajo alimentada con las tecnologías, aspecto indiscutible e importante en la innovación organizativa. Siendo así, si no se capacita al personal no valdría la pena adquirir las mejores herramientas del mercado.

En el contexto venezolano no se puede escapar del teletrabajo como una nueva modalidad disruptiva. En este sentido Marín (2024) exponen que para el docente es una modalidad de trabajo remoto la cual les ofrece condiciones particulares en espacio, tiempo, conectividad, recursos tecnológicos; además una organización académica-administrativa apropiada a la institución educativa. En el marco regional, Blanco y Bernal (2023) evaluaron su impacto legal en Zulia - Venezuela, contribuyendo a una comprensión más profunda en las dinámicas del mismo, así como sus repercusiones laborales legales.

De esta manera, las empresas se vieron obligadas a implementar plataformas tecnológicas para conectar a sus trabajadores con las estaciones, cumpliendo sus funciones como si estuviesen presentes en sitio. Esto evidenció enormes deficiencias en el conocimiento tecnológico en muchas instituciones, pues, no todas las personas conocían cómo utilizar algunas herramientas para laborar a distancia, como las aplicaciones Zoom, Google Meet, entre otras, lo cual generó un colapso manejado sobre la marcha.

Lo anterior evidenció la poca capacitación para implementar el teletrabajo, así como el impacto causado por éste en el desempeño laboral en los empleados en la Banca Universal, pues, se requirió una formación improvisada, la cual posteriormente debió profesionalizarse, pues en este sector se debe atender tanto a organismos reguladores como a clientes, lo cual solo no puede ser compensado sin altas competencias y formación continua.

En el ámbito mundial pudo notarse un impacto en el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas, como lo señalan Ferreiro et al. (2023) quienes destacan que una empresa atractiva para laborar puede ser definida como aquella donde las personas se sienten orgullosas respecto a sus labores, se fían, disfrutan, comparten su jornada laboral con sus compañeros.

En el contexto Latinoamericano, el desempeño laboral como consecuencia de la pandemia COVID-19 fue altamente impactado, como lo reflejan Haro et al. (2023) quienes señalan que la vertiginosa expansión del COVID-19 ha concebido efectos significativos, tanto en el entorno social, económico, psicológico, educativo, entre otros, en primera instancia, el cierre de las entidades de educación.

Por su parte, López et al. (2022), señalan que, en el Perú, durante la pandemia del COVID-19, se elaboró una normativa especial para permitir la continuidad en la educación superior mediante la enseñanza virtual. En ese contexto, se establecieron los lineamientos del trabajo remoto, cuya aplicación incluyó tanto a los trabajadores públicos como privados. Además, Argoti et al. (2023) describen la situación presentada en las empresas durante dicha enfermedad, así como las medidas adoptadas por el gobierno, para favorecer su permanencia, reactivación, asegurando su función como proveedor en productos, empleos.

En Venezuela, el desempeño laboral también está condicionado por diferentes factores, como lo señalan Rojas y Arteaga (2022) para quienes las organizaciones son estructuras basadas en sistemas administrativos las cuales tienen como propósito alcanzar objetivos, metas según su plan para el desarrollo; es necesario contar con diversas herramientas tecnológicas, además del talento humano. Finalmente, en el Estado Zulia, se encuentran otras variantes incidentes en este factor. En tal sentido se cita a Sánchez (2023), para quien el desempeño, significa dar cumplimiento a obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio, actuar, trabajar, dedicarse a una actividad satisfactoria.

Este escenario condujo a la Banca Universal a masificar el soporte a distancia, en consecuencia, a formar a sus colaboradores para brindar un óptimo servicio en línea, el cual alcanzó gradualmente su mejor nivel mientras se lograba la adaptación, hecho tanto paulatino como laborioso, debido a su naturaleza compleja. Todo esto implica

una capacitación importante, precisa, para ejercer estas funciones, por lo cual es menester abocarse a ello.

Por lo antes dicho, para los autores de esta investigación, la capacitación es el centro de cualquier adaptación, pues a través de ella se forma al personal para utilizar herramientas novedosas, más en estos tiempos disruptivos, donde suceden eventos a cada momento que cambian los procesos, por lo cual si no se capacita al personal la organización no garantizará su éxito y su permanencia en el sector.

