

Competencias Tecnológicas del Talento Humano en Universidades Corporativas

Autora: Dra. Noris Beatriz Rodriguez Sánchez.

noris.rodriquez@urbe.edu

Directora de Estudios a Distancia

Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.

RESUMEN

El propósito de este trabajo fue analizar las Competencias Tecnológicas del Talento Humano en las Universidades Corporativas. Este trabajo se suscribe como analítico y de campo, a fin de descubrir el mecanismo interno de la misma, de tipo cuantitativo y descriptivo, con un diseño no experimental, transeccional, utilizando un instrumento, estructurado con cincuenta preguntas. La población estuvo constituida por doce personas pertenecientes a la gerencia de talento humano de las universidades corporativas: BOD, COBECA y ZIC. Los resultados fueron sometidos a dos procedimientos estadísticos utilizados para calcular la confiabilidad: Coeficiente alfa de Crombach y método de mitades partidas con lo que se puede concluir que el instrumento es altamente confiable. El análisis estadístico de los datos se realizó, bajo un proceso descriptivo, a través de cuadros de frecuencia y gráficos, donde se utilizó SPSS, agrupando los datos en dimensiones e indicadores. En concordancia con los resultados obtenidos, se formularon las conclusiones, con el fin de determinar las competencias tecnológicas del talento humano en universidades corporativas, a través de caracterizar las competencias con base en: contexto, actuación, idoneidad, resolución de problemas, desempeño integral y las competencias específicas, pero no las competencias de tipo básica, genérica y claves, ya que no conocen sobre cuál les servirán para resolver un problema de tipo social y laboral, planteándose recomendaciones para potenciar el tema.

Palabras Clave: Competencias tecnológicas, caracterización, categorización, universidad corporativa.

ABSTRACT

The intention is analyze the Technological Competitions of the Human Talent in the Corporate Universities. It is for this that this work subscribes like analytical and of field, in order to discover the internal mechanism of the same one. Of quantitative and descriptive type, with a not experimental design, transeccional, there was used an instrument structured with fifty questions. The population was constituted by twelve persons belonging to the management of human talent of the corporate universities: BOD, COBECA and ZIC. The results were submitted to two statistical procedures used to calculate the reliability: Coefficient Crombach's alpha and method of halves divided with what can conclude that the instrument is highly reliable. The statistical analysis of the information was realized, under a descriptive process, across pictures of frequency and graphical, where SPSS was in use, grouping the information in dimensions and indicators. In conformity with the obtained results, the conclusions were formulated, in order to determine the technological competitions of the human talent in corporate universities, across characterizing the competitions with base in: context, action, suitability, resolution of problems, integral performance and the specific competitions, but not the competitions of type basic, generic and key, since they do not know on which they will serve them to solve a problem of social and labor type, appearing recommendations to promote the topic.

Key words: technological competitions, characterization, categorization, corporate university.

1. INTRODUCCIÓN

La importancia de los activos intangibles ha sido ampliamente considerada en el modelo *Balance Scorecard*, donde se incluyen cuatro indicadores para medir los resultados en una organización: Perspectiva financiera, Perspectiva del cliente, Perspectiva de Procesos y Perspectiva del desarrollo de las personas y el aprendizaje, a través de estos indicadores se mide al talento humano en el cumplimiento de la misión, a fin de canalizar las habilidades y conocimientos específicos de la gente en la organización hacia el logro de metas estratégicas a largo plazo.

Tomando como referencia lo descrito, la gestión de recursos humanos por competencias propone la formación, el crecimiento del talento humano en función a la visión y la estrategia organizacional. Para que el talento humano por competencias constituya una alternativa dentro del incremento del rendimiento profesional, es necesario maximizar la capacidad individual y colectiva que genere valor en los procesos empresariales, a través de sus competencias tecnológicas, es decir, en la relación entre los medios tecnológicos y el trabajo del talento humano dentro de las universidades corporativas.

En relación a lo planteado, resulta indispensable precisar algunas definiciones sobre competencia, según Frola (2008), se considera la precisa capacidad del organismo para dar una respuesta integrada (cognitiva afectiva y motriz), a fin de resolver en términos de un criterio de calidad o exigencia, y se manifiesta a través de indicadores evaluables.

María Eugenia Nordenflycht (Nordenflycht, Junio 2005), plantea que una competencia se puede identificar como de mayor consenso, cuando se entiende como

“una potencialidad que permite poner en práctica conocimientos y procedimientos que han sido adquiridos, a través de la transformaciones de saberes activos y transferibles”, lo que significa que se realiza una movilización de todos estos saberes en forma integrada en la resolución de problemas, a través de una acción autónoma y eficaz.

Esta conceptualización contempla varias características a considerar, las cuales pueden coincidir con otros autores. Para, Alles (2006), las competencias son las características de personalidad, devenidos comportamientos, que generan un desempeño exitoso en su puesto de trabajo.

Lo descrito anteriormente, se relaciona con las competencias que el talento humano debe de poseer para realizar, de la mejor manera, las tareas asignadas en su puesto de trabajo, donde estas competencias están asociadas a conocimientos y habilidades de índole tecnológicos, necesarios para la ejecución de una función productiva, generalmente se hace referencia a un lenguaje específico, al uso de instrumentos y herramientas determinadas; que se adquieren a través del proceso de capacitación, mediante las universidades corporativas.

Lo significativo del uso de las competencias tecnológicas es que se utilicen en la gestión diaria de las organizaciones y de la mejor manera, es por eso que el análisis de las competencias del talento humano en esa área es tan significativo, y es la clave de una gestión acertada, ya que el manejo de la tecnología está precisando a las organizaciones a ser más inteligentes en la medida que los trabajadores están más empoderados y comprometidos con un aprendizaje continuo, haciéndose necesario medir el valor de dicho conocimiento en las organizaciones.

Partiendo de lo descrito y llevándolo al concepto de universidad corporativa, este talento humano es lo que le va a permitir a la organización pautar un primer

acercamiento, entre el mundo empresarial y el académico, tal como lo llevaron a cabo las grandes corporaciones como McDonalds, Disney, Motorola, BMW, Norvartis, entre otras, donde se le permite al talento humano superar la barrera entre la organización educativa y el puesto de trabajo que pudiese cumplir. Rodriguez, (2008).

Por esta razón cuando se trata de tomar la decisión de poner en funcionamiento una universidad corporativa, se requiere que el personal de la gerencia de talento humano, que allí labore cumpla con una serie de competencias tecnológicas, para un mejor desempeño en su puesto de trabajo, lo cual implica una inversión tanto en espacio, equipo, como también de personal, el cual debe ser escogido de acuerdo con sus habilidades y responsabilidades dentro de un puesto de trabajo.

La transferencia de conocimiento desde la universidad a la empresa son factores determinantes en la aparición y consolidación en las competencias tecnológica, que debe de poseer su talento humano, todo esto es lo que va a producir una simbiosis entre la tecnología y el desarrollo de competencias del mismo.

Naciendo así el concepto de Universidad Corporativa, donde se diseñan programas de adiestramiento basados en las necesidades organizacionales, utilizando las competencias tecnológicas como una vía para la completa integración del talento humano dentro de las organizaciones.

Adicionalmente, gestiona el conocimiento interno de las empresas, así como de proporcionar a sus empleados formación específica del área de trabajo, de esta forma, los empleados de la organización pueden ver cubiertos todos sus requerimientos formativos en la universidad de la empresa.

Las universidades corporativas les permiten a las personas alinearse con los objetivos organizacionales, desarrollar la agilidad necesaria para adaptarse al cambio y

manejar la distribución del conocimiento en el desarrollo de habilidades críticas. Con la presión intensa para elevar la productividad y desempeño en las organizaciones, las universidades corporativas pueden asociarse con los gerentes de línea de negocio para elevar la productividad de las ventas, acelerar la entrada al mercado, reducir el riesgo del cumplimiento y alcanzar otros objetivos.

Por lo anteriormente descrito es que este estudio se centró en las Competencias Tecnológicas del Talento Humano en Universidades Corporativas, ya que han cambiando su entorno físico a uno virtual, usando la tecnología para construir el conocimiento cuándo y dónde sea necesario.

La Universidad Corporativa es una estrategia de capacitación que está diseñada para alinear las diferentes corrientes de formación de una organización con los objetivos del negocio, donde se le permite a la empresa que proporcione a su talento humano una educación correcta y oportuna alineada con los objetivos de la misma, a fin de optimizar los recursos.

Este aprendizaje forma la parte esencial del negocio, pues apunta hacia aquellos conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas, fundamentales que le permitirán al talento humano contribuir al logro de los planes estratégicos.

En este sentido, la universidad corporativa se conecta con el aprendizaje como una estrategia corporativa, y alinea todos los procesos de aprendizaje y desarrollo en la ruta del alcance de un mejor desempeño del talento humano.

Producto de una observación empírica de la investigación, fue posible establecer que el personal que labora en las universidades corporativas objeto de análisis, presenta algunos aspectos deben ser reforzados, entre los cuales se encuentran las

competencias tecnológicas, las cuales se refiere a aquellas que son claves para el cumplimiento de la función que les corresponda asumir.

1.2. OBJETIVO GENERAL

Analizar las Competencias Tecnológicas del Talento Humano en las Universidades Corporativas.

