

**COMPETENCIAS DE LOS EGRESADOS DE LA INSTITUCIÓN  
UNIVERSITARIA (IUE), QUE PERMITAN TENER UN ÓPTIMO DESEMPEÑO  
LABORAL**

**GEMA SÁNCHEZ BERRÍO**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**ENVIGADO**

**2011**

**COMPETENCIAS DE LOS EGRESADOS DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
DE ENVIGADO (IUE), QUE PERMITAN TENER UN ÓPTIMO DESEMPEÑO  
LABORAL**

**GEMA SÁNCHEZ BERRÍO**

**ASESOR TEÓRICO Y METODOLÓGICO**

**FREDY ALONSO GIRALDO VÁSQUEZ**

**PSICÓLOGO, ESPECIALISTA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y MAGISTER  
EN PSICOLOGÍA**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**PSICOLOGÍA**

**2011**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Envigado, enero de 2011

## DEDICATORIA

A ustedes, que con esmero y dedicación hicieron posible que muchos de mis proyectos se hicieran realidad...

...GRACIAS...

## AGRADECIMIENTOS

### **La autora expresa sus agradecimientos a:**

Brindo mis agradecimientos a mi familia, por haberme acompañado en este camino de metas y quienes fueron una voz de aliento en los momentos que sentía desfallecer.

Un sincero reconocimiento a mi asesor de trabajo grado Fredy Giraldo, por sus valiosos conocimientos y constancia; además por haber permitido que este trabajo fuera posible. De igual manera mi gratitud a la Universidad y sus profes por los aportes y enseñanza que me dieron durante mi proceso de formación.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Antecedentes del problema	16
1.2. Formulación del problema	19
2. JUSTIFICACIÓN	21
3. OBJETIVOS	22
3.1. Objetivo General	22
3.2. Objetivos Específicos	22
4. DISEÑO METODOLÓGICO	23
4.1. Enfoque	23
4.2. Nivel de investigación	23
4.3. Diseño de investigación	23
4.4. Población y muestra	24
4.4.1 Población	24
4.4.2 Muestra	24
4.4.3 Muestreo	24
4.4.4 Prueba piloto	24
4.5. Variables	25
4.5.1 Variables Demográficas	25
4.5.2 Variables de análisis	25
4.5.3. Recolección de datos	25
4.6. Instrumentos	30
4.6.1. Encuesta sobre competencias	30
5. PRESUPUESTO	31
5.1. Presupuesto global del trabajo de grado	31
5.2. Descripción de los gastos de personal	31
5.3. Descripción de materiales y suministros	32

	Pág.
5.4. Descripción de las salidas de campo	32
5.5. Descripción bibliográfica	32
5.6. Descripción equipos	33
5.7. Descripción publicaciones	33
6. CRONOGRAMA	34
7. MARCO DE REFERENCIA	35
7.1 Antecedentes	35
7.1.2 Propuesta y evaluación de las competencias básicas...	35
7.1.3 Identificación de competencias generales...	35
7.1.4 Elaboración y validación de una prueba...	36
7.1.5 Competencias requeridas por...	37
7.2 MARCO TEÓRICO	37
7.2.1 Las competencias desde las psicología organizacional	37
7.2.2 Las competencias desde otras perspectivas teóricas	38
7.2.3 Clasificación de las competencias	41
7.2.4 Desarrollo de las competencias	50
7.2.5 Identificación de las competencias	52
7.2.6 Concepto servicio de empleo	52
7.3 MARCO LEGAL	53
8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
9. DISCUSIÓN	93
10. CONCLUSIONES	107
11. RECOMENDACIONES	108
12. REFERENCIAS	109
13. ANEXOS	112
13.1 Anexo 1. Encuesta sobre competencias	112

## LISTAS DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Definición de variables	26
Tabla 2. Presupuesto Global del trabajo de grado	31
Tabla 3. Descripción de los gastos de personal	31
Tabla 4. Descripción de materiales y suministros	32
Tabla 5. Descripción de las salidas de campo	32
Tabla 6. Descripción bibliográfica	32
Tabla 7. Descripción de equipos.	33
Tabla 8. Descripción publicaciones.	33



## GLOSARIO

**Agencia de colocación o empleo:** Se entiende por Agencia de Colocación o Empleo, las personas naturales o jurídicas que ejercen actividades de intermediación laboral, que esta a su vez es la actividad organizada encaminada a poner en contacto a oferentes y demandantes de mano de obra dentro del mercado laboral para que mutuamente satisfagan sus necesidades, entendiéndose como oferentes de mano de obra las personas naturales que están en disposición de ofrecer su fuerza de trabajo en un mercado laboral y, como demanda de mano de obra, el requerimiento de las diferentes unidades económicas para que sus vacantes sean ocupadas por personas calificadas para el desempeño de las mismas.

**Competencias:** Característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación.

**Empresa:** es una organización social y asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social.

**Empresa de servicios temporales “EST”:** es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales, la cual tiene con respecto de estas el carácter de empleador.

**Globalización:** Cómo se estructuran las naciones para hacer alianzas estratégicas, fusiones, asociaciones, que conllevan al multiculturalismo, desplazamiento, consumismo, aprendizaje de idiomas e idiosincrasias.

**Perfil profesional:** conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

**Puesto de trabajo:** Es el conjunto de acciones organizadas y propositivas que realiza un empleado o colaborador de una organización en una determinada posición de su estructura de relaciones internas y externas, con el fin de conseguir aportar valor añadido a dicha organización mediante la consecución de una serie de áreas de resultados específicos, siguiendo unas reglas, procedimientos y metodologías generalmente preestablecidas dentro de una determinada orientación estratégica fijada por la propia organización y utilizando recursos humanos, informativos, tecnológicos o físicos que pertenecen a la misma.

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue describir las competencias genéricas de los egresados de la Institución Universitaria de Envigado (IUE), para su óptimo desempeño laboral. Es un estudio de tipo empírico – analítico, enmarcado en un nivel de investigación no experimental, con un diseño de tipo transversal descriptivo en el que participaron 73 egresados de la Institución Universitaria de Envigado (IUE) de los distintos programas. Para este trabajo se utilizó la encuesta sobre competencias, la cual permitió detectar en la presente investigación un nivel de importancia alto de las competencias genéricas en la población objeto de estudio.

## ABSTRACT

The objective of this research was to describe generic skills of graduates of the university Envigado (IUE) for your optimal performance. It is an empirical study - analytical, within an experimental investigation level, a descriptive cross-sectional design involving 73 graduates of the university Envigado (IUE) of the various programs. It work we used the skills survey, which allowed detection of this investigation a high importance of generic skills in the population studied.

## INTRODUCCIÓN

Las competencias han sido definidas por diferentes autores como una lista de comportamientos que ciertas personas poseen en mayor o en menor medida que otras y que los transforman en más eficaces para una situación dada. Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo e igualmente en situaciones de evaluación, son indicios integrales de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos.