Fundamentos Teóricos

Capacitación para la optimización del desempeño laboral

Según Cáceres (2023 pág. 40) la calidad es la capacidad de un bien o servicio para hacer fiablemente lo necesario para satisfacer lo esperado por el cliente. El conocimiento es parte de la calidad, viene determinado por una preparación para lograr la optimización del desempeño laboral. Para Medina et al. (2021) el factor capacitación en un mundo donde la economía del saber incrementa su relevancia como ventaja competitiva, es fundamental para el éxito empresarial o, incluso del país. Por su parte Obando (2020), define este concepto como pilar en la cultura organizacional para permitir a los empleados tener las competencias necesarias para desenvolverse eficientemente. Así mismo, para Barba (2019), este término es una técnica bastante importante para desarrollar las habilidades del personal.

Según la opinión de los autores de la presente investigación, la capacitación se ha erigido como el pilar fundamental en las organizaciones, siendo imprescindible un adiestramiento permanente, el cual puede incluso ser previo al ingreso a la empresa. Así mismo, se puede formar individualmente a las personas dentro o fuera de la empresa, mediante alianzas con terceros para reforzar el conocimiento adquirido sobre un procedimiento u obtener uno nuevo, pues la innovación así lo demanda. Al capacitar a los empleados, se crean puntos de encuentro en común para compartir sus habilidades, donde todos aprenden entre sí e intercambian experiencias enriquecedoras en el beneficio colectivo.

Siendo así, la capacitación no es un gasto, sino una inversión necesaria para desarrollar al personal en el uso de las herramientas corporativas, lo cual evitará riesgos o males mayores en un futuro. Con esto todos ganan, tanto la Banca Universal como sus colaboradores, por lo cual siempre es necesario hacer un llamado a la integración organizacional, haciendo sostenibles las operaciones en el tiempo. Es algo similar a lo sucedido en un hogar, don-

de los padres educan a todos sus hijos, no contemplando esto como un gasto sino como una inversión; esto no garantiza necesariamente el retorno según lo invertido, pero con casi toda seguridad alguna semilla germinará, valiendo por todas las demás.

Inducción del nuevo personal

Por su parte, Piedra et al. (2023) indican que la inducción es el proceso posterior al reclutamiento, selección del personal, por el cual un empleado adquiere los conocimientos necesarios para manejarse en la empresa. Según Durán et al. (2022), el capital humano es crítico para el éxito organizacional, por ello direccionar al personal hacia los objetivos planteados, representa una base estratégica clave para el éxito. Así mismo, Meléndez (2021), señala que, en la actualidad, las empresas han tomado mucha más importancia al factor humano, pues para alcanzar sus metas u objetivos necesitan a personas comprometidas con la organización.

De acuerdo con los autores de la presente investigación, la inducción es el proceso creado para el acercamiento entre los empleados con la empresa, donde se da a conocer a los trabajadores sus funciones, facilitándoles las herramientas para cumplir efectivamente con las mismas, cuyas inquietudes sobre su uso serán respondidas en sitio antes de iniciar sus labores, para así dar cumplimiento a los objetivos y metas trazadas.

Una correcta inducción a la empresa, será el primer paso para el éxito. El objetivo es que el nuevo colaborador comprenda claramente a la empresa, al conocer su historia, valores, metas, etc. A la vez, una inducción al puesto, para poder realizar sus actividades diarias efectivamente, logrando su identificación, compromiso con la organización, pieza fundamental para la armonía impulsora en la productividad.

Capacitación Individual

Para Félix (2021), la pandemia COVID-19 supuso un peligro para todos los sectores profesionales, pero el más castigado, sin duda, fue el asociado a la salud. Su rol los ha llevado a prestar cuidados pese al posible contagio por el contacto con pacientes enfermos, exponiéndoles a múltiples estrés psíquico o emocional, pues deben preservar sus evitando acarrear serias consecuencias. Del mismo modo, Honores et al. (2020), indican que la capacitación personal es una necesidad empresarial y su intención es guiar el aprendizaje colaborativo como recurso, para obtener mejores resultados. Por otra parte, para Ávila (2016), el proceso inductivo al personal es la orientación brindada por la empresa al nuevo colaborador sobre las funciones

a desempeñar, incluyendo también un panorama general sobre la organización.

Desde la perspectiva de los autores de este artículo, la capacitación individual es el proceso de formación personalizada para cada trabajador, adiestrándole en las herramientas disponibles para cumplir con sus funciones. Allí se indican también las responsabilidades propias por empleado aún en herramientas colectivas, por lo cual se hace imprescindible el manejar perfiles personalizados, los cuales permitan auditar los ejecutores en determinadas funciones para establecer medidas individuales apropiadas.