1.3.. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar las competencias tecnológicas presentes en el talento humano que forma parte de las Universidades Corporativas.
- Determinar el proceso requerido para el desarrollo de competencias tecnológicas en el talento humano que pueda implementarse en las Universidades Corporativas.
- Identificar las fases del modelo de competencias tecnológicas que pueda implementarse por el talento humano en las universidades corporativas.
- Generar un modelo de competencias tecnológicas que pueda implementarse por el talento humano como motor que impulsa las universidades corporativas del estado Zulia, con el fin de que se optimice su desempeño.

2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas que se presentan en esta investigación, tienen como finalidad sustentar la variable objetos de estudio, mediante los diferentes puntos de vista de varios autores.

2.1. Competencias tecnológicas

Las competencias están relacionadas a los procesos productivos de las empresas, particularmente en el campo tecnológico, en donde el desarrollo del conocimiento ha

sido muy acelerado, es por esto que se presenta la necesidad de capacitar de manera continua al talento humano de las organizaciones, independientemente del título, diploma o experiencia laboral previos.

El concepto de competencias no es nuevo, por es se define como las características subyacentes de la persona, relacionado con una correcta actuación en el puesto donde se desenvuelve, asociadas a una serie de conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas requeridas para el mismo.

De acuerdo con la Comisión Europea (2006) y el Instituto Adecco (2008), las competencias digitales y tecnológicas están entre los mayores requerimientos de habilidades para futuros “talentos”. La competencia digital implica un entendimiento real de muchos aspectos para el lugar de trabajo y clave digital, incluyendo hardware, software y comunicación. También incluye la capacidad de encontrar, seleccionar, juzgar y evaluar una buena calidad online de contenidos.

El talento humano a largo plazo debe entonces, ser capaz de manejar todos los tipos de filtros de contenidos que varían desde el uso del lenguaje, los motores de búsqueda comerciales, pop-ups, e información restringida por derechos de propiedad.

Se define competencia tecnológica como la que consiste en disponer de habilidades para buscar, obtener, procesar y comunicar información, y para transformarla en conocimiento e Incorpora diferentes habilidades, que van del acceso a la información hasta su transmisión en distintos soportes una vez tratada, incluyendo la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación como elemento esencial para informarse, aprender y comunicarse. Gros, Begoña y Contreras, (2006).

La competencia profesional ha sido definida como “el uso habitual y juicioso de comunicación, conocimiento, habilidades técnicas, razonamiento clínico, emociones,

valores y reflexión en la práctica cotidiana para el beneficio del individuo y la comunidad a los que se está ofreciendo un servicio” (Epstein y Hundert, 2002 citado por Gutiérrez, 2005). Gutiérrez señala que esta conceptualización de la noción de competencia integra múltiples funciones:

- Cognitiva (por ejemplo, adquirir y usar conocimientos para solucionar problemas de la vida real)
- Técnica (por ejemplo, habilidades, puesta en práctica de procedimientos)
- Integradora (por ejemplo, integración de conocimiento básico y aplicado)
- Relacional (por ejemplo, comunicación efectiva)
- Afectivo-moral (por ejemplo, profundo respeto ante una persona o situación).

Esta autora habla sobre la adopción de una aproximación multidimensional a la competencia, la cual ofrece un uso más amplio de este concepto, posibilitando así la identificación de los esfuerzos necesarios para aspirar a la excelencia. Las variaciones en la definición de competencia las plantean distintos autores (Denyer et al., 2007), destacando, desde la forma más sencilla que la competencia, donde:

se refiere a un conjunto de elementos que el sujeto puede movilizar para resolver una situación con éxito. Hasta aquella que refiere a un conjunto de disposiciones de naturaleza cognitiva, afectiva, reflexiva y contextual. La movilización se expresa por medio del concepto de disposición, para resolver situaciones problema. Una acción responsable, es decir, concebida, administrada y aplicada con todo conocimiento de causa. (p.p: 36-37)

Para Hay Group (2000), competencia es una característica subyacente en una persona que está, causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo. Las competencias “diferenciadoras” son las que distinguen a un trabajador con actuación superior de un trabajador con actuación mediana.

Las competencias “umbral” o “esenciales” son las que se necesitan para lograr una actuación media o mínimamente adecuada. Las competencias diferenciadoras y umbral para un determinado puesto de trabajo provocan un patrón y norma para la selección del personal, para planificación de la sucesión, para evaluación de la actuación y para desarrollo personal.

2.1.1. Competencias Tecnológicas requeridas

Al investigar las competencias, es preciso indicar que existen múltiples y variadas definiciones en torno a dicho concepto. Entre los autores más resaltantes, cabe destacar que la gestión de recursos humanos por competencias, según Alles (2006), las considera como un modelo administrativo, que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios, facilitando, simultáneamente el desarrollo profesional de las personas.

Competencias Tecnológicas, es la expresada por Bermejo, (2009): como los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que debe de poseer una persona para poder desempeñarse en un entorno de trabajo adecuado, relacionado con la tecnología.

Cabello y Levis (2007), en su estudio de medios informáticos en la educación, donde uno de los temas que se abordan se relaciona con las competencias a desarrollar, las cuales se definen como la capacidad de poner en marcha de manera integrada aquellos conocimientos adquiridos y rasgos de personalidad que permiten resolver situaciones diversas.

Si se parte de la definición de competencia planteada por Alles (2006) “características de personalidad, devenidos comportamientos, que generan un desempeño exitoso en su puesto de trabajo”; sería conveniente indagar, como son las

competencias tecnológicas, en el contexto empresarial, teniendo presente que en este ámbito tecnológico, los cambios se suscitan con mucha rapidez, para lo cual se debe de tener inmediatez, en la incorporación de estas a los procesos productivos.

Desde este punto de vista, las organizaciones aplican competencia para solucionar y desarrollar individuos para roles claves, según el Modelo de Iceberg, muestra los diferentes niveles de competencia, a través de la siguiente pregunta: ¿Por qué algunas personas son más exitosas que otras? Expresa que hay que autoevaluar y ver como se está abordando la labor en el trabajo y como se han incorporados los avances tecnológicos.

Para que un modelo de gestión por competencia sea efectivo debe contar con mucha información, a fin de obtener los perfiles, la evaluación y detectar la necesidad de capacitación.

En función de estos aportes, la autora antes mencionada, concluye la importancia con la organización del futuro, contar con un proceso formal para el desarrollo de las competencias tecnológicas adaptadas a los objetivos organizacionales que la conforman y a su vez, éste en línea directa con la misión y visión de la organización.

Por su parte Huerta (2004), expresa que las competencias tecnológicas, “son la base particular del ejercicio profesional y están vinculadas a conocimientos específicos de ejecución (p. 3). De esta manera, se evidencia que este tipo de competencia, hace referencia a grupos de prerrequisitos cognitivos, donde el talento humano las necesita para ser capaz de trabajar en forma adecuada en un área específica y concreta.

A menudo se basan en un sistema de rutinas y habilidades especializadas almacenadas en la memoria. Las competencias son actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas con idoneidad y compromiso

ético, movilizándolo los diferentes saberes: ser, hacer y conocer (Tobón, 2010; Tobón, Pimienta y García Fraile, 2010a). Las mismas deben de redactarse así: desempeño (uno o varios verbos en presente o infinitivo), objeto conceptual (objeto sobre el cual recae la acción), finalidad (es el para qué de la competencia) y condición de referencia (es el contexto de la competencia, el cual permite valorar su calidad).

Para Frade 2007), indica que la aceptación como un “saber hacer”, se utiliza en el ámbito jurídico desde el siglo XVI y fue aprobada en el siglo XX en el mundo laboral. Esta misma autora manifiesta que en los años 60 Estados Unidos, realiza una investigación para valorar las características de sus mejores empleados, donde descubren aquellos señalados como “competentes”, poseía conocimientos y los sabían aplicar.

Es decir, se esta definición se relaciona con aquellas competencias asociadas a conocimientos y habilidades de índole tecnológico, que son necesarios para la ejecución de una función productiva, generalmente se refieren a un lenguaje específico, al uso de instrumentos y herramientas determinadas; de acuerdo con el planteamiento anterior.

Las competencias se consideran como la sumatoria de un conjunto de habilidades y destrezas, las cuales están asociadas a un área funcional, especialidad o disciplina técnicas y son necesarias para realizar a cabalidad los procesos de trabajo que ésta involucra

Los cambios propuestos, por el autor anterior, relacionados con la integración de las TIC, especialmente de Internet, implican no sólo aspectos tecnológicos sino metodológicos, como por ejemplo, nuevas formas de aprender; en este sentido las

competencias no están limitadas a interactuar entre sí, sino a utilizar efectivamente nuevas herramientas.

Otros autores han llegado a llamarlas el conocimiento indefinible, porque están formadas por los conocimientos y experiencia del individuo, sus capacidades personales de interrelacionarse, de plantear y resolver los problemas, de ser proactivo para enfrentar el trabajo cotidiano y el cambio.