El desafío que nos plantea el auge organizacional en cuanto al desarrollo de competencias que les permita contar con un talento humano cada vez más idóneo, lleva a que las Instituciones Educativas, revisen sus currículos de tal forma que puedan formar el capital humano que requieren las empresas, toda vez que éstas, esperan que sus futuros empleados aporten mayores índices de productividad, eficiencia y eficacia para lograr una ventaja competitiva frente al mercado laboral que cada vez es más exigente con la calidad de los profesionales a nivel humano, científico, ético y social Bernal y otros, (2003).

El presente trabajo fue llevado a cabo bajo la metodología cuantitativa y es un tipo de estudio empírico–analítico, enmarcado en un nivel de investigación no experimental, con un diseño de tipo transversal descriptivo, el cual tuvo como objetivo describir las

competencias de los egresados de la IUE, que permitan tener un óptimo desempeño laboral.

Las variables que se consideraron para describir las competencias en los egresados de la Institución Universitaria de Envigado fueron: nivel de escolaridad y las competencias genéricas: compromiso, orientación al cliente, orientación a los resultados, adaptabilidad al cambio, trabajo en equipo, ética, prudencia, justicia, sencillez, perseverancia, integridad, autocontrol, conciencia organizacional, calidad en el trabajo , iniciativa, responsabilidad, tolerancia a la presión, productividad y capacidad para aprender, las cuales en su conjunto, permitieron la identificación del nivel de importancia que tienen las competencias en los egresados para un óptimo desempeño laboral. El instrumento utilizado fue la encuesta sobre competencias y se diseñó una base de datos en Excel que permitirá realizar la tabulación y el análisis de la información.

Como elementos teóricos centrales se retomaron las teorías de las competencias abordada de Marta Alles, (2004), el SENA, (2005) y publicaciones recientes en revistas y trabajos de grado de diferentes universidades, entre otras. Así mismo, se tuvieron en cuenta las teorías de la Gestión Humana de Chiavenato (1999) y las teorías de la psicología organizacional.

Esta investigación arroja como resultados que las competencias antes mencionadas, deben tener un nivel de importancia alta en los egresados de la Institución

Universitaria de Envigado (IUE), de tal forma que se vean reflejadas en su óptimo desempeño laboral.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes del problema

La Psicología organizacional se ha definido como la disciplina aplicada, que haciendo énfasis en el hombre y su medio laboral, procura dar una explicación a procesos de orden psicológico que se generan a partir de esta interrelación (Chiavenato, 2002; citado por Giraldo, Gómez y Henao, 2005).

De esta manera, el desarrollo de la psicología organizacional, a través de la historia, se ha dado en tres momentos determinantes, los cuales se inician con la relación del trabajo usando al hombre, en un segundo momento la relación entre hombre y trabajo, por último la percepción de la organización de trabajar en procura del bienestar del empleado, como agente activo en todos los procesos organizacionales.

El auge de la psicología organizacional se debe principalmente al reconocimiento que la organización le ha otorgado a su capital más valioso, el Ser Humano. Esto explica la necesidad de las empresas de disponer del departamento de Gestión Humana, que administre y dé respuesta al hombre como tal, teniendo en cuenta que si este se detiene, también lo hará la organización.

Así mismo, esta última década ha mostrado mayores avances alrededor de esta disciplina, que ha llevado al profesional de la psicología a relacionarse con otras



áreas del saber, en virtud de la problemática del manejo de los recursos humanos, es decir, el rol actual del psicólogo, va más allá de realizar procesos de reclutamiento y selección, pues ahora tiene la responsabilidad de analizar el comportamiento de los grupos y subsistemas de trabajo y la respuesta de la organización en su conjunto (Giraldo, Gómez y Henao, 2005)

Por tanto, el vertiginoso cambio del entorno de las empresas, implica vivir épocas de cambio; las nuevas tendencias en el mercado mundial de la economía y del trabajo y la presencia dentro de las organizaciones de una tecnología cada vez más cambiante, suponen retos crecientes para las empresas. De esta forma sólo las mejores preparadas podrán superarse y asegurar una supervivencia, por esto una de las principales tareas de la Gestión Humana es la determinación de competencias requeridas por la organización, como un proceso administrativo para garantizar la adquisición, permanencia y actualización de los conocimientos, habilidades y destrezas del personal (Giraldo, Gómez y Henao, 2005).

Actualmente, los modelos organizacionales se vienen centrando en las teorías de las competencias, como una herramienta que le permita a la empresa mejorar su productividad y competitividad, y esté más preparada para enfrentar los retos que le plantea el mundo actual, en otras palabras, éstas se conviertan en un requisito indispensable a la hora de formar al ser humano en la organización, y disponerlo hacia el campo laboral.

Por consiguiente, el conocimiento y mejoramiento de las competencias requiere de un proceso que permite definir las, identificarlas y asignarles un grado de importancia; con el fin, de que puedan ser utilizadas como una herramienta importante para el ser humano y sus niveles de competitividad en el entorno laboral actual. Por esta razón, Spencer y Spencer definiendo las competencias como una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a una performance en un trabajo o situación”, a lo que Martha Alles menciona al respecto: “las competencias son características fundamentales del hombre e indican formas de comportamientos o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo”. Además es un comportamiento superior en relación con un estándar de éxito en un puesto o situación determinados Alles, (2004).

De este modo, las competencias representan un rasgo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para conducir muy bien las misiones profesionales prefijadas, ya que representan la parte mas profunda del ser humano. Otra connotación que se le ha dado a las competencias es desde la definición presentada por el diccionario de la Real Academia Española, donde el concepto de competencia viene del latín “competentia”, que significa competir, término que a su vez representa rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma cosa; por ejemplo las competencias deportivas, de mercado entre las empresas, entre otros. Además significa también aptitud, idoneidad para hacer o intervenir en un asunto determinado, es decir, es la capacidad de un sujeto para hacer algo.

Por otra parte el SENA, (2005) define las competencias como aplicación de conocimientos, habilidades y comportamientos en el desempeño de funciones productivas, donde se involucran tres dimensiones del individuo: conocimientos, habilidades y comportamientos, es decir, son características del comportamiento general de la persona en su puesto de trabajo, independientemente de otros aspectos y técnicas que son las habilidades específicas para el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de un área funcional concreta. Bernal, Franco, Salazar y Uribe (2003).