Sin embargo, el problema parece ser que este proceso está siendo subvalorado, pues se subestima el primer contacto entre los nuevos colaboradores con la organización para iniciar una relación comprometida entre ambos: las primeras experiencias vividas por un empleado en la organización van a matizar su rendimiento, adaptación, compromiso, entrega, entre otros aspectos.

Capacitación Externa

Según Barba (2019), las organizaciones necesitan mejorar su desempeño organizacional, para fortalecer su competitividad, eficiencia, permitiendo así sostenerse óptimamente. Por su parte, Barquero (2017) destaca la importancia de brindar a los docentes opciones para la actualización, utilizando recursos tecnológicos, Para Cruz (2017), la extensión universitaria es un medio para compartir, aplicar el conocimiento académico con la población, así mismo, la virtualización es una modalidad la cual permite la conectividad en la enseñanza - aprendizaje en los procesos pedagógicos, por lo cual incorporar ambos elementos en proyectos para la capacitación externa es un modelo tanto incluyente como moderno.

En la opinión de los autores de esta investigación, la capacitación externa es la realizada fuera de la institución en la cual se labora. Normalmente se apoya en terceras empresas en la formación del personal, siendo las universidades grandes soportes para este propósito, por lo cual es frecuente observar alianzas entre la Banca Universal y las Instituciones Educativas para adiestrar al personal, fortaleciendo su desempeño.

Normalmente, las organizaciones envían a su personal crítico a realizar cursos en herramientas específicas, quienes posteriormente lo comparten con sus compañeros, masificando así tanto el conocimiento como el capital intelectual, base para cualquier organización madura, la cual se proyecte a sí misma en el futuro como vanguardista dentro del sector al cual pertenece, en caso contrario, el crecimiento será limitado.

Por lo tanto, se debe capacitar al personal, aun asumiendo los riesgos que implica su partida, siendo en muchos casos una pérdida en la inversión, pues si eso sucede esa persona será referencia y solo con ver su desenvolvimiento se podrá decir: "tú trabajaste en X empresa, porque la manera como te desenvuelves te identifica con sus patrones", siendo esto un motivo para el orgullo en la empresa anterior, pues irónicamente se hace presente entre las demás aún sin estarlo físicamente, porque su sello las proyecta o las condena a su desaparición.

Teletrabajo

Según Silva (2023), el teletrabajo trae consigo múltiples beneficios para los empleados, para la sostenibilidad en las empresas, su evaluación e implementación tomó gran relevancia durante la pandemia de COVID-19. Por su parte, Chigo (2024), indica que cada vez es más difícil ignorar esta modalidad laboral, la literatura lo considera un fenómeno el cual ha cobrado especial relevancia en la era pos digital. Además, para Castellanos (2024), trabajar en el mismo lugar donde se vive no es algo nuevo, incluso, este era el modelo predominante previo a la revolución industrial. Finalmente, Falcón (2024) menciona sobre el teletrabajo ventajas como mayor integración familiar, ahorro en traslados, poder desplazarse a otras ciudades o lugares distintas a la organización, permite mayor eficiencia y objetivos en reuniones siendo cortas y enfocadas al tema central.

Según Guedez (2021), en sus inicios, el teletrabajo comprendía principalmente el trabajo a domicilio, pero hoy en día abarca modalidades las cuales ofrecen tanto a empresarios como a trabajadores el elegir aquel lugar más ajustado a sus necesidades o expectativas. En esta tipología intervienen factores como: el lugar donde se ejerce la prestación, tipo, la duración del mismo, tamaño organizacional, equipamiento necesario, conexión existente, entre otros. En este sentido, se pueden analizar las modalidades del teletrabajo desde los siguientes puntos de vista:

a) Teletrabajo en casa: Es la más frecuente, la cual se lleva a cabo en el domicilio del trabajador, quien puede estar trabajando por cuenta propia (Freelancer) o asociado a alguna organización independiente.

b) Oficinas satélites: Son oficinas pertenecientes a la empresa, cercanas a los domicilios de los trabajadores, dispuestas para facilitar movilidad.

c) Telecentros: Son centros laborales compartidos por varias empresas, fundamentalmente pequeñas y medianas (PYMES), o profesionales. Son gestionados por proveedores de servicios los cuales actúan como arrendatarios.

d) Teletrabajadores móviles o itinerantes: Se refiere a trabajadores quienes por su movilidad continua deben realizar su trabajo donde se encuentren, como puede ser en la oficina del cliente, en su propio transporte, entre otros.

e) Telecottages: Son redes centrales con tele – servicios asociados, en zonas rurales, las cuales suelen utilizarse para tele – enseñanza o prestar servicios a las PYMES locales.