2.1.2. Categorías de las competencias

Las competencias, desde una perspectiva compleja, se ubican en la categoría general del desarrollo humano, aunque en la actualidad sea escasa la mirada sobre este punto, para Duran, (2003-), estas categorías se agrupan en:

Cuadro 2.1. Categorías de las competencias

Categorías	Definición	Procesos
Cognitiva	Es la manera cómo los seres humanos procesan la información	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la inteligencia - Habilidades del pensamiento - Estrategias cognitivas
Corporal	Se refiere a la estructura física del ser humano y a la manera como ésta es significada por la cultura. Se compone de procesos perceptivos, estructuras óseo musculares y los sistemas orgánicos	<ul style="list-style-type: none"> - Formación y desarrollo físico motriz - Experiencia corporal - Experiencia lúdica - Inteligencia corporal – kinestesica - Inteligencia espacial
Social	Es la interacción con otras personas para llevar a cabo procesos de convivencia y de trabajo colaborativo, mediante la asunción de normas, leyes y pautas construidas colectivamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Asunción y seguimiento de las costumbres sociales. - Respeto a las diferencias culturales - Interacción con otros - Búsqueda y construcción de la identidad cultural - Globalización y mundialización.
Comunicativa	El lenguaje es el vehículo por medio del cual se configura el universo simbólico y cultural de cada sujeto, en interacción con los otros y el mundo.	<ul style="list-style-type: none"> - Construcción de sistemas de significación. - Comprensión, interpretación, análisis y producción de textos. - Principio de la interacción implicados en la ética de la comunicación. - Procesos estéticos asociados al lenguaje. - Desarrollo del pensamiento.
Ética	Es la capacidad de tomar decisiones asumiendo la responsabilidad de los actos, mediante la conciencia de acciones y el hacer parte de aquello sobre lo cual se actúa, buscando el respeto a la dignidad personal y de las otras personas.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo moral - Construcción de la norma Formación de valores - Desarrollo de la autonomía moral e intelectual
Lúdica	Todo ser humano tiene una tendencia a sentir gusto, satisfacción e interés de vivir situaciones de dificultad, azar, riesgo y libertad, donde se expresa la imaginación y la distracción.	<ul style="list-style-type: none"> - El proceso de juego - Aprender por el juego - La recreación
Laboral	El mundo del trabajo es otra dimensión fundamental en el desarrollo humano y consiste en la realización de actividades dirigidas a un fin externo.	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación vocacional - Preparación para el ejercicio laboral - Planeación del trabajo dentro del marco de la autorrealización
Espiritual	Consiste en asumir el contacto con el todo (la sociedad, especie, el planeta, el cosmos), que va	<ul style="list-style-type: none"> - Trascendencia - Solidaridad

Categorías	Definición	Procesos
	más allá de cada ser singular, con el fin de que la persona pueda comprender su ubicación en ese todo y el papel que le corresponde vivir. En esta dimensión aparecen interrogantes tales como: ¿Cuál es nuestra misión? ¿Qué sentido tiene vivir? ¿Cuál es el sentido de la muerte?	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a las diferentes tradiciones religiosas - Intimidad - Amor - Vinculación con la especie, la sociedad y el universo.

Fuente: Tobón (2005)

2.1.3. Caracterización de las competencias tecnológicas

Las competencias tecnológicas, según Tobón (2005), en su libro Formación basada en competencias, habla de cinco (05) características fundamentales tales como:

- **Contexto:** se refiere a la realidad compleja, atravesada por unos poderes, unos lenguajes, unas reglas, unos códigos, unos intereses, unas demarcaciones específicas, Marín (2002, p.108)
- **Idoneidad:** es una característica central del concepto de competencias, por lo cual se puede afirmar que un criterio para determinar si una persona es más o menos competente, es evaluar su grado de idoneidad en el desempeño. Se ha entendido idoneidad con criterios de reduccionistas (Zubiría, 2002), en términos de tiempo y cantidad.
- **Actuación:** es un dominio de uso, en distintos contextos de las reglas básicas subyacentes.
- **Resolución de problemas desde la complejidad:** es otro componente fundamental de la competencia a través de establecer varias estrategias de solución, donde se considere lo imprevisto y la incertidumbre.
- **Integridad del desempeño:** esta asociada a toda acción mediada por procesos mentales, físicos, ambientales, interpersonales y culturales.

Para, Villa y Poblete, (2007), han identificado una serie de características relacionadas con las competencias que se describen, a continuación:

- Son multifuncionales, se requieren para desarrollar un amplio rango de metas y resolver múltiples problemas en diferentes contextos.
- Son complejas, favorecen el desarrollo de niveles de pensamiento superior, como el crítico, analítico, desarrollo de actitudes y valores lo más elevados posible. Asumen una autonomía mental que presupone una aproximación activa y reflexiva ante la vida.
- Las competencias genéricas son multidimensionales, porque permiten reconocer , analizar patrones, percibir situaciones, seleccionar significados, desarrollar una orientación social, adquirir una sensibilidad hacia sí mismo y hacia los demás (ubicación en un contexto).

En definitiva, para Cabello y Levis (2007), las competencias, son las que permiten dar sentido a la información, representada en diferentes lenguajes y sobre distintos soportes con un grado tal de conocimiento del soporte y del código que a la vez, le permite al talento humano, ser un productor de mensajes, además de receptor activo.

Cuando se forma al talento humano por competencias, implica que la dirección de los programas debe de apuntar hacia el desarrollo de las capacidades, aplicables a un amplio rango de situaciones laborales involucradas en el ámbito de una ocupación, en este caso en las universidades corporativas.

El aporte de lo descrito anteriormente, a esta investigación radica en las características de las competencias tecnológicas que ese talento humano debe de poseer dentro de las universidades corporativas, a fin de tener un mejor desenvolvimiento dentro de la organización a través de las características de las diferentes competencias que se puedan identificar.

2.1.3. Clasificación de las competencias tecnológicas

Existen varias maneras de clasificar las competencias, entre las cuales están, según Hay Group, (2000) las siguientes:

- Competencias diferenciadoras: son las que distinguen a un trabajador, con actuación superior de un trabajador, con actuación media.
- Competencias umbral o esenciales: son las que se necesitan para lograr una actuación media o mínimamente adecuada.
- Competencias poseídas: se relacionan con las percepciones, valores, preferencias, conductas, reacciones, y la forma de relacionarse con los otros, las actitudes.
- Competencias desarrollables: son aquellas que se pueden desarrollar, como las competencias técnicas y de operación. Incluyen conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas aplicadas a la ocupación: uso de herramientas, lectura de instrumentos, capacidad de interpretar información gráfica.

Competencias básicas: a diferencia de los contenidos específicos, son multifuncionales, ya que permiten el desarrollo personal a lo largo de la vida, la inclusión y la participación como ciudadanos activos y el acceso a un puesto de trabajo en el mercado laboral.

Competencias genéricas son las asociadas con la personalidad (logro, influencia, eficacia personal, solución de problemas, gestión de personas).

Competencias técnicas o específicas: son las asociadas con el conocimiento de una determinada área.

Competencias claves: son aquellas que están centradas en el comportamiento, tienden a concentrarse en los factores de éxito en el desempeño. Estas competencias se clasifican a su vez en tres amplias categorías:

- Los individuos deben poder usar un amplio rango de herramientas para interactuar efectivamente con el ambiente: tanto físicas como en la tecnología de la información y socio culturales como en el uso del lenguaje.
- Necesitan comprender dichas herramientas ampliamente, cómo para adaptarlas a sus propios fines, usar las herramientas de manera interactiva.
- Los individuos necesitan poder comunicarse con otros, y debido a que encontrarán personas de diversos orígenes, es importante que puedan interactuar en grupos heterogéneos.
- Los individuos necesitan poder tomar la responsabilidad de manejar sus propias vidas, situar sus vidas en un contexto social más amplio y actuar de manera autónoma.

Estas competencias han sido objeto de estudio de muchas organizaciones en el mundo, lo que ha develado que este tipo de competencias se manifiesta de forma reiterativa en diferentes puestos de trabajo.

La organización Hay Group, (2000), hace una clasificación básicas o genérica de las competencias, donde las define como aquellas que están ligadas a la dimensión psicológica del hombre, directamente relacionadas con la autoimagen, los rasgos, valores y motivos, que constituyen la causa de un desempeño superior en varios puestos de trabajo, donde se desempeñan los roles de tipo directivos, profesionales, técnicos, entre otros; y que representan a la cultura organizacional de una empresa.

Este autor considera que las competencias básicas, genéricas, específicas y claves son las nuevas categorías que de manera integral van a definir los procesos de formación y el reconocimiento o certificación de tales competencias. Es la nueva

credencial que se habilita para el ejercicio eficiente en las ocupaciones, antes que la abundancia de títulos o diplomas.

Partiendo de lo descrito éstos aportes, influyen desde una perspectiva lógica en la clasificación de las competencias que el talento humano de una organización, logre transferir en su formación o consolidación académica y a su vez va a permitir identificar las competencias que ese capital humano debe poseer para poder gestionar el conocimiento dentro de las universidades corporativas.

2.2. Procesos para desarrollar competencias tecnológicas

Para Alles (2006), el desarrollo de competencias va desde la práctica individual a la organizacional, donde una organización no desarrolla competencias, sin el desarrollo individual de las mismas, pero es igualmente cierto que aún con el desarrollo individual muchas veces, no es posible lograr el desarrollo organizacional.

Las organizaciones deben manejarse con estas dos realidades, ya que el desarrollo de competencias es un proceso de dos direcciones: las competencias como un capital individual y como un capital organizacional.

2.2.1. Capacitación

Todas las organizaciones que quieren sobrevivir y ser competitivas invierten cada vez mayores recursos económicos en la capacitación, actualización e innovación de su personal. Dicho proceso de mejoramiento parte de la detección de necesidades de capacitación, para luego diseñar, ejecutar y evaluar programas de mejoramiento.