## 1.2 Formulación del problema

La Institución Universitaria de Envigado (IUE), cuenta con los programas académicos y de extensión de administración de negociaciones, contaduría, ingeniería en sistemas, tecnología en sistemas, ingeniería electrónica, derecho, psicología e idiomas; donde en la actualidad cuenta con 1.349 graduados. Sin embargo, la institución y su oficina de egresados han venido estableciendo acciones que favorezcan la ocupación laboral, a través de contactos con empresas y organizaciones y la creación del servicio de empleo en convenio con el SENA; brindando de esta manera la posibilidad de lograr una oportunidad de empleo, pero esto no es suficiente, puesto que se requiere conocer las competencias básicas que se tienen, con el fin de ponerlas a disposición de las organizaciones, logrando así ser más competitivos en el medio en el que se van a desempeñar.

Esto lleva a que las actuales exigencias de la economía globalizada, han generado nuevas demandas al profesional y de igual manera el progreso acelerado en la tecnología, en las nuevas competencias laborales y replanteamientos de los perfiles, para cumplir de esta forma, con las solicitudes requeridas por el mercado o sector laboral en sus diferentes campos, teniendo en cuenta la capacidad ética, social, profesional y un comportamiento organizacional productivo, proactivo y sinérgico con la cultura corporativa y ajustarse al clima laboral.

Por consiguiente, la falta de profundización y conocimientos de las competencias en los egresados de la IUE de los diferentes programas académicos y de extensión llevan a que el profesional y la organización no puedan establecer un engranaje pertinente, que les permita desarrollar adecuadamente su potencial; además lleva a que no se establezca adecuadamente una relación directa con el posible cargo y las competencias; afectándose de esta manera el desarrollo del máximo potencial en su ocupación profesional, y el alcance de los niveles óptimos de eficiencia y eficacia en la ejecución de su área de desempeño.

A partir de este problema presente en la Institución Universitaria de Envigado surge la pregunta a desarrollar en este trabajo de grado: ¿Cuáles son las competencias de los egresados de la IUE, que permitan tener un óptimo desempeño laboral?

## 2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad y a raíz de las demandas laborales en diferentes campos profesionales, se requieren determinadas habilidades y destrezas (competencias) básicas, debido al cambio que se está llevando a cabo en las empresas u organizaciones por procesos de la certificación de la calidad, competitividad, dificultades en la economía mundial, nuevas formas de contratación, entre otros; esto con el fin de lograr una posibilidad más amplia de desempeño y adecuación al entorno. Permitiendo que sea la posibilidad de describir y profundizar sobre las competencias que debe tener un profesional para desempeñarse en el campo laboral, mediante su cúmulo de habilidades, capacidades, cualidades, conocimientos, aptitudes y actitudes para desenvolverse y confrontar las exigencias del medio y resolver problemas.

De esta forma, la identificación de las competencias básicas o genéricas en la Institución Universitaria de Envigado y sus graduados, permitirán que estos se ajusten a las necesidades y exigencias del medio laboral, estableciendo una mayor competitividad y un desarrollo adecuado de su ocupación profesional.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

Describir las competencias genéricas o básicas de los egresados de la Institución Universitaria de Envigado (IUE), que permitan tener un óptimo desempeño laboral.

#### 3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las competencias básicas para los egresados de la IUE.
  
- ✓ Indicar el grado de importancia que le dan los egresados a las competencias básicas.

## 4. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1 Enfoque

Empírico – analítico

### 4.2 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es no experimental, ya que se realizará sin manipular las variables, sino que se observará el fenómeno de las competencias tal y como se da en el contexto natural del Centro de Egresados de la Institución Universitaria de Envigado (IUE), para luego analizarlo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2007)

### 4.3 Diseño de investigación

Se empleará el diseño de tipo transversal descriptivo, ya que se analizarán rasgos, cualidades, atributos y las competencias laborales de la población objeto, puesto que se busca indagar, por medio de una encuesta de competencias, cuáles son las competencias que requieren los egresados de la IUE, para un óptimo desempeño laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2007).

#### 4.4 Población y muestra:

4.4.1 Población: Está conformada por 1.349 egresados, hombres y mujeres, de los diferentes programas de la Institución Universitaria de Envigado (IUE).

4.4.2 Muestra: se tomó de forma probabilística ya que se aplicó la encuesta sobre competencias, a 73 egresados de la Institución Universitaria de Envigado (IUE), la cual fue diseñada por la investigadora y el asesor, y fue validada a través de juicio de expertos: César Augusto Jaramillo Jaramillo, Edith Adriana Orozco Rincón y Luís Blanco. Se tomó como muestra final a 73 egresados, ya que todos los encuestados fueron tomados como muestra definitiva.

4.4.3 Muestreo: El muestreo se llevó a cabo por conveniencia, debido a que los participantes en el trabajo serán aquellos que respondan la encuesta entre los meses de junio, julio, agosto y septiembre del año 2010.

4.4.4 Prueba piloto: Las evaluaciones se les aplicaron, inicialmente a 10 estudiantes de último semestre de psicología, con el fin de calcular el tiempo en la duración de la aplicación de la encuesta, la comprensión de los ítems e identificar inconvenientes que pudieran surgir.



## 4.5 Variables

### 4.5.1 Variables Demográficas

Sólo se tomó como referencia la variable demográfica escolaridad,

### 4.5.2 Variables de análisis

Se analizan las competencias de la encuesta a saber: compromiso, orientación al cliente, orientación a los resultados, adaptabilidad, trabajo en equipo, autocontrol, conciencia organizacional, responsabilidad, tolerancia a la presión, productividad, capacidad para aprender, ética, prudencia, justicia, sencillez, perseverancia, integridad.

### 4.5.3. Recolección de datos

El trabajo de campo se realizó de acuerdo con el cronograma. Inicialmente se aplicó la prueba piloto, con el fin de identificar posibles dificultades en la administración de ésta, tales como manejo del tiempo, claridad de las preguntas y posteriormente se

aplicó la prueba definitiva; a partir de allí se consignaron los resultados en la base de datos o se diligenciaron las evaluaciones para ser procesados por la autora.

Se elaboró una base de datos en la hoja de cálculo excel, en la cual se examinaron los datos y posteriormente se procedió a hacer el análisis estadístico. Se identificó el nivel de importancia de las competencias compromiso, orientación al cliente, orientación a los resultados, adaptabilidad al cambio, trabajo en equipo, ética, prudencia, justicia, sencillez, perseverancia, integridad, autocontrol, conciencia organizacional, calidad en el trabajo, iniciativa, responsabilidad, tolerancia a la presión, productividad y capacidad para aprender para cada los egresados de IUE por medio de gráficas (porcentajes) en toda la población estudiada y por último, se hizo un análisis teórico.