Según el criterio de los autores de esta investigación, el teletrabajo es una modalidad laboral no presencial, donde el individuo quien la desempeña se vale de recursos tecnológicos para entregar sus presentaciones y servicios para optimizar su desempeño laboral, lo cual requiere constante formación, pues ésta es la base necesaria para dominar cualquier herramienta, evitando incurrir en improvisaciones probablemente costosas, poco rentables para la organización donde se labora. La forma según la cual se desenvuelven los trabajadores en una organización, es cónsona con la capacitación recibida, la cual los diferencia entre la competencia del mismo ramo.

Desempeño Laboral

En primera instancia se presenta a Cáceres (2023), quien realizó un estudio el cual tuvo como objetivo determinar la manera según la cual la cultura organizacional y la gestión del talento humano se relacionaban con el desempeño laboral en dos empresas transnacionales. Además, se muestra a Cruz (2023), quien realizó un estudio para

diseñar un modelo gestionando el acompañamiento para mejorar el dicho factor docente en una Red Educativa, La Matanza, Morropón- Piura para el año 2023. Seguidamente se señala a León (2023) quien realizó un estudio para indagar sobre el síndrome de burnout tanto en la efectividad como en el desenvolvimiento del personal en un municipio distrital regional.

Desde la perspectiva de los autores del presente artículo, todos estos estudios destacan la importancia de la capacitación para cumplir las labores asignadas, pues un óptimo desempeño laboral no es algo para lograr inmediatamente, requiere adiestramiento para manejar las herramientas, lo cual verdaderamente potenciará la producción, evitando incurrir en el cíclico ensayo, error tradicional por la improvisación o poca formación.

Modelo de capacitación cimentado en el teletrabajo como herramienta para optimizar el desempeño laboral de los empleados de la banca universal

A continuación, en la figura 1 se presenta un modelo de capacitación como aporte final. Tal y como puede observarse, se propone utilizar recursos didácticos, mediante charlas, talleres, exponiendo sus bondades a las empresas para explicar la manera según la cual la formación influye en el desempeño laboral de los empleados de la Banca Universal, creando así programas los cuales brinden herramientas transformadoras conducentes a su verdadero empoderamiento, priorizando su desarrollo.

Figura 1. Modelo de capacitación cimentado en el teletrabajo como herramienta para optimizar el desempeño laboral de los empleados de la Banca Universal



Fuente: Elaboración propia (2024)

Cuadro 1. Línea de acción 1: Capacitación del personal

Abordaje estratégico		
Componente humano	Análisis del nivel de preparación del personal así como de las necesidades de formación en herramientas sobre teletrabajo.	
Componente estructural	Conformación de grupos de estudio.	
Componente relacional	Ubicación de aliados para apoyar el desarrollo de temas novedosos en la formación del personal en herramientas técnicas sobre teletrabajo.	
Abordaje metodológico		
Centro de la gestión	Actividades	Mecanismos de participación
Fomento de la capacitación empresarial, enfatizando el fortalecimiento de competencias y habilidades en los gerentes y supervisores sobre herramientas que facilitan el teletrabajo.	•Determinar necesidades y temas de capacitación. •Contraer acuerdos para los procesos de formación con socios externos. •Desarrollo de estrategias de formación en teletrabajo. •Encuentro para intercambios de experiencias en temas de interés.	• Diálogos • Dinámicas • Talleres • Cursos • Grupos de diálogo • Grupos de reflexión

Fuente: Elaboración propia (2024)

Metodología

El enfoque que privilegió el desarrollo de esta investigación fue documental, de corte descriptivo bajo el paradigma cualitativo, utilizando el método hermenéutico, por otra parte, la técnica de recolección de datos fue la observación. Así mismo, la metodología utilizada se enfocó en una revisión documental bibliográfica de las mejoras e innovaciones tecnológicas para optimizar el desempeño laboral de los empleados de la Banca Universal, con la finalidad de indagar sobre las herramientas tecnológicas modernas que facilitan el trabajo a distancia, alineando las estrategias a los nuevos estándares internacionales

Para la selección de la muestra se realizó una búsqueda exhaustiva a través de documentos nacionales e internacionales, libros y artículos científicos de revistas arbitradas reconocidas, en resumen, para la investigación se revisaron treinta y cuatro (34) legajos analizándose la

información recabada, luego de esta exploración y de recoger todos los datos se presentaron los resultados y las reflexiones finales.