La capacitación ocasional o esporádica está siendo sustituida por programas de educación continua, de formación profesional, desarrollada desde las organizaciones en convenio con instituciones educativas especializadas y de tercero o cuarto nivel.

Según Chiavenato (2000), los procesos para el desarrollo del personal presentan las siguientes tendencias:

- Fuerte enfoque en agregar valor a las personas y a la organización.
- Participación activa de los gerentes y sus equipos.
- Intensa vinculación con la actividad de la empresa.
- Perfeccionamiento personal para mejorar la calidad de vida de las personas.
- Continua preparación de la empresa y de las personas para el futuro y para el destino.
- El nuevo planteamiento derivado de la influencia de la tecnología informática.
- Adaptación de las prácticas de capacitación a las diferencias individuales de las personas.
- Importancia en las técnicas grupales y solidarias.
- La utilización de mecanismos de motivación y de realización personal.
- Búsqueda incesante de la excelencia.
- Compartir la información en lugar de utilizar controles externos.
- Permanente fuente de retroalimentación.

2.2.2. Entrenamiento

Chiavenato (2000), define el entrenamiento como: “un proceso educacional a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos”.

El Entrenamiento es el acto de proporcionar medios que permitan el aprendizaje en un sentido positivo y beneficioso para que los individuos de una empresa puedan desarrollar de manera más rápida sus conocimientos, aptitudes y habilidades; otorgando beneficios tales como:

- Preparar personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas peculiares de la organización.
- Proporcionar al personal oportunidades para el continuo desarrollo en sus cargos actuales, como en otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- Cambiar la actitud de las personas, para crear un clima más satisfactorio entre empleados, aumentar la motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

2.2.3. Desarrollo

El desarrollo de una organización se circunscribe en las exigencias del talento humano del tercer milenio, en las demandas del mundo globalizado, en el desarrollo tecnológico y fundamentalmente en las necesidades de la sociedad presente y futura.

Chiavenato (2007), analiza varios supuestos básicos del desarrollo organizacional, como los siguientes:

- Concepto de organización
- Concepto de cultura organizacional

- Concepto de cambio organizacional
- Necesidad de una continúa adaptación al cambio
- Interacción entre la organización y el ambiente
- Interacción entre el individuo y la organización
- Objetivos individuales y objetivos organizacionales

2.3. Fases del modelo de competencias

Un “modelo de competencias” es un conjunto de habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes que integra los comportamientos del talento humano y que se vinculan, directamente a las prioridades estratégicas generales, así como los niveles de competencia a alcanzar para cada comportamiento, según (Tobón, 2010a).

El modelo más reciente de identificación, normalización y descripción de competencias es el Sistémico Complejo de (Tobón, 2010a). Este modelo se basa en identificar y normalizar las competencias con base en tres componentes: problemas, competencias y criterios.

El modelo ha surgido con el fin de hacer más ágil y rápido el proceso de describir las competencias y establecerlas como el centro de un perfil académico profesional de egreso, sin dejar de lado la pertinencia y la integralidad del desempeño humano ante los problemas.

Muchas organizaciones vienen adoptando este enfoque después de pasar por los otros modelos, con el fin de hacer más viable la formación y evaluación de competencias desde los maestros y maestras. Este modelo normaliza las competencias con base en los siguientes principios:

- Las competencias se determinan a partir de la identificación de problemas sociales, profesionales y disciplinares, presentes o del futuro.
- Los problemas se asumen como retos que a la vez son la base para orientar la formación.
- Cada competencia se describe como un desempeño íntegro e integral, en torno a un para qué.
- En cada competencia se determinan criterios con el fin de orientar tanto su formación como evaluación y certificación.
- Los criterios buscan dar cuenta de los diferentes saberes que se integran en la competencia. Es así como se tienen criterios para el saber ser, criterios para el saber conocer y criterios para el saber hacer.

Este modelo aporta la base conceptual para desarrollar y enriquecer esta investigación, aportando conocimiento al área de competencias tecnológicas en el talento humano en las universidades corporativas, impulsando la innovación, que este talento humano debe de poseer en su propio perfil de competencias.

Para Torres (2007), dentro de su modelo de competencias, establece que el talento humano, se involucra en todos los procesos como: el diseño y evaluación de las ocupaciones, selección y contratación, formación y desarrollo, valoración del potencial, evaluación del desempeño, compensación, planificación de la sucesión e indicadores de gestión.

Otro elemento presente dentro de las competencias son las conductas, que van a constituir el soporte sobre el cual se construirán las competencias, ya que es a partir de la manera en que los talentos o personas de desempeño sobresaliente, llevan a cabo sus tareas, que interpretamos qué características subyacen a estas conductas, qué

conocimientos ponen en juego, qué habilidades han desarrollado, con qué actitud acompañan estas acciones y qué los mueve a actuar.

Es con esta perspectiva que se desglosan las conductas del talento humano exitoso, para entender de qué están hechos y así identificar su comportamiento que se distinguen de las personas que exhiban un desempeño superior respecto de los de desempeño promedio.

En tal sentido, las cualidades que posee el talento humano, que ocupa un puesto en una organización con significativa suficiencia o idoneidad, es producto del resultado de la capacidad y disposición para el máximo desempeño.

Al centrarse en los comportamientos observables y no en rasgos subyacentes de la persona, facilita el empleo de conceptos más objetivos, operativos y compartidos en la organización. En consecuencia, es más fácil establecer los perfiles de exigencias de un puesto y definir objetivamente los comportamientos observables requeridos.

2.3.1. Identificación de la necesidad

Para identificar la necesidad de capacitación o entrenamiento se debe de cumplir con los siguientes pasos, según Alles (2006):

- **Diagnóstico, esta asociado a:**
 - Determinar la necesidad de formación del talento humano.
 - Describir las competencias por formar
 - Identificar quién va a llevar a cabo la formación
 - Determinar para qué se va a llevar a cabo la formación
 - Reconocer los aprendizajes previos que posea el talento Humano.
- **Planeación, se debe cumplir con:**

- Diseñar estrategias acordes a las competencias tecnológicas a formar.
- Definir los instrumentos por enseñar en casa saber.
- Determinar las estrategias de aprendizaje por formar en el talento humano.
- Elaborar un cronograma con los recursos necesarios.
- **Valoración, está centrada en:**
 - Analizar los logros obtenidos en el talento humano, con base en las evidencias y criterios.
 - Determinar la disposición del talento humano hacia el aprendizaje y la enseñanza.
 - Establecer la pertinencia de las actividades y tareas.
 - Valorar las fortalezas y el impacto de las estrategias empleadas.
- **Monitoreo, apoyado en:**
 - Revisar de manera continua la ejecución de la estrategia implantada.
 - Determinar si las actividades están siendo pertinente a los objetivos.
 - Realizar las modificaciones cuando sea necesario.
 - Verificar si los participantes están aprendiendo.
 - Esta identificación de necesidad de capacitación o entrenamiento busca que cada talento humano que integra las universidades corporativas, desarrollen sus competencias tecnológicas a partir de lo descrito.

2.3.2. Acciones a tomar.

Tomando como base la concepción compleja de las competencias, el proceso de desempeño idóneo requiere de la integración del saber ser con el saber conocer y el saber hacer, lo cual constituye una actividad fundamental dentro del proceso de competencias tecnológicas.

Según Tobon (2005), estos saberes se definen a continuación:

Saber ser: consiste en la articulación de diversos contenidos afectivos – motivacionales, enmarcados en el desempeño competencial y se caracteriza por la construcción de la identidad personal, la conciencia y control del proceso emocional – actitudinal en la realización de una actividad.

Se promueve la convivencia ciudadana para que las personas asuman sus derechos y deberes, con responsabilidad.

Saber conocer: es la puesta en acción, a través de la actuación de un conjunto de herramientas necesarias para procesar la información de manera significativa acorde con las expectativas individuales, las propias capacidades y los requerimientos de una situación en particular.

Este saber se clasifica dentro del ámbito de la competencia, se diferencia de los conocimientos específicos y de la memorización de la información. Este saber se divide en tres componentes: los procesos cognitivos, los instrumentos cognitivos y las estrategias cognitivas y metacognitivas.

Saber hacer: consiste en saber actuar con respecto a la realización de una actividad o resolución de problemas, comprendiendo el contexto y teniendo como base la planeación. Se caracteriza por basarse en la toma de conciencia y el control mediante la continua planeación, monitoreo y evaluación de lo que se hace. También se divide en procesos de desempeño, instrumentos de actuación y estrategias.

Profundizando un poco más en las acciones a tomar, se encuentra Edith Zurita (Zurita, 2003- 2004), quien define competencias tecnológicas como la “movilización espontánea y pertinente de recursos, con el fin de responder a una situación compleja, los recursos aludidos son del orden del sabe ser, saber conocer y saber hacer”.

Mientras que para Sarramona, J. (Sarramona, 2008), en concordancia, señala que la competencia implica **sabe ser, saber conocer y saber hacer** los conocimientos y las habilidades en una situación dada, lo que está relacionado con las actitudes; por tanto, concluye, es una *“capacidad o disposición que se manifiesta a través de las acciones, pero que incluye las tres dimensiones antes señaladas”*.

3. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados, luego de la codificación y tabulación de los registros, se procedió al ordenamiento descriptivo de los datos de las dimensiones y los indicadores de la variable, a través de tablas que contienen la frecuencia absoluta, las proporciones y los porcentajes por cada una de las categorías.

Asimismo, se analiza el comportamiento de medidas de tendencia central (media aritmética y mediana) y medidas de dispersión (desviación estándar). Se hace la observación del cálculo de la media aritmética, mediana y la desviación estándar de los datos obtenidos en la aplicación del instrumento utilizado, a los fines de hacer más explícita la información que se aporta.

3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS PARA LA VARIABLE DE ESTUDIO

Partiendo del objetivo general: Analizar las Competencias Tecnológicas del Talento Humano en las Universidades Corporativas, a fin de trabajar la variable de estudio se utilizaron tres dimensiones: las competencias tecnológicas requeridas, el proceso para desarrollar estas competencias y las fases del modelo de competencias.

En el Cuadro 4.1 se observa que las respuestas presentan un alto nivel de cohesión, ya que la evidencia indica que el 67% respondieron estar completamente de

acuerdo con las afirmaciones utilizadas para caracterizar las competencias tecnológicas requeridas por el talento humano, de las universidades corporativas, así como las afirmaciones para determinar el proceso necesitado para el desarrollo de las competencias tecnológicas (66%) e identificar las fases del modelo de competencias tecnológicas (80%) que pueda implementarse por el talento humano de las universidades corporativas, otro punto de interés es la medida que se ubicó entre 3,59 y 3,73.

Cuadro 4.1. Resultados para la variable “Competencias tecnológicas del Talento Humano”

Dimensión	CD	D	NDA	A	CA	Media	Moda	Desv. típica
Competencias tecnológicas requeridas	67	29	4	0	0	3.62	4	0.43
Proceso para desarrollar competencias tecnológicas	66	27	7	0	0	3.59	4	0.55
Fases del modelo de competencias tecnológicas	80	14	6	0	0	3.73	4	0.36

Fuente: Rodríguez (2010)

3.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En cuanto a las competencias tecnológicas requeridas por el talento humano de las universidades corporativas encuestadas (BOD, COBECA, ZIC), se determinó a partir del objetivo específico: Caracterizar las competencias tecnológicas presentes en el talento humano que forma parte de las Universidades Corporativas, la mayor proporción de las respuestas obtenidas en esta investigación, se concentró en el conocimiento sobre las competencias tecnológicas (67%), es decir que los trabajadores pueden identificarlas a partir de la labor diaria que realiza.

Dichos resultados van en consonancia con las teorías expuestas por la Comisión Europea (2006) y el Instituto Adecco (2008), donde describen las competencias

digitales y tecnológicas como los mayores requerimientos de habilidades para futuros “talentos”. La competencia digital implica un entendimiento real de muchos aspectos para el lugar de trabajo y clave digital, incluyendo hardware, software y comunicación. También incluye la capacidad de encontrar, seleccionar y evaluar una buena calidad online de contenidos.

Se puede confirmar la importancia sobre conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que debe de poseer ese talento humano, para poder desempeñarse en un entorno de trabajo adecuado, relacionado con la tecnología.

A partir del proceso de desarrollo de estas competencias, los empleados de las gerencias de talento humano, mostraron una alta cohesión en el conocimiento sobre las diferentes formas de potenciar dichas competencias, sobre todo en la capacitación y el entrenamiento.

Todo esto tiene coincide con la teoría de Gros, Begoña y Contreras, (2006), donde definen la competencia tecnológica como la que dispone de habilidades para buscar, obtener, procesar y comunicar información, y para transformarla en conocimiento e Incorpora diferentes habilidades, que van del acceso a la información hasta su transmisión en distintos soportes una vez tratada, incluyendo la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación como elemento esencial para informarse, aprender y comunicarse.

Cuando se habla de una categorización el talento humano de las universidades corporativas (69%), se debe considerar los siguientes aspectos, discutidos en la teoría de Duran (2003), donde se describe las categorías del desarrollo humano, a través de la siguiente agrupación: Contexto, Actuación, Idoneidad, Resolución de problemas y Desempeño integral.

Por otro lado las competencias tecnológicas son actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas con idoneidad y compromiso ético, movilizandolos diferentes saberes: ser, hacer y conocer (Tobón, 2010; Tobón, Pimienta y García Fraile, 2010a), confirma que las mismas, deben de redactarse en función al desempeño (uno o varios verbos en presente o infinitivo), objeto conceptual (objeto sobre el cual recae la acción), finalidad (es el para qué de la competencia) y condición de referencia (es el contexto de la competencia, el cual permite valorar su calidad).

En relación con las características (61%), según Tobón (2005), en su libro Formación basada en competencias, habla de cinco (05) características importantes que ese talento humano debe de tener presente tales como:

Contexto: se refiere a la realidad compleja, atravesada por unos poderes, unos lenguajes, unas reglas, unos códigos, unos intereses, unas demarcaciones específicas, Marín (2002, p.108)

Idoneidad: es una característica central del concepto de competencias, por lo cual se puede afirmar que un criterio para determinar si una persona es más o menos competente, es evaluar su grado de idoneidad en el desempeño. Se ha entendido idoneidad con criterios de reduccionistas (Zubiría, 2002), en términos de tiempo y cantidad.

Actuación: es un dominio de uso, en distintos contextos de las reglas básicas subyacentes.

Resolución de problemas desde la complejidad: es otro componente fundamental de la competencia a través de establecer varias estrategias de solución, donde se considere lo imprevisto y la incertidumbre.

Integridad del desempeño: está asociada a toda acción mediada por procesos mentales, físicos, ambientales, interpersonales y culturales.

A fin de enriquecer lo descrito, otro elemento de suma importancia que debe valorarse dentro de estos resultados es la clasificación de las competencias tecnológicas que arrojó un (72%), que según Hay Grupo, (2000), hace una clasificación genérica de las competencias, a fin de dar una solución al resultado obtenido:

Competencias básicas: a diferencia de los contenidos específicos, son multifuncionales, ya que permiten el desarrollo personal a lo largo de la vida, la inclusión y la participación como ciudadanos activos y el acceso a un puesto de trabajo en el mercado laboral.

Competencias genéricas son las asociadas con la personalidad (logro, influencia, eficacia personal, solución de problemas, gestión de personas).

Competencias técnicas o específicas: son las asociadas con el conocimiento de una determinada área.

Competencias claves: son aquellas que están centradas en el comportamiento, tienden a concentrarse en los factores de éxito en el desempeño. Estas competencias se clasifican a su vez en tres amplias categorías:

- Los individuos deben poder usar un amplio rango de herramientas para interactuar efectivamente con el ambiente: tanto físicas como en la tecnología de la información y socio culturales como en el uso del lenguaje.
- Necesitan comprender dichas herramientas ampliamente, cómo para adaptarlas a sus propios fines, usar las herramientas de manera interactiva.

- Los individuos necesitan poder comunicarse con otros, y debido a que encontrarán personas de diversos orígenes, es importante que puedan interactuar en grupos heterogéneos.
- Los individuos necesitan poder tomar la responsabilidad de manejar sus propias vidas, situar sus vidas en un contexto social más amplio y actuar de manera autónoma.

Estas competencias han sido objeto de estudio de muchas organizaciones en el mundo, lo que ha develado que este tipo de competencias se manifiesta de forma reiterativa en diferentes puestos de trabajo. Partiendo de lo descrito éstos aportes, influyen desde una perspectiva lógica en la clasificación de las competencias que el talento humano de una organización, logre transferir en su formación o consolidación académica y a su vez va a permitir identificar las competencias que ese capital humano debe poseer para poder gestionar el conocimiento dentro de las universidades corporativas.

En relación con el segundo objetivo: Determinar el proceso requerido para el desarrollo de competencias tecnológicas que pueda implementarse por el talento humano en las universidades corporativas y la dimensión procesos para desarrollar competencias tecnológicas, según Alles (2006), el desarrollo de competencias va desde la práctica individual y organizacional, donde una organización no desarrolla competencias, sin el desarrollo individual de las mismas, pero es igualmente cierto que aún con el desarrollo individual muchas veces, no es posible lograr el desarrollo organizacional.

A partir de esa definición los tres indicadores: la capacitación (83%), el entrenamiento (100%) y el desarrollo (100%), cumplen una función clave para determinar el el desarrollo de competencias tecnológicas. Donde según Chiavenato

(2007), estos de capacitación de desarrollo del personal presentan las siguientes tendencias:

- Fuerte enfoque en agregar valor a las personas y a la organización.
- Participación activa de los gerentes y sus equipos.
- Intensa vinculación con la actividad de la empresa.
- Perfeccionamiento personal para mejorar la calidad de vida de las personas.
- Continua preparación de la empresa y de las personas para el futuro y para el destino.
- El nuevo planteamiento derivado de la influencia de la tecnología informática.
- Adaptación de las prácticas de capacitación a las diferencias individuales de las personas.
- Importancia en las técnicas grupales y solidarias.
- La utilización de mecanismos de motivación y de realización personal.
- Búsqueda incesante de la excelencia.
- Compartir la información en lugar de utilizar controles externos.
- Permanente fuente de retroalimentación.

Adicionalmente a esto el entrenamiento, Chiavenato (2000), lo define como: “un proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos”. Es por esto la importancia dentro de las universidades corporativas.