Tabla No 1. Definición de variables (adaptada de Giraldo y Londoño, 2008)

VARIABLE	SUBVARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	VALORES
<b>Escolaridad</b>		Grado en años que ha alcanzado una persona en la escala educacional.	Cualitativa	Técnico Tecnológico Universitario
<b>Competencias</b>	<b>Compromiso</b>	Sentir como propios los objetivos de la empresa. Apoyar y sustentar las decisiones tomadas de acuerdo a los valores de la empresa e instrumentar decisiones. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la empresa. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Dar continuidad a los	Cualitativa	0,1,2,3,4,5

		objetivos propuestos y agregar valor aportando nuevas acciones de mejoras.		
	<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar a servir a los clientes (internos y externos), de comprender, satisfacer y superar sus necesidades, aún aquellas que no son expresadas. Además de una actitud de vocación por el servicio constante.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Orientación a los resultados</b>	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con eficiencia y eficacia velocidad y sentido de la urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, cumplir con los estándares establecidos superar a los competidores o mejorar la empresa.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Adaptabilidad al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia con la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distinto contextos, situaciones, medios y personas rápida y adecuadamente.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Trabajo en equipo</b>	Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a	Cualitativa	0,1,2,3,4,5

		un objetivo que no está directamente relacionado con el interés personal. Supone facilidad para las relaciones interpersonales y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo y alinearse con los intereses grupales sobre los particulares.		
	<b>Ética</b>	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Prudencia</b>	Sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas de la organización sabiendo guardar silencio, distancia, actuando y opinando para el personal y para si mismo. Implica también que piensa y actúa con sentido común.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Justicia</b>	Actitud permanente de dar a cada uno lo que le corresponde en los negocios, en la relación con clientes y proveedores; velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Sencillez</b>	Es la capacidad de expresarse sin dobleces ni engaños, diciendo siempre la verdad y lo que siente. Generar confianza en superiores, supervisados y compañeros de trabajo.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5

		Actitud que demuestre capacidad de relación sin prejuicios ni discriminación		
	<b>Perseverancia</b>	Firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos. Es la disposición predisposición a mantenerse firme y constante en la consecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Integridad</b>	Hace referencia a obrar con rectitud y honestidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Autocontrol</b>	Dominio de sí mismo. Es la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Así mismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Conciencia organizacional</b>	Capacidad de reconocer la cultura organizacional e interactuar con ella, introyectando sus valores y el posicionamiento en un entorno.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Calidad en el trabajo</b>	Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la	Cualitativa	0,1,2,3,4,5

		organización. Al igual que el mejoramiento permanente en los productos que entrega		
	<b>Iniciativa</b>	Actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Responsabilidad</b>	Compromiso con las tareas encomendadas; cumpliendo con los plazos asignados y con calidad.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Tolerancia a la presión</b>	Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Productividad</b>	Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño, alcanzándolos exitosamente. No espera que los superiores le fijen una meta, cuando el momento llega ya la tiene establecida, incluso superando lo que se espera de ella.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5
	<b>Capacidad para aprender</b>	Capacidad para asimilar nueva información y su eficaz aplicación. Nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas.	Cualitativa	0,1,2,3,4,5

## 1.1. Instrumentos

### 1.1.1. Encuesta sobre competencias

## 5. PRESUPUESTO

### 5.1 Presupuesto global del trabajo de grado

<b>PRESUPUESTO GLOBAL DEL TRABAJOS DE GRADO</b>				
<b>RUBROS</b>	<b>FUENTES</b>			<b>TOTAL</b>
	<b>Estudiantes</b>	<b>IUE</b>	<b>Externa</b>	
Personal	\$ 1.000.000	\$	\$	\$ 1.000.000
Material y suministros	\$ 250.000	\$	\$	\$250.000
Salidas de campo	\$ 200.000	\$	\$	\$ 200.000
Bibliografía	\$200.000	\$	\$	\$200.000
Equipos	\$ 2.000.000	\$	\$	\$ 2.000.000
Otros	\$ 100.000	\$	\$	\$ 100.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$3.750.000</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$3.750.000</b>

### 5.2 Descripción de los gastos de personal

<b>DESCRIPCIÓN DE LOS GASTOS DE PERSONAL</b>						
<b>NOMBRE DEL (OS) ESTUDIANTES</b>	<b>FUNCIÓN EN EL TRABAJO</b>	<b>DEDICACIÓN HORAS/SEM</b>	<b>FUENTES</b>			<b>TOTAL</b>
			<b>Estudiantes</b>	<b>IUE</b>	<b>Externa</b>	
Gema Sánchez Berrío	Investigadora	4 horas semanales	\$ 1.000.000	\$	\$	\$ 1.000.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.000.000</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$ 1.000.000</b>

### 5.3 Descripción de materiales y suministros

<b>DESCRIPCION DEL MATERIALES Y SUMINISTROS</b>				
<b>MATERIALES</b>	<b>FUENTES</b>			<b>TOTAL</b>
	<b>Estudiantes</b>	<b>IUE</b>	<b>Externa</b>	
Implementos de papelería	\$ 120.000	\$	\$	\$120.000
Cartuchos de impresora	\$130.000			\$130.000
<b>TOTAL</b>	\$ 250.000	\$	\$	\$250.000

### 5.4 Descripción de las salidas de campo

<b>DESCRIPCION DE LAS SALIDAS DE CAMPO</b>				
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS SALIDAS DE CAMPO</b>	<b>FUENTES</b>			<b>TOTAL</b>
	<b>Estudiantes</b>	<b>IUE</b>	<b>Externa</b>	
Transporte	\$ 200.000	\$	\$	\$ 200.000
<b>TOTAL</b>	\$ 200.000	\$	\$	\$ 200.000

### 5.5 Descripción bibliográfica

<b>DESCRIPCION BIBLIOGRAFIA</b>				
<b>DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA</b>	<b>FUENTES</b>			<b>TOTAL</b>
	<b>Estudiantes</b>	<b>IUE</b>	<b>Externa</b>	
Fotocopias	\$150.000	\$	\$	\$150.000
Libros	\$50.000	\$	\$	\$50.000
<b>TOTAL</b>	\$200.000	\$	\$	\$200.000



5.6 Descripción de equipos

DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS				
DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS	FUENTES			TOTAL
	Estudiantes	IUE	Externa	
Equipos portátiles (1)	\$2.000.000	\$	\$	\$2.000.000
<b>TOTAL</b>	\$2.000.000	\$	\$	\$2.000.000

5.7 Descripción publicaciones

DESCRIPCIÓN DE PUBLICACIONES				
DESCRIPCIÓN DE PUBLICACIONES	FUENTES			TOTAL
	Estudiantes	IUE	Externa	
Empastada	\$100.000	\$	\$	\$100.000
<b>TOTAL</b>	\$100.000	\$	\$	\$100.000

## 6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

INVESTIGACIÓN DE GRADO	PROGRAMACIÓN ANUAL (MESES)							
ACTIVIDADES	PRIMER SEMESTRE ACADEMICO 2010				SEGUNDO SEMESTRE ACADEMICO 2010			
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Salidas de campo.	x	x	X					
Rastreo bibliográfico y elaboración de fichas.	x	x	X					
Síntesis de la información.			X					
Describir las competencias profesionales cada uno de los programas de los egresados de la IUE.					x	x		
Identificar los perfiles profesionales de cada uno de los programas de la IUE			X					
Desarrollo y ejecución del instrumento que mida y permita identificar las competencias y perfiles laborales de los egresados de la IUE.	X	X	X					
Complementar con todos los parámetros establecidos en la elaboración del trabajo de grado.							x	
Entrega de resultados y socialización								X

## 7. MARCO REFERENCIAL

### 7.1 Antecedentes

7.1.1 Propuesta y evaluación de las competencias básicas de los estudiantes aspirantes a algunos de los posgrados de la facultad de medicina de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB), en el segundo semestre de 2003.