Resultados

Entre los hallazgos más importantes destacan el poco adiestramiento a los empleados, fundamentalmente en la instrucción fuera de las instalaciones organizacionales, la cual debe fomentarse mediante alianzas, para garantizar a los empleados acceder a fuentes con conocimiento, formándolos para un mejor desempeño laboral. Además, es evidente la alta incidencia tecnológica en la capacitación para los empleados en las organizaciones, principalmente en la Banca Universal, donde se ofrecen servicios, productos respaldados en las tecnologías actuales para brindar una mejor experiencia al cliente, quien es el centro del proceso.

Cuadro 2. Línea de acción 2: Emprendimiento de acciones transformadoras

Abordaje estratégico		
Componente humano	Consensuar competencias a fortalecer.	
Componente estructural	Promoción del mejoramiento continuo.	
Componente relacional	Análisis de tendencias en los procesos de formación sobre teletrabajo.	
Abordaje metodológico		
Centro de la gestión	Actividades	Mecanismos de participación
Promover la integración de esfuerzos en la ejecución del plan para optimizar el desempeño laboral y de los procesos de capacitación sobre teletrabajo que incluyan herramientas tecnológicas.	•Lectura de resultados del diagnóstico. •Planes de acción. •Realización de las acciones formativas en herramientas sobre teletrabajo.	• Reflexión individual • Reflexión colectiva • Análisis de las acciones realizadas

Fuente: Elaboración propia (2024)

Por otra parte, es imprescindible sincerarse, sin llamarse a engaños, pues capacitar a los empleados pudiera constituir en un arma de doble filo, no todo es color rosa al invertir en tu personal, ya que en un mañana se pudieran ir a otras empresas, incluyendo a la competencia directa, siendo visto como un “autogol” para quienes realizaron la inversión primaria, pero en un contexto más amplio, esa capacitación es necesaria si se quieren lograr los objetivos organizacionales. Como antes se comentó, seguramente algunas semillas germinarán, otras no, lo cual es totalmente normal. Sin embargo, se debe asumir ese riesgo, acompañándolo con incentivos para fidelizar al personal con la organización.

Por lo tanto, es primordial reforzar estratégicamente a los colaboradores y gerentes, para influir en otras personas y capacitarlas en herramientas de teletrabajo, internalizando en la propia actuación de las instituciones financieras, creando un espacio propicio para que puedan aportar ideas, estimular la transmisión del conocimiento e inspirar a sus compañeros priorizando los objetivos organizacionales. De acuerdo con lo planteado, se recomienda que estos gerentes asuman un liderazgo transformacional, con un claro recorrido en los asuntos estructurales, siendo asertivos y empáticos, instituyendo un clima organizacional óptimo en pro de las metas.

Estos Líderes o Gerentes en la Banca Universal, deben adquirir competencias tecnológicas especiales, que les generen oportunidades dentro del proceso de teletrabajo para un mejor desempeño laboral en escenarios complejos, de esta forma promover nuevas generaciones y exigencias de trabajo, para un mayor rendimiento en las instituciones financieras.

Reflexiones finales

En función de las situaciones que influyeron con esta investigación documental sobre capacitación y teletrabajo en la Banca Universal para optimizar el desempeño laboral de los empleados, se puede constituir que lo perceptible sobre modalidades de trabajo actuales, ha cambiado debido a las derivaciones procedentes de la Pandemia a nivel mundial en el contexto financiero, generado por el COVID-19. Todo esto influenciado positivamente por los recursos tecnológicos, es decir, fue modificado la noción que se tiene en la Banca Universal por pasar de modalidad de trabajo presencial a uno a distancia o virtual.

Uno de los principales retos que exhibe la Banca Universal en época de pandemia, es la encomiable tarea de comprimir al máximo las brechas directas e indirectas en los procesos de aprendizaje proactivo. Razón por la cual,

las instituciones financieras deben responder a las exigencias y reclamaciones de los clientes en sus diferentes realidades y contextos sociales.

Después de las consideraciones anteriores, las nuevas tecnologías de la información dentro del proceso de teletrabajo son unos de los retos más significativos, con transformaciones expeditas desde sus propios cimientos. De allí, la importancia de promover un nuevo período con la incorporación de las tecnologías y el pensamiento computacional, para un mejor desarrollo de competencias digitales en empleados, convirtiéndose en uno de los aspectos precisos en la vida y cultura de la comunidad empresarial.