Otro punto de interés lo ocupa el desarrollo de una organización, lo cual es parte de las exigencias del talento humano dentro de las universidades corporativas, donde se

visualiza las demandas del mundo globalizado, en el desarrollo tecnológico y fundamentalmente en las necesidades de la sociedad presente y futura.

Chiavenato (2000), analiza varios supuestos básicos del desarrollo organizacional, a través de:

- Concepto de organización
- Concepto de cultura organizacional
- Concepto de cambio organizacional
- Necesidad de una continúa adaptación al cambio
- Interacción entre la organización y el ambiente
- Interacción entre el individuo y la organización
- Objetivos individuales y objetivos organizacionales

En cuanto al objetivo: Identificar las fases del modelo de competencias tecnológicas que pueda implementarse por el talento humano en las universidades corporativas y la dimensión fases del modelo de competencias tecnológicas, se describe las acciones a tomar para fortalecer la identificación de las necesidades (89%) y las acciones a tomar según: saber ser, saber conocer y el saber hacer (42%), donde Alles (2006), plantea lo siguiente en relación con:

- **El Diagnóstico, el cual se asocia a:**

- Determinar la necesidad de formación del talento humano.
- Describir las competencias por formar
- Identificar quién va a llevar a cabo la formación
- Determinar para qué se va a llevar a cabo la formación
- Reconocer los aprendizajes previos que posea el talento Humano.

- **La Planeación, que se debe cumplir:**

- Diseñar estrategias acordes a las competencias tecnológicas a formar.
- Definir los instrumentos por enseñar en casa saber.
- Determinar las estrategias de aprendizaje por formar en el talento humano.
- Elaborar un cronograma con los recursos necesarios.

- **La Valoración, la cual está centrada en:**

- Analizar los logros obtenidos en el talento humano, con base en las evidencias y criterios.
- Determinar la disposición del talento humano hacia el aprendizaje y la enseñanza.
- Establecer la pertinencia de las actividades y tareas.
- Valorar las fortalezas y el impacto de las estrategias empleadas.

- **El Monitoreo, apoyado en:**

- Revisar de manera continua la ejecución de la estrategia Implantada.
- Determinar si las actividades están siendo pertinente a los Objetivos.
- Realizar las modificaciones cuando sea necesario.
- Verificar si los participantes están aprendiendo. Es por esto que las necesidades de capacitación o entrenamiento buscan que cada persona que integra las universidades corporativas, desarrollen sus competencias tecnológicas a partir de lo descrito.

Aunado a todo lo descrito y dando respuesta a cada punto analizado en esta investigación se da apoyo y tomando como base la concepción compleja de las competencias, el proceso de desempeño idóneo requiere de la integración del saber ser

con el saber conocer y el saber hacer, lo cual constituye una actividad fundamental dentro del proceso de competencias tecnológicas.

Para Tobón (2005), estos se definen a continuación:

Saber ser: consiste en la articulación de diversos contenidos afectivos – motivacionales, enmarcados en el desempeño competencial y se caracteriza por la construcción de la identidad personal, la conciencia y control del proceso emocional – actitudinal en la realización de una actividad.

Promueve la convivencia ciudadana para que las personas asuman sus derechos y deberes, con responsabilidad.

Saber conocer: es la puesta en acción, a través de la actuación de un conjunto de herramientas necesarias para procesar la información de manera significativa acorde con las expectativas individuales, las propias capacidades y los requerimientos de una situación en particular. Este saber se clasifica dentro del ámbito de la competencia, se diferencia de los conocimientos específicos y de la memorización de la información. Este saber se divide en tres componentes: los procesos cognitivos, los instrumentos cognitivos y las estrategias cognitivas y metacognitivas.

Saber hacer: consiste en saber actuar con respecto a la realización de una actividad o resolución de problemas, comprendiendo el contexto y teniendo como base la planeación. Se caracteriza por basarse en la toma de conciencia y el control mediante la continua planeación, monitoreo y evaluación de lo que se hace. También se divide en procesos de desempeño, instrumentos de actuación y estrategias.

La orientación hacia los resultados, obtenidos en esta investigación permitió, Analizar las Competencias Tecnológicas del Talento Humano en las Universidades Corporativas y confrontar mecanismos para demostrar las competencias tecnológicas

que se requieren considerar para el desarrollo de capacidades involucradas en el ámbito organizacional.

A continuación se presenta un gráfico que plantea una relación de las competencias tecnológicas del talento humano con respecto a las dimensiones utilizadas para describirla y analizarla.

Todos los elementos presentados en el gráfico anexo son conocidos, por los miembros de la gerencia de talento humano de las universidades corporativas encuestadas, pero existe una leve falla en cuanto al modelo de competencias tecnológicas a implementarse, es decir en cuanto a las acciones a tomar. A continuación se presenta la Identificación de necesidades (tipo de conocimiento), en el gráfico 4.1.

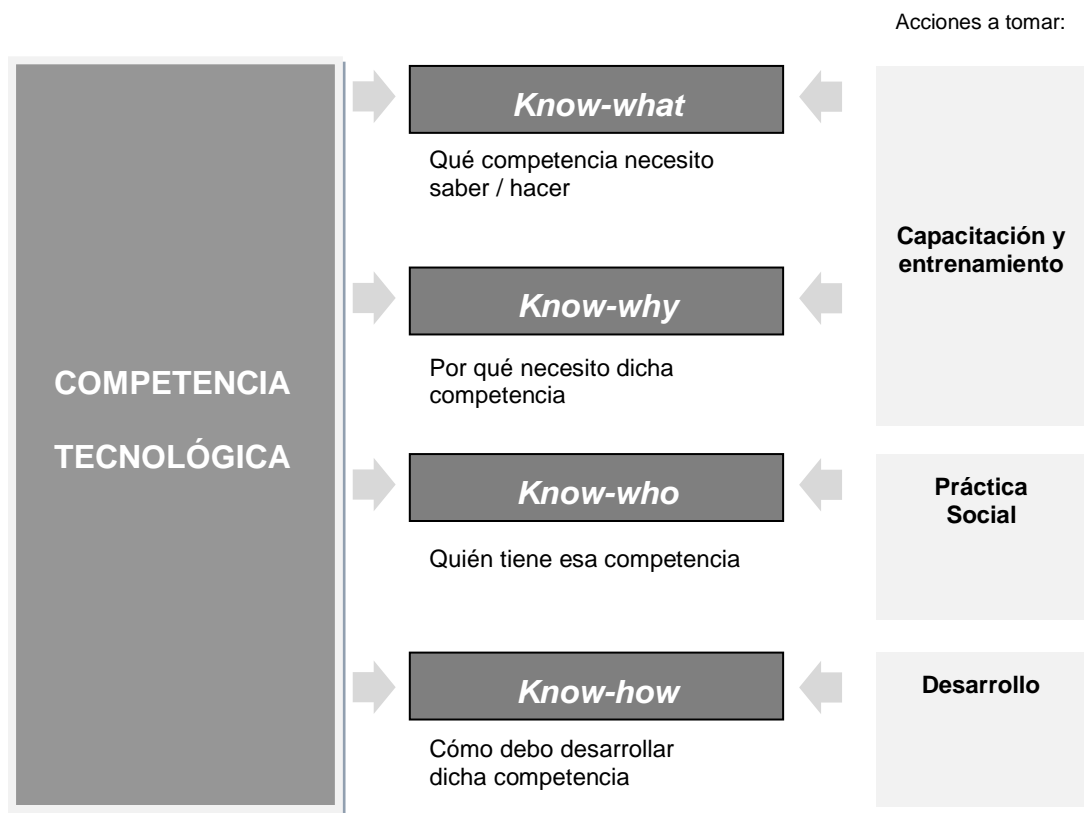


Gráfico 4.1. Identificación de necesidades (tipo de conocimiento)

En relación con el último objetivo que se relaciona con generar el modelo de competencias tecnológicas que pueda implementarse por el talento humano como motor que impulsa las universidades corporativas del estado Zulia, con el fin que se optimice su desempeño, a continuación se presenta:

Modelo competencias tecnológicas del talento humano en Universidades Corporativas.

Objetivo: Desarrollar en el talento humano de las universidades corporativas conocimientos, habilidades y destrezas relacionadas con la innovación, adaptación, aprendizaje continuo y las tecnologías.

Introducción:

Este modelo de competencias tecnológicas del talento humano en Universidades Corporativas, no resulta limitada ya que incluye, según Grzeda (2005):

- **Estrategias:** que permitan dirigir las acciones al talento humano a generar valor y lograr una ventaja competitiva sostenible. En este modelo la actividad estratégica del talento humano se desarrolla en función del cliente.
- **Valores compartidos:** están asociados al ámbito individual y corporativo.
- **Habilidades de la organización:** están basadas en las capacidades que desarrolla el talento humano en la organización.

A partir estas tres (03) dimensiones, se construyen las siguientes etapas:

- **Estructura organizativa:** son las áreas específicas de responsabilidad dentro de la organización.
- **Puestos de trabajo:** están definidos por procesos y basados en competencias.

- **Estilo directivo:** está relacionado con el uso del tiempo y las propiedades que se establecen en la gestión del talento humano que por su relevancia está soportado por las competencias tecnológicas.