En este estudio hacen referencia a cuáles son las competencias primarias: conocimientos y experiencias, aprendizaje, compromiso, integridad, trabajo en equipo, capacidad crítica, espíritu investigativo y comunicación oral; que se presentan y cumplen los estudiantes a aspirantes en todos los postgrados con mayor frecuencia de la facultad de Medicina.

7.1.2. Identificación de competencias generales de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB).

En este estudio se identificaron las competencias trabajo en equipo, planeación, comunicación, flexibilidad al cambio y actitud de servicio que los miembros de la Facultad de Administración practican.

7.1.3 Diagnóstico del estado actual de las competencias gerenciales de los estudiantes y egresados de la Facultad de Administración de Universidad Pontificia Bolivariana (UPB), según la perspectiva de los empresarios.

En este estudio se buscó la valoración de los empresarios de las competencias gerenciales orientación al logro, desarrollo de los demás, capacidad para dirigir, impacto e influencia, comprensión interpersonal, conciencia organizacional, liderazgo en equipo; de los egresados y estudiantes de últimos semestres de la Facultad de Administración de la Universidad Pontificia Bolivariana. Las competencias fueron medidas en un rango de cero (0) y treinta y dos (32) puntos y por definición metodológica el puntaje obtenido indica el grado de frecuencia con que se exhibe una competencia.

7.1.4 Elaboración y validación del contenido de una prueba que evalúa la competencia orientación al servicio.

Este estudio hizo referencia a la validación y elaboración de una prueba que permitirá evaluar la competencia orientación al servicio bajo las variables comunicación (A), liderazgo en el servicio (B) y visión de servicio (C).

7.1.5 Competencias requeridas por el Especialista en Psicología Organizacional de la Universidad de San Buenaventura de Medellín, que le permitan implementar Sistemas de Gestión de la Calidad desde la Gestión del Talento Humano.

Este estudio mostró cuáles competencias básicas, específicas y técnicas requeridas por el Especialista en Psicología Organizacional de la Universidad de San Buenaventura de Medellín, le permiten implementar Sistemas de Gestión de la Calidad desde la Gestión del Talento Humano.

## 7.2 MARCO TEÓRICO

### 7.2.1 Las competencias desde la psicología organizacional

La psicología organizacional desde su objeto de estudio que es el análisis de las relaciones interpersonales dentro de la organización para optimizar el rendimiento y una mayor efectividad de las personas dentro de éstas; comienza a definir el concepto de competencias en los años ochenta, hecho que se lleva a cabo en el departamento de Gestión de Recursos Humanos de las organizaciones públicas y privadas del mundo occidental, de esta forma McClelland propone el análisis de competencias en psicología del trabajo y en Recursos humanos, partiendo del estudio de la propia competencia personal de quienes ocupan determinados puestos de trabajo y más adelante sus colaboradores Spencer y Spencer definieron las

competencias: *“competencia es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a una performance en un trabajo o situación”*, es decir, Alles (2004) desde esta definición dice al respecto: “las competencias son características fundamentales del hombre e indican formas de comportamientos o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo. Además es un comportamiento superior en relación con un estándar de éxito en un puesto o situación determinados.”

Por otro lado, las competencias representan un rasgo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para conducir muy bien las misiones profesionales prefijadas y son además la parte mas profunda del ser humano. Como lo mencionaron Spencer y Spencer (citado por Alles. 2004) quienes introdujeron el “modelo del iceberg” donde en la parte superficial, que es la que se ve, se encuentra lo fácil de detectar y desarrollar, como por ejemplo, las destrezas o habilidades y conocimientos de cada persona, y la profunda, que es la que no se ve, se halla más difícil de identificar como lo es el concepto de uno mismo y los rasgos de personalidad.

### 7.2.2 Las Competencias desde otras perspectivas teóricas

Desde la definición del diccionario de la Real Academia Española el concepto de competencia viene del latín “competentia”, que significa competir, termino que a su vez representa rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma cosa; por

ejemplo las competencias deportivas, de mercado entre las empresas, entre otros. Además significa también aptitud, idoneidad para hacer o intervenir en un asunto determinado, es decir, es la capacidad de un sujeto para hacer algo. Lévy-Leboyer (2003).

(Boyatzis,1982; citado por Bernal, Franco, Salazar y Uribe, 2003) afirma que las competencias son una característica subyacente en una persona, está casualmente relacionada con un desempeño bueno o excelente en un puesto de trabajo concreto y en una organización concreta o determinada.

Giraldo, Gómez y Henao, (2005) mencionan otras definiciones para las competencias:

...habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto; que puede definirse como la característica de su comportamiento; bajo la cual el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable...

...Conjunto de conductas organizadas, en el seno de una estructura mental, también organizada y relativamente estable y movilizable cuando es preciso...

OIT: ...Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño de un determinado contexto laboral y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes...

Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber – hacer.

...Construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también – y en gran medida – mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo...

ARGENTINA: ...Una competencia es el conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea...

AUSTRALIA: ...La competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones...

ALEMANIA: ...Conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.



COLOMBIA (SENA):...Es la capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en diferentes contextos, con base en los estándares de calidad por el sector productivo...

### 7.3 Clasificaciones de las competencias

Por otro lado Spencer y Spencer (citado por Alles. 2004) describieron cinco tipos de competencias las cuales fueron:

- ✓ *motivación:* es el establecimiento constante de algo que se desea como un objetivo, una meta, entre otros. Por ejemplo, cuando una persona está motivada y se encuentra ocupando un cargo; se establece constantemente objetivos, asume responsabilidades y metas para desempeñarse mejor en éste.
- ✓ *Características:* se encuentran relacionadas con las características físicas y respuestas ante situaciones o información específicas. Por ejemplo, la buena visión en un piloto de combate es una competencia física.
- ✓ *Concepto propio, o concepto de uno mismo:* están relacionadas con las actitudes, valores o imagen propia de una persona. Por ejemplo cuando una persona demuestra confianza en sí misma, será capaz de proyectar seguridad, desempeñarse bien en un cargo asignado o en cualquier situación.
- ✓ *conocimiento:* la información que una persona posee sobre áreas específicas. Por ejemplo, un arqueólogo tendrá conocimientos sobre la cultura maya y aspectos concernientes a ella.