En conclusión, dinamizar las capacidades tecnológicas fortalece la sinergia organizacional entre los empleados, lo cual puede impulsar no solo a una empresa, sino a todo un país, al alinearlo con los tiempos modernos, generando resultados positivos en las naciones, producto de estrategias cónsonas con los nuevos retos, generando la respectiva motivación e interés de aprender para innovar, así como la evolución, transformación y transcendencia de los sistemas modernos de trabajo para perfeccionar el desarrollo empresarial deseado.

Finalmente, el aporte fundamental de esta investigación es que aborda temas como la capacitación como herramienta para los empleados dedicados al teletrabajo, apoyándose para ello en la tecnología, la cual brinda suficientes herramientas a los empleados para recibir una inducción desde su ingreso a la organización brindándoles una continua formación individual, externa para optimizar su desempeño laboral.

Referencias Bibliográficas

- Ávila, C. (2016): Componente comunicativo en el proceso de inducción al personal. Universidad de Lima.
- Argoti A., Bennett, J. y Revelo, L. (2023): Principales medidas económicas adoptadas por el sector empresarial durante la pandemia por COVID-19 en Colombia. *Revista Criterios* - 30 (1) Enero-junio 2023 Rev. Criterios - pp. 93-111 ISSN: 0121-8670, ISSN Electrónico: 2256-1161, Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.
- Barba, L. (2019): El nivel de capacitación, las remuneraciones y el desempeño laboral, en una institución financiera. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*. Vol. 1 No. 1. Enero – junio 2019. ISSN: 2789 – 0074.
- Barquero, A. (2017): Los cursos virtuales y bimodales como herramienta para la actualización de docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica: el caso del proyecto de Educación Continua Bimodal, Escuela de Historia, Universidad Nacional.
- Blanco, L. y Bernal, D. (2023): Análisis del impacto del teletrabajo en los gastos operacionales y la productividad en el contexto de la pandemia de covid-19: estudio de caso visa en los años 2020, 2021 y 2022. Universidad Libre de Colombia –Sede El Bosque.
- Cáceres, A. (2023): Relación de la cultura organizacional y gestión del talento humano con el desempeño laboral en dos empresas transnacionales año 2021". Universidad Ricardo Palma.
- Castellanos, J. (2024): Estudio sociológico sobre el Teletrabajo en España tras la pandemia. UNED. EIDUNET. Escuela Internacional de Doctorado.
- Castillo, E (2019): La banca especializada y universal. Universidad Americana UAM. *Revista Ciencia Jurídica y Política* 29-52.
- Chigo, J. (2024): Factores de la modalidad de teletrabajo que inciden en el desempeño laboral en el sector de tecnología y servicios empresariales. Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Cruz, J. (2023): Modelo de gestión de acompañamiento para mejorar el desempeño laboral docente en una Red Educativa, La Matanza, Morropón – Piura, 2023. Universidad César Vallejo.
- Cruz, I. (2017): Virtualización en la extensión universitaria: una experiencia de capacitación externa en ciencias del movimiento humano. Memoria del V Foro de Academia Innovadora "Fomentando una cultura de innovación, diálogo y accesibilidad con el apoyo de las TIC", p. 96.
- Durán, S., Pérez, A., Barrera, A. y Castro, R. (2022): Inducción organizacional para la gestión de diversidad cultural en migrantes venezolanas radicadas en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XXVIII, No. 2, abril-junio 2022. pp. 166-181. FCES - LUZ ISSN: 1315-9518 ISSN-E: 2477-9431.
- Falcón, K. (2024): Teletrabajo y su relación con la seguridad de la información del OSITRÁN. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Félix, L. (2021). Capacitación en el uso de los equipos de protección individual: ¿factor determinante para reducir la percepción de contagio y efecto emocional en el personal. UAM. Universidad autónoma de Madrid.
- Ferreiro, F., Ríos, A. y Jardón, E. (2023): ¿Cómo son las empresas excelentes para trabajar en España durante la pandemia del COVID-19? *Revista Ciencia UNEMI* Vol. 16, N° 42, mayo-agosto 2023, pp. 102 – 115 ISSN 1390-4272 Impreso ISSN 2528-7737 Electrónico.