Justificación:

Este modelo de competencias tecnológicas está diseñado bajo las premisas de: abierto, dinámico, flexible, partiendo que la propuesta centrada en el participante y el facilitador. Es importante resaltar que en este modelo, los actores cumplen las mismas funciones que en la enseñanza tradicional, la diferencia entre ambos enfoques, sería que en la Universidad Corporativa, los roles y funciones a cumplir son muy diferentes, ya que el diseño de la capacitación se hace a la medida de las exigencias del cliente o usuario.

Por otro lado el personal que facilitará estas acciones de capacitación son los mismos empleados que se forman para ser tutores en línea, a fin de cumplir con el proceso enseñanza aprendizaje.

Este modelo de competencias tecnológicas, permitirá enriquecer la construcción del conocimiento del talento humano que forma parte de las universidades corporativas, así como promover un plan de reforzamiento de las mismas, donde se puedan desarrollar sus conocimientos, a través de un modelo de competencias por procesos, soportado en sus perfiles de cargos desarrollados por procesos y competencias, generando conocimiento e insertado en redes, con el uso intensivo de las herramientas tecnológicas, como parte del mismo.

Desarrollo del modelo

Partiendo del impacto de los modelos de competencias tecnológicas dentro de las organizaciones, se asocia con la formación, la orientación vocacional, el desarrollo

profesional y la carrera profesional del talento humano, a través de la formación continua basada por competencias, a fin de innovar mediante la transferencia de tecnología.

Asociado a lo anterior se describen seis categorías estándares asociadas a las competencias tecnológicas que el talento humano en una organización debe de cumplir, según los estándares de la UNESCO, (2007):

- Creatividad e Innovación
- Comunicación y Colaboración
- Investigación y Localización efectiva de Información
- Pensamiento Crítico, Solución de problemas y Toma de decisiones
- Ciudadanía Digital
- Operación y Conceptos de las TICs.

Para lograr implantar este modelo se requiere:

- Planificar, organizar, controlar y evaluar, el seguimiento permite detectar cualquier distorsión en el proceso y corregir a tiempo.
- Para medir los resultados es necesario que se demuestre, a través de ejercicios prácticos el dominio de los contenidos, hasta garantizar un desempeño óptimo, ya que lo que se persigue es el logro de determinada competencia.

Este modelo basado en competencias tecnológicas, se centra en la constante interacción de cada uno de los elementos que conforman el mismo, donde el centro de atracción de la propuesta son todos los actores, por lo tanto puede vislumbrarse que no está centrada, ni en el facilitador ni en el participante, sino en ambos, como elementos clave del proceso.

Durante la puesta en práctica de este modelo el trabajo se desarrolla en función de las siguientes fases:

- Preparación del ambiente de aprendizaje, contextualizando de acuerdo a las necesidades planteadas por el cliente. Este punto va en línea con los intereses que la empresa u organización tiene para capacitar, formar, adiestrar o actualizar al personal.
- El desarrollo de la actividad planificada.
- Socialización de la actividad cumplida o el trabajo desarrollado en función de lo planificado.
- Evaluación del proceso cumplido, relacionado con el desempeño alcanzado.

Hill & Others, (2006), define el aprendizaje, no sólo para responder a demandas, sino también, para estar en contacto con el conocimiento y las innovaciones, abriendo de este modo la perspectiva hacia nuevas formas de pensar y hacer, demostrando productividad.

A fin de implementar el modelo de competencias tecnológicas, se soporta en el método de los cinco (05) pasos esenciales para lograr el éxito y la sostenibilidad del mismo. Los primeros tres pasos corresponden a la etapa de planificación de un proyecto y los dos últimos a la etapa de desarrollo. Los pasos son:

Conceptualización: Es el paso inicial, en donde se define el negocio, se le crea un posicionamiento estratégico, se determina la sostenibilidad y se desarrolla un plan de mercadeo.

1. **Recursos:** Se determina el requerimiento de equipos, infraestructura, personal, financiamiento, espacio y material.

2. **Logística:** Se establece el flujo de procedimientos, la asignación de funciones, el plan de mantenimiento, medidas de seguridad y las medidas de servicio al cliente.

3. **Implementación:** Se pone en marcha la definición del plan de negocio, la adquisición de recursos, la aplicación de la logística, el plan de mercadeo y las medidas de seguridad.

4. **Operación:** Se ejecuta el lanzamiento, el flujo de procedimientos, el monitoreo, el mantenimiento y la evaluación del negocio. Esta evaluación nos permite retroalimentar el ciclo hacia una nueva o mejorada conceptualización que permita el crecimiento continuo del negocio.

En síntesis el mundo de las organizaciones ha cambiado significativamente, es por eso que impulsar la idea de hacer un mejor trabajo que antes, a través de la implementación de la universidad corporativa, donde se implementen estrategias de capacitación, basadas en las competencias tecnológicas, a fin de potencial al profesional en el ámbitos de cualidades evaluables no solamente mediante un currículum escrito, sino, mediante el desempeño (demostración en el contexto adecuado), por competencias.

Todo lo anteriormente descrito, se asocia a la existencia de una necesidad de atención permanente, a los cambios en el contexto universitario, el desarrollo tecnológico y la investigación vinculados con los principales ámbitos de desarrollo en la sociedad; demandas y desafíos educativos deben ser oportunamente identificados.

A continuación se presenta el esquema del modelo de competencias tecnológicas del talento humano en universidades corporativas.

- **Componentes:** Este modelo se encuentra estructurado por los siguientes elementos:

- **Ambiente de instrucción y formación:** Aulas virtuales
- **Actores del proceso:** Facilitadores, participantes y asistencia al usuario en línea
- **Recursos:** Plataforma tecnológica.
- **Estrategias:** Foros interactivos, chat, correo electrónico, material en línea, entre otras.

Dentro del cuadro 4.5, se presenta un ejemplo del modelo de competencias tecnológicas del talento humano en universidades corporativas:

Cuadro 4.5. Modelo de competencias tecnológicas del talento humano en universidades corporativas.

Competencia tecnológica: La web 2.0			
Definición: es la representación de la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones web enfocadas al usuario final.			
Ambiente de Instrucción y formación	Actores del Proceso	Recursos	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> • Aulas virtuales 	Facilitadores: <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y dominio del tema; capacidad de trabajar en equipo. - Capacidad para facilitar, direccionar y orientar el trabajo de los estudiantes. - Facilitar la interacción tanto individual como grupal 	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma tecnológica - Recursos humanos: participantes, facilitadores y soporte. 	<ul style="list-style-type: none"> - Foros interactivos - Chat

Fuente: Elaboración propia, (2010)

Todos estos elementos deben estar correlacionados y guardar una estrecha vinculación, sin que en ningún momento la función de uno solape la de otro de los actores del proceso.

CONCLUSIONES

En concordancia con los resultados obtenidos, en el estudio y el análisis descriptivo de la variable y objetivos de la investigación, se formularon las siguientes conclusiones, con el fin de determinar las competencias tecnológicas del talento humano en universidades corporativas:

Las mismas se enumeran con base en los objetivos específicos que se diseñaron para la investigación. Por tanto, en función de ellos están establecidas las conclusiones.

1. En relación con el primer objetivo de esta investigación, el cual estaba enmarcado en caracterizar las competencias tecnológicas presentes en el talento humano que forma parte de las Universidades Corporativas, donde se observó una mínima dispersión en la información al responder sobre los tipos de competencias tecnológicas:

- Requieren para realizar su trabajo (uso de software, maquinaria, internet y otros recursos).
- Requieren poseer competencias asociadas al área: Cognitiva, Laboral, Social, Comunicativa, Ética, Lúdica, Espiritual y Corporal.
- Requieren caracterizar las competencias con base en: contexto, actuación, Idoneidad, Resolución de problemas y desempeño integral.
- Requieren poseer competencias específicas, pero no las competencias de tipo básica, genérica y claves, ya que no conocen sobre cuál les servirán para resolver un problema de tipo social, laboral, resolución de problemas.

2. Cuando se discutió el segundo objetivo relacionado con determinar el proceso requerido para el desarrollo de competencias tecnológicas en el talento humano que

pueda implementarse en las Universidades Corporativas, se observó que más del 80% de los empleados conoce sobre el proceso de desarrollo de competencias tecnológicas:

- Se requiere desarrollar procesos asociados a las actividades extracurriculares como deportes, análisis de películas, hobbies, y otros.
- Se requiere abordar de tema de rotación de puestos, asignación a comité, asignación de tareas especiales, tutoría o coaching, a fin de poder cumplir mejor sus funciones asignadas de acuerdo al cargo que ocupan.

3. En relación con el objetivo Identificar las fases del modelo de competencias tecnológicas que pueda implementarse por el talento humano en las universidades corporativas, se requiere:

- Implementar la capacidad organizativa.
- Implementar las competencias personales.
- Implementar los niveles medio e inicial donde se encuentran con deficiencia sobre todo en el nivel medio, donde una gran parte de la población inclusive prefirió no opinar al respecto.
- Identificar las acciones para fortalecer los tipos de conocimiento (saber ser, saber hacer y saber conocer).
- Tomar acciones para fortalecer el saber ser, el saber hacer y el saber conocer.
- Identificar las competencias que deberían tener para realizar su trabajo, asociados al tipo de conocimiento requerido.

4. Al analizar el último objetivo relacionado con generar el modelo de competencias tecnológicas que puede implementarse por el talento humano como motor que impulsa las universidades corporativas del estado Zulia, fue generado el modelo de acuerdo a las especificaciones presentadas con anterioridad.