- ✓ *Habilidad*: la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental, empleando para ello un procesamiento de la información y las relaciones de causa y efecto. Por ejemplo, la capacidad de un computador o una memoria USB para almacenar datos o información.

Además estos autores clasificaron las competencias así:

<p><b>Competencias de logro y acción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al logro.</li> <li>• Preocupación por el orden, la calidad y la precisión.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Búsqueda de información</li> </ul>	<p><b>Competencias de ayuda y servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento interpersonal.</li> <li>• Orientación al cliente.</li> </ul>
<p><b>Competencias cognoscitivas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento analítico.</li> <li>• Razonamiento conceptual.</li> <li>• Experiencia técnica/profesional/de dirección</li> </ul>	<p><b>Competencias de eficacia personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol</li> <li>• Confianza en sí misma.</li> <li>• Comportamientos ante los fracasos.</li> <li>• Flexibilidad.</li> </ul>
<p><b>Competencias gerenciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de personas.</li> <li>• Dirección de personas.</li> </ul>	<p><b>Competencias de influencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia e impacto.</li> <li>• Construcción de relaciones.</li> <li>• Conciencia organizacional.</li> </ul>

Por otra parte la francesa (Jolis 1998; citado por Alles. 2002) indica que existen competencias como:

- a) Competencias teóricas: son aquellas donde el sujeto conecta saberes adquiridos a lo largo de la formación, con la información.
- b) Competencias prácticas: es cuando el sujeto es capaz de convertir la información y los conocimientos orientados, hacia los procedimientos presentes.

- c) Competencias sociales: es cuando el sujeto es capaz de trabajar en equipo o tiene la capacidad de relacionarse con los demás.
- d) Competencias del conocimiento: es cuando el sujeto es capaz de combinar lo teórico con lo práctico para buscar nuevas soluciones, para llevar a cabo aportes innovadores y creativos.

Por tanto todas convergen (ver gráfica 1) Alles, (2002)



Sin embargo, Spencer y Spencer, (citado por Alles. 2002) dividieron a parte de las clasificaciones iniciales, también las competencias en dos categorías:

- ✓ Competencias de punto inicial: son las que se requieren para cualquier empleo, para un buen desempeño mínimo en éste.

- ✓ Competencias diferenciales: son las que establecen los sujetos para el logro y ejecución de cargos directivos, con el fin de establecer objetivos más altos que los que la organización requiere.

Para De Ansorena, (1996) desde la clasificación de las competencias que han realizado otros autores, plantea que éstas se pueden clasificar en dos grandes grupos:

- ✓ Competencias generales: son aquellas que hacen referencia a las características o habilidades del comportamiento general del sujeto, específicamente en su puesto.
- ✓ Competencias técnicas: son aquellas que permiten el correcto desempeño en los puestos de trabajo de áreas ligadas directamente a éstas. Dentro de las cuales se encuentran las siguientes categorías:
  - Metahabilidades: se trata de habilidades o competencias conductuales de tipo elemental, general y básicas en el individuo de cuyo desarrollo, generalmente se ocupan los procesos de inculturación básica en las sociedades desarrolladas. Y que éstas, a su vez, incluyen la adaptabilidad que hace referencia a la versatilidad en el comportamiento, valores expectativas y creencias del sujeto. Análisis de problemas, es la capacidad que tiene el sujeto de realizar un análisis lógico, sistemático y estructurado de una situación o problema, es decir, el sujeto identifica, reconoce, busca, diagnostica y coordina las posibles causas del problema. Aprendizaje significa la capacidad que tiene el sujeto de incorporar nueva información de forma eficaz y rápida. Decisión implica que el sujeto elija o rechace, entre varias

opciones, la que a criterio responsable considere ayudan a la solución del problema. Energía es el trabajo arduo según las situaciones, es decir, nivel en la actividad más intensificado. Flexibilidad es la facilidad de cambiar las formas de interpretar la realidad, pensamientos, criterios, entre otras. Independencia es la capacidad de mantener el mismo punto de vista sin que ello implique la satisfacción de los demás sino el criterio propio. Integridad es “actuar conforme a las normas éticas y sociales en las actividades relacionadas con el trabajo”. Juicio implica aplicar la lógica elemental o lo que se conoce como sentido común frente a la solución de un problema o acción. Resolución es la habilidad para dar respuesta o solución a un problema o situación de forma eficaz y ágil. Sensibilidad interpersonal es donde el sujeto es conciente de los demás, de sus sentimientos y motivaciones. Y tolerancia al estrés es cuando el sujeto es capaz de trabajar bajo presión y la adversidad de la situación de manera eficaz, sin que ello implique la manifestación de los efectos como cansancio, pérdida del control u otros aspectos negativos.

- Betahabilidades: son las competencias que permiten la adaptación de un profesional a la vida laboral, quien pone en escena los conocimientos adquiridos en la organización. Dentro de éstas están: La ambición profesional donde el sujeto se encuentra orientado a su propia promoción profesional y a desarrollar al máximo su potencial de carrera y de generación de nuevas habilidades en la organización. Conocimiento del entorno es estar actualizado con la información importante para la organización. Gama de intereses amplia, es mostrar intereses y motivaciones sobre diferentes aspectos de la vida y el entorno en general. Innovación/creatividad es la habilidad de desarrollar ideas

o soluciones imaginativas que llevan a la solución de un problema o que tengan una utilidad. Impacto es la habilidad de mantener la primera impresión de los demás no sólo a nivel físico, sino en la forma de interactuar, pensar, entre otras. Orientación al logro es la capacidad de desarrollar las propias metas con el fin de conseguir resultados positivos. Tenacidad “mantener el punto de vista o plan de acción hasta conseguir el objetivo perseguido o hasta que no resulte razonable insistir en él”. Y toma de riesgos es calcular las ventajas frente éste y sus implicaciones.

- Habilidades operativas: son aquellas competencias relacionadas con el desempeño eficaz en la tarea o puesto de trabajo que realiza el profesional. Dentro de las cuales se encuentran: El análisis numérico, es básicamente el manejo de datos numéricos que dentro de la organización lleva a cabo el sujeto, mediante el manejo de la información financiera y estadística. Atención al detalle implica un análisis minucioso de la información con el fin de evitar errores. Autoorganización es propia de cada sujeto donde esto amerita en él una organización de sus propias actividades, con respecto a la organización, dentro como fuera de ésta. Comunicación oral emplea el discurso como medio eficaz y claro de expresar pensamientos y contenidos comprensibles para el interlocutor. Comunicación escrita implica expresar las ideas y opiniones a través del lenguaje escrito permitiendo que la información sea más clara, precisa y concisa. Disciplina es cuando el sujeto se acomoda a las políticas y procedimientos de la empresa. Dominio de la comunicación no verbal implica el lenguaje corporal que ello implica, saberlo utilizar de acuerdo a la situación presente. Facilitar/participar en reuniones. Orientación ambiental estar al tanto

de los desarrollos sociales, políticos, culturales, entre otros que hipotéticamente puedan afectar la organización. Y sentido de la urgencia es el sujeto ponerse en marcha frente a la premura real de la situación o el problema.