- Gómez, S., Jaramillo, M. y Mercado, H. (2020): Estudio del Teletrabajo en Colombia como aporte al desarrollo económico laboral. Universidad Simón Bolívar.
- Guedez, H. (2021): El teletrabajo y sus riesgos psicosociales: una revisión de la literatura disponible. Revista ICADE. Business School.
- Haro, A., Villacís, J., Lara, D., Carrión, A. y Pérez, J. (2023): Estado emocional y desempeño laboral, un análisis desde el entorno de teletrabajo en docentes universitarios en épocas de Covid-19. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C. y Tapia, N. (2020): Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. Digital Publisher CEIT, 5 (6-1), 398-409.
- Lalama, R., Borja, A., Pin, M. y Almeida, C. (2023): Teletrabajo y productividad en pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. Revista Venezolana de Innovación y Gerencia (RVG) de la Universidad del Zulia, Año 28 No. 103.
- León, C. (2023): El Síndrome de Burnout en la efectividad y el desempeño laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Huamanga 2021. Universidad Cesar Vallejo.
- López, L., López, P. y López, M. (2022): Trabajo remoto y satisfacción laboral de los docentes universitarios peruanos durante la pandemia del COVID-19. Revista Innova Educación (RIE), ISSN: 2664-1496 ISSN-L: 2664-1488.
- Marín, M. (2024): El teletrabajo y la docencia universitaria en Venezuela: Experiencia de la Universidad Nacional Experimental de las Telecomunicaciones e Informática. Revista Latinoamericana de Difusión Científica Volumen 6 – Número 10, ISSN 2711-0494.
- Medina, B., Palacios, W. y Vergel, M. (2021): La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia
- Meléndez, G. (2021): Compromiso Organizacional y la Inducción de personal en la empresa Servicios Integrales T-Solutions SAC, Trujillo 2021. Universidad César Vallejo.
- Obando, M. (2020): Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. Revista ECA Sinergia 2020, Vol 11. N° 2. 166-173.
- Olivares, F., San Miguel, A. y Méndez, I. (2024): Uso de herramientas colaborativas y teletrabajo en la producción de informativos en canal sur televisión tras la covid-19: el caso de despierta Andalucía. Vivat Academia. Revista de Comunicación (2024) ISSN: 1575-2844.
- Oruna, A., Oruna, M., Aranguren, P y Sánchez, J (2023): Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. Revista venezolana de gerencia. Año 28 No. 102, 2023, 855-871 ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423
- Piedra, V., Granillo, R., Vázquez, M. y Rodríguez, R. (2023): Procedimiento para el reclutamiento, selección e inducción de personal: perspectivas y tendencias. Revista Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún. ISSN: 2007-784X.
- Polo, B., Hinojosa, C., Sánchez, A y Aldea, C. (2023): Teletrabajo en organizaciones: Competencias y valoración de actividades en las empresas del norte de Amazonas-Perú. Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XXIX, Número Especial 7, junio 2023. pp. 88-100, FCES - LUZ ISSN: 1315-9518 ISSN-E: 2477-9431.
- Rojas, J. y Arteaga, M. (2022): Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. Revista Accounting and Management Research, Facultad de Ciencias Contables. 1(1): 1-16, enero, 2022 / ISSN-e: 2805-8658, Universidad Alonso de Ojeda.
- Sánchez, D. (2023): Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de salud. Revista Enfermería Investiga, Investigación; Vinculación, Docencia y Gestión.
- Silva, A. (2023): Evaluación de la adopción del teletrabajo y sus implicaciones en la sostenibilidad de las organizaciones de Medellín. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Minas, Departamento de Ingeniería de la Organización Medellín, Colombia.
- Vega, B., Vega, D y Koo, R (2023): Análisis de los efectos de la pandemia del covid-19 a nivel de gestión del riesgo de crédito en la banca oficial panameña. Revista FAECO sapiens. Universidad de Panamá, Panamá. ISSN: 2644-3821. Periodicidad: Semestral. vol. 6, núm. 1, 2023.



INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

La Revista Innovación y Gerencia es una publicación semestral de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), que surge con el propósito de convertirse en una importante referencia entre los órganos de difusión universitarios que existen en la actualidad. Publica artículos científicos, ensayos, críticas de libros, sobre aspectos asociados con procesos de innovación. En los cuales se presentan conocimientos novedosos, nuevas ideas y experiencias teórico-prácticas, que contribuyen con las diferentes disciplinas del conocimiento. Además, abarca temas relacionados con la gerencia, término con gran auge en los tiempos actuales, desde la perspectiva de entender nuevos retos y formular estrategias orientadas a dar respuestas a los procesos de transformación que experimenta la sociedad moderna. Las contribuciones científicas difundidas en este medio, serán el resultado de investigaciones teóricas o experimentales de carácter inédito y original. La revista está dirigida a investigadores, catedráticos, profesionales, estudiantes y el público en general, interesados en ampliar sus conocimientos sobre temas de actualidad y relevancia en las áreas primordiales del desarrollo social.