RECOMENDACIONES

En función a las conclusiones obtenidas de esta investigación, que está asociada al análisis y la discusión de los resultados, se procedió a formular algunas recomendaciones.

Es necesario dar a conocer los tipos de competencias tecnológicas que requieren ser puestas en práctica a los fines de optimizar las funciones que debe desempeñar el talento humano que labora en las universidades corporativas. Esta actividad puede ser cumplida a través de Jornadas, talleres, simposios, los cuales se convocan incentivando y sensibilizando al personal que asistirá, a través del diálogo permanente.

A fin de planificar las actividades descritas con anterioridad, el personal adscrito a estas instituciones, será convocado informándoles por medio de una comunicación el propósito en donde se les suministre las herramientas necesarias para lograr lo propuesto.

Es importante, tomar la previsión en función de planificar esta actividad los fines de semana, fuera de las instalaciones de las organizaciones, de manera que puedan cubrirse estos talleres con algunas charlas de motivación que complementen el proceso de formación a impartirse.

- Adecuar programas de capacitación bajo la modalidad presencial o a distancia sobre el uso de las diferentes herramientas tecnológicas que se emplean en cada unidad de negocio, según las competencias de cada perfil.
- Brindar capacitación sobre los diferentes componentes claves en el manejo de equipos, a todo el personal que forma parte de estas instituciones y que tenga relación con el área. Este adiestramiento puede hacerse tomando como base las necesidades de formación que hayan sido detectadas por la dirección o

departamento de capital humano de cada una de las organizaciones objeto de estudio

- Facilitar la ayuda para obtener certificaciones profesionales para Desarrollar las habilidades y destrezas tecnológicas en el talento humano.
- Adecuar al perfil de competencias tecnológicas, tal como se consideraron en esta investigación como lo son: sistemas operativos, procesadores de textos, hojas de cálculo, presentaciones y multimedia para generar destrezas tecnológicas en el área.
- Fortalecer lineamientos dentro de la organización que permitan al Talento humano cumplir con las metas, así como proveer a los empleados los manuales de procedimientos por cargos y perfiles.
- Crear estrategias de enseñanza aprendizaje que propicien el aprendizaje participativo y la identificación de los requerimientos de competencias para cada puesto de trabajo, tomando en consideración el perfil requerido para cumplir las funciones que le son asignadas de acuerdo al cargo que ocupan en la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adecco Institute (2008). Talent, talent, talent. Finding it. Developing it. Keeping it. The new role of HR in the future. Disponible en: www.adeccoinstitute.com. [Consulta: 2010, junio]
- Alles, M. (2006). Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°. México: Granica S.A.
- Alles, M. (2006). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias. México: Granica S.A.
- Altamirano, J. (2005). Metodología de la Investigación. Asunción, la ley Paraguaya S.A. 168 p.
- Bermejo, M. (2009). Competencias Tecnológicas: conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. México Mc Graw Hill.
- Cabello, R. y Levis D. (2007). Tecnologías Informáticas en la Educación. A principios del siglo XXI. Editores Prometeo. Buenos Aires, 2007, 311 págs., ISBN: 978-987-574-144-7.
- Calleja, J. (2009). Tesis doctoral: Competencias gerenciales y gestión tecnológica en las empresas de producción social (EPS). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo – Estado Zulia. Venezuela.
- Castillo F., M. (2008). Tesis doctoral: Competencias para la Formación de Redes del Conocimiento. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo – Estado Zulia. Venezuela.
- Chávez, N. (2004). Introducción a la Investigación Educativa. Venezuela: Maracaibo.
- Chiavenato. (2000). Administración de recursos humanos. Ed. Mc GrawHill, México.
- Chiavenato (2007). Administración de Recursos Humanos. 8º edición. Editora McGraw – Hill
- Denyer, M.; Furnémont, J.; Poulain, R.; y Vanloubbeeck, G. (2007). Las competencias en la educación. Un balance. México.

- Durán, J.A (2003). Educación y desarrollo humano: un marco la acción para las competencias. Magisterio, Educación y Pedagogía. pp.3,16-18.
- European Commission (2006). Recommendation of the European Parliament and of the Council on Key Competences for lifelong learning. Official Journal on the European Union, 2006/962/EC, December, pp. L 394/10-L 394/12
- Frade Rubio, Laura (2007). Conceptos teóricos, las competencias en el ámbito educativo. En: Desarrollo de competencias en educación básica: desde preescolar hasta secundaria. México: Calidad Educativa Consultores, pp. 47-66.
- Frola, R. P. (2008). Competencias Docentes para la Evaluación. Diseño de Reactivos para evaluar el aprendizaje. Trillas. México. F
- Galán, A (2009). Metodología de la investigación: El cuestionario aplicado a la investigación. 3ra. Edición Editorial. Mc Graw Hill
- Gallego, M (2000). Gestión humana basada en competencias. Contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales. Revista Universitaria EAFIT, 119. 63 – 71
- Gros, Bergoña y Contreras, (2006). La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. Revista Iberoamericana de Educación.
- Grzeda, M.M., (2005). In Competence we trust: addressing conceptual ambiguity. Journal of Management Development, 2005, vol. 24 nº6, pp.530-545, 2005.
- Gutiérrez, O. (2005). Educación y entrenamiento basados en el concepto de competencia: Implicaciones para la acreditación de los programas de Psicología. Revista Mexicana de Psicología, 22, número monográfico especial, pp. 253-270.
- Haygroup, (2000). Las Competencias: Clave para una gestión integrada de los Recursos Humanos. España: Ediciones Deust.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc. Graw Hill.
- Hill, C. & Others, (2006). Beyond predictable workflows: Enhancing productivity in artful business processes. IBM Systems Journal, Vol 45, No. 4, pp. 663-682.
- Huerta, A. (2004). El currículo del Área de ciencias de la salud en la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ). Comisión estatal para la planificación de la educación superior en Michoacán (COEPES). México
- Luque, (2006), tesis doctoral: competencias en tecnologías de información y comunicación en la formación de los estudiantes de educación superior en el estado falcón. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo – Estado Zulia. Venezuela.

- Marin, L.F.(2002). Competencias: Saber hacer ¿En cuál contexto? En G. Bustamante et al. (Eds.), El concepto de competencia II: Una mirada interdisciplinaria. Bogotá: Sociedad Colombiana de Pedagogía.
- Nordenflycht, M. E. (2005). Enseñanza y aprendizaje por competencias. Pensamiento Educativo. Vol. 36. Parlamento Europeo y Consejo.
- Ochoa Ávila, MB; Valdés Soa, M; Quevedo Aballe, Y. (2007). Innovación, tecnología y gestión tecnológica. Acimed.
- Perez (2005), Tesis doctoral: Desarrollo de competencias como formación integral del recurso humano en las pequeñas y medianas empresas. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo – Estado Zulia. Venezuela.
- Privitera, Antonina (2008). Tesis doctoral: Competencias Gerenciales y Gestión del Conocimiento en las Empresas de Servicio Petrolero. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo – Estado Zulia. Venezuela.
- Robert S. Kaplan, David P. Norton. (2008). David Norton Virtual Seminar, Execution Premium: Linking Strategy to Operations for Competitive Advantage. Harvard Business Review.
- Rodríguez, N. (2008). Universidad Corporativa una alternativa para las Organizaciones. Virtual Educa. Santo Domingo. 2008.
- Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. (2003). Metodología de la investigación Cualitativa.
- Sánchez (2009), Tesis doctoral: Competencias gerenciales y ética organizacional en las cooperativas. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo – Estado Zulia. Venezuela.
- Sandín Esteban, M^a Paz. (2003). Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones. Madrid. Mc Graw and Hill Interamericana de España.
- Sarramona, J. (2008), Teoría de la Educación: reflexión y normativa pedagógica. ISBN: 978-84-344-2670-2. 1^a edición (02/2000). Serie Ariel Educación. Volumen: 1. Lugar de publicación: España.
- Tobón, S. (2005). Formación basada en competencias: pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica. Ecoe ediciones. Bogotá.
- Tobón, S. y Mucharraz, G. (2010). El modelo de competencias en las prácticas docentes: Hacia escenarios significativos de vida. México.
- Tobón, S., Pimienta, J., y García Fraile, J.A. (2010). Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias. Pearson. México.

- Tobón, S., Pimienta, J., y García Fraile, J.A. (2010). Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias. Pearson. México.
- Torres, H. (2007). Modelo de competencias: ser empresario del siglo XXI. Diplomado Gestión Humana. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.
- UNESCO, (2007). Estándares elaborados y publicados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Urdaneta (2007). Tesis doctoral Perfil de competencias del docente como tutor en línea para la Educación a Distancia. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo – Estado Zulia. Venezuela.
- Vargas, F. (1999b). Las cuarentas preguntas más frecuentes sobre competencia laboral. Cinterfor/OIT. Montevideo.
- Villa, A. y Poblete, M. (2007). Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas. Ediciones Mensajero. Bilbao, España.
- Zubiria, S. (2002). La Mala Pedagogía Se Hace Con Buenas Intenciones. En G. Bustamante Et Al. (Eds.), El Concepto De Competencia Una Mirada Interdisciplinaria. Bogotá
- Zurita, E. (2004). Educación centrada en el desarrollo de competencias. Boletín de Educación. 81 – 86.