- **Habilidades interpersonales:** son aquellas competencias conductuales que implican contacto interpersonal con las otras personas para tener un adecuado desempeño en el puesto de trabajo. Dentro de éstas se encuentran:  
Atención al cliente es la capacidad que tiene el sujeto de interactuar con el cliente y las demandas de éste. Capacidad de negociación es hacer intercambios o acuerdos que resultan beneficiosos para ambos. Escucha activa es darle a entender al interlocutor que está siendo escuchado y comprendido. Dominio de los medios audiovisuales es emplear adecuadamente medios como videocámaras, retroproyectores, videobam, etc. Orientación al cliente actitud permanente de contar con las demandas del cliente que requiera en el presente o futuro (no se trata de un cliente real o específico). Persuasión habilidad para atraer otra persona sin forzar para ello. Presentación “presentar ideas y hechos de una forma clara, usando los medios adecuados”. Sociabilidad es la habilidad que posee el sujeto para relacionarse o interactuar con los demás. Y trabajo en equipo/cooperación es la habilidad para cooperar en equipo por una meta específica y en común.
- **Habilidades directivas:** competencias indispensables a la hora de dirigir a otras personas dentro de la organización y que son características de aquellos que ocupan cargos directivos. Dentro de las cuales se encuentran: control directivo que es la capacidad que tiene el sujeto de supervisión a través de los

mecanismos necesarios para la regulación de los procesos y políticas de la organización. Delegación es cuando el sujeto, a su equipo de trabajo, le asigna responsabilidades, tareas o funciones para el cumplimiento de los objetivos. Desarrollo/apoyo de colaboradores implica estar al tanto de las necesidades del equipo de colaboradores para llevar a cabo actividades de desarrollo de sus habilidades, conocimientos y de éstas. Espíritu emprendedor es cuando el sujeto es capaz de identificar en el mercado, oportunidades de negocio. Evaluación de los colaboradores implica la utilización de técnicas como entrevistas, proyección del potencial, evaluación del desempeño, entre otras, que permitan identificar las áreas de satisfacción o insatisfacción. Identificación de los colaboradores. Identificación directiva es la habilidad que permite anticiparse a los problemas y cambios de la organización y del medio. Liderazgo de grupos es la habilidad de dirigir o guiar a un grupo de personas. Liderazgo de personas implica orientar a los miembros de un grupo. Planificación y organización “determinar eficazmente las metas y prioridades, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas”. Sensibilidad organizacional es la habilidad del sujeto para ser consciente de que las decisiones e ideas del presente, pueden tener efecto en el futuro sobre los demás y sobre la organización. Y visión es “pensar sobre la base de la estrategia de la empresa y convertirla en objetivos concretos para el propio campo de responsabilidad. Ser capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización”.



Por otra parte, en las organizaciones y anclado al concepto de ocupación, se pueden encontrar los siguientes tipos de competencias. Perea, Berracol y Sanz (2003):

- Competencias estratégicas o genéricas: son las que se requieren para que la organización pueda conseguir sus lineamientos estratégicos.
- Competencias específicas: son aquellas que hacen parte del perfil en las exigencias de un trabajo determinado. Estas competencias a su vez se pueden agrupar en:
  - Competencias comunes: aparecen en el perfil de exigencias de todos o algunos de los puestos de la empresa, en función de sus similitudes en nivel jerárquico, área de la organización, etc.
  - Competencias técnicas: se refieren a los comportamientos derivados de los conocimientos técnicos que exigen en el trabajo y el desempeño de los cargos.
  - Competencias de trabajo: son aquellas que aparecen en los perfiles de exigencias de un trabajo determinado, independientemente de la organización en que se lleve a cabo, es decir, son los que comúnmente se podrían denominar como aquellas competencias estándares para los cargos existentes, sin importar cuál sea la actividad económica de la empresa.
  - Competencias de organización: se derivan de los valores y características de la empresa en que se desarrolla el trabajo. Así por ejemplo, si uno de los valores de una organización es “iniciativa y autonomía”, en los perfiles de sus puestos aparecerán una o más competencias derivadas de ese valor, y en que pueden coincidir con las de otra organización.