Tiene como misión contribuir con la difusión y promoción permanente de la producción intelectual, desde la perspectiva de presentar nuevos aportes dentro de los procesos de investigación y divulgación académica. Su visión está orientada a proyectarse como un órgano de divulgación de reconocido prestigio en la comunidad académico-científica, capaz de afianzar el desarrollo y ejecución de importantes retos en materia de generación de conocimientos.

Objetivos:

- Dar a conocer la producción intelectual, mediante la publicación de trabajos de calidad y adaptados a una nueva visión de la ciencia, orientada a la búsqueda de nuevos conceptos y paradigmas.
- Fomentar la investigación científico - técnica.
- Incentivar a los docentes e investigadores a desarrollar diversas líneas de investigación mediante las cuales se ejecuten proyectos viables.
- Propiciar un medio editorial en el cual puedan confrontarse ideas y criterios vanguardistas vinculados con las diversas áreas del saber.
- Promover el intercambio de información con otras instituciones dedicadas a impulsar el progreso científico de la región y el país.

Esta publicación se cuenta indizada en:

Latindex (América Latina, el Caribe, España y Portugal)
Advanced Science Index
Mir@bel "(RE) CUEILLIR LES SAVOIRS"

INNOVACIÓN Y GERENCIA
Universidad Dr. José Gregorio Hernández.
Decanato de Investigación y Postgrado. Dirección del Fondo Editorial.
Calle 89B entre Av. 15 Delicias y Av. 14C. Maracaibo, estado Zulia Venezuela.
Correo electrónico: fondoeditorial@ujgh.edu.ve.



INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1

Junio 2025

ISSN 3005-5172

Publicación semestral

Depósito Legal: ZU2023000012

Tabla de Contenido

Editorial

Artículos

- **Capacitación, teletrabajo y desempeño en la banca universal durante la pandemia covid-19** 8
Training, telework and performance in universal banking during the covid-19 pandemic
Nilson Chirinos, Billy Gasca, Dalmiro Ortega
- **Liderazgo ético del gerente educativo y responsabilidad social institucional** 17
Ethical leadership of the educational manager and institutional social responsibility
Emily Montiel, Yeixy Contreras
- **Competencias digitales y relaciones sociales: Claves para la modernización de las organizaciones públicas en el siglo XXI** 23
Digital competencies and social relationships: keys to the modernization of public organizations in the 21st century
Franklin Sandoval, Juan Javier Sarell Galarraga
- **La gestión logística eficiente como base para el sostenimiento en las PYMES** 34
Efficient logistics management as a basis for sustaination in smes
José Rodrigo Bermúdez Gómez
- **Transformación digital en la gestión financiera: Impulsando la competitividad y sostenibilidad de las PYMES** 41
Digital transformation in financial management: boosting the competitiveness and sustainability of smes
Marieugenia Fernández, José Reyes, Yenitza Inciarte
- **Competencias laborales para la gestión de calidad** 48
Work skills for quality management in automotive spare parts sales
Andreina Salazar, Jenny Guerra
- **Neurosupervisión Educativa: Modelo Innovador en el Ámbito Educativo** 58
Educational neurosupervision: innovative model in the educational field
Luis García
- **Relevancia de la Interdisciplinariedad en la Formación de Profesionales en Virología** 63
Relevance of interdisciplinarity in the training of professionals in virology
Yessica Y. Torres P, Maribel Josefina Castellano González
- **Rasgos de personalidad en estudiantes de la mención orientación residentes en Venezuela** 72
Personality traits in students of the guidance mention residing In venezuela
Sánchez de Gallardo, Marhilde. Pirela de Faria, Ligia
- **Un futuro sostenible. Intersección entre responsabilidad social interna y gestión Del talento humano** 79
A sustainable future. The intersection between internal social responsibility and human talent management
Zuley Martínez Epiayú, Yanelis Margarita Ramos Márquez
- **Robótica educativa en la formación integral: Indicadores de competencias y creatividad** 90
Educational robotics in integral education: competency and creativity indicators
Luis Reyes