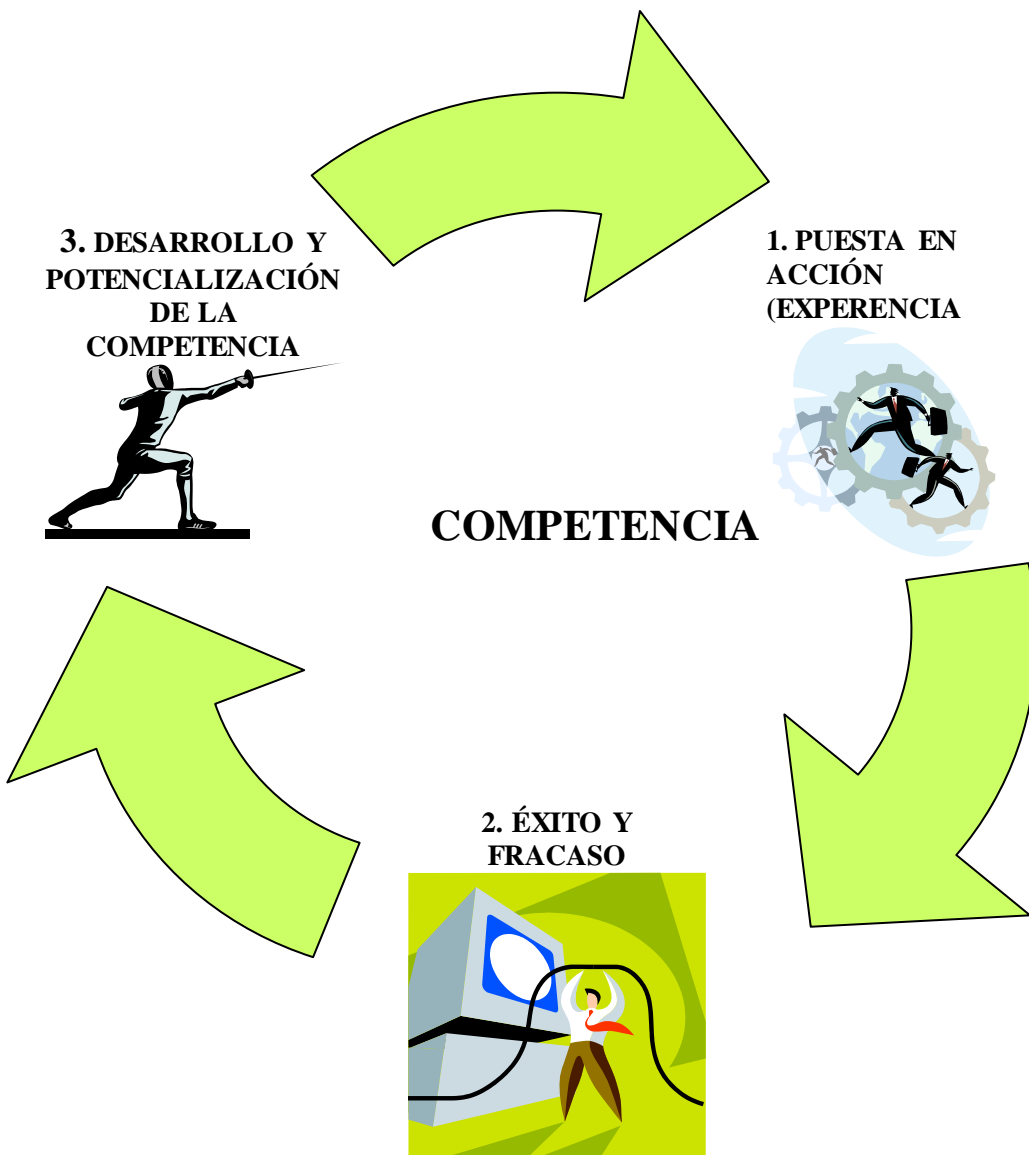
- Competencias de nivel jerárquico: dependen del nivel jerárquico que se ocupa en la organización. Así por ejemplo, todos los puestos de director de recursos humanos, tendrán una serie de competencias comunes, independientemente de la organización en la que se desarrolle el respectivo trabajo.
- Competencias ocupacionales: se refieren a aquellas que estarían presentes en todos o en la mayoría de los trabajos que comprenden una ocupación. Por ejemplo, la ocupación de psicólogo organizacional exigirá unas mismas competencias independientemente de la organización en que se trabaje, del área, del nivel jerárquico o de las actividades y responsabilidades asignadas.

#### 7.4 Desarrollo de competencias

El desarrollo de competencias para Alles, (2008) implica cambio de comportamientos. Para ello es necesario definir el término desarrollo que “Según el diccionario de la Real Academia Española en su segunda acepción desarrollar significa: acrecentar, dar incremento a cosas del orden físico, intelectual o moral y desarrollo: acción y efecto de desarrollar o desarrollarse”

Además, agrega al respecto que el desarrollo, es como las acciones que ayudan a alcanzar el grado de perfección deseado en función del puesto de trabajo que la persona ocupa u ocupará más adelante. Y dentro del cual se encuentran involucradas una serie de actividades que se realizan con el propósito de contribuir al desempeño en una competencia en particular.

Así, los seres humanos adquieren y desarrollan conocimientos y competencias, desde el momento mismo en que comienzan a socializarse. De igual manera, el desarrollo de las competencias implica una puesta en acción, es decir, desde la experiencia influenciada por el éxito o el fracaso conlleva a que éstas se desarrollen, potencialicen, generen una retroalimentación y se lleve a cabo nuevamente un ciclo más maduro de las competencias como se muestra a continuación:



## 7.5 Identificación de las competencias

Algunos autores han planteado diversas maneras de identificar y medir las competencias, pero la AMA (American Management Association) plantea tres formas de identificarlas y medirlas, mediante el desarrollo de tests operativos, demostración de la competencia en una simulación (assessment center) y documentación del desempeño en el trabajo. Sin embargo es posible ver las competencias de una persona a través de sus comportamientos y desarrollarlas.

## 7.6 Concepto del servicio de empleo

El Ministerio de la Protección Social en su publicación del 15 de julio de 2009, define las agencias de colocación o empleo: “Se entiende por Agencia de Colocación o Empleo, las personas naturales o jurídicas que ejercen actividades de intermediación laboral, que ésta a su vez es la actividad organizada encaminada a poner en contacto a oferentes y demandantes de mano de obra dentro del mercado laboral, para que mutuamente satisfagan sus necesidades, entendiéndose como oferentes de mano de obra a las personas naturales que están en disposición de ofrecer su fuerza de trabajo en un mercado laboral y, como demanda de mano de obra, el requerimiento de las diferentes unidades económicas para que sus vacantes sean ocupadas por personas calificadas para el desempeño de las mismas”.

## 7.7 MARCO LEGAL

### 7.7.1 Marco Legal servicio de empleo en Colombia

**Decreto 3115 de 1997:** En su artículo primero menciona: intermediación laboral es la actividad organizada encaminada a poner en contacto a oferentes y demandantes de mano de obra dentro del mercado laboral para que mutuamente satisfagan sus necesidades, entendiéndose como oferentes de mano de obra las personas naturales que están en disposición de ofrecer su fuerza de trabajo en un mercado laboral y, como demanda de mano de obra, el requerimiento de las diferentes unidades económicas para que sus vacantes sean ocupadas por personas calificadas para el desempeño de las mismas.

En su artículo segundo: se entiende por Agencia de Colocación o Empleo, las personas naturales o jurídicas que ejercen actividades de intermediación laboral.

En su artículo cuarto hace referencia a las clases de agencias de colocación o empleo:

- ✓ Agencias privadas lucrativas de colocación o empleo: Personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo la intermediación laboral percibiendo una utilidad, entendiéndose que esta actividad será prestada en forma gratuita para el oferente de la mano de obra (trabajador).
- ✓ Agencias privadas no lucrativas de colocación o empleo: Personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo la intermediación laboral sin percibir utilidades

por dicha actividad.

- ✓ Agencias públicas de colocación o empleo: Entidades de derecho público que ejercen gratuitamente la intermediación laboral al servicio de la comunidad.

## 8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A partir de los datos obtenidos por la tabulación estadística de la información y consignados a través de la aplicación de la encuesta de competencias, los investigadores seleccionaron las competencias que a la luz de lo planteado en el marco teórico, tienen injerencia en el quehacer profesional y laboral de los egresados de la Institución Universitaria de Envigado (IUE) en cuanto al desempeño laboral.

Dichas competencias fueron preseleccionadas siguiendo el criterio, presentado en el marco teórico, y posteriormente se verificó que la suma de los porcentajes de los gradientes (grados) con mayor representatividad, fuese significativa e indicara la demanda y la necesidad de dichas competencias en el grupo de egresados encuestados, obteniéndose el siguiente resultado:

### **Competencias Genéricas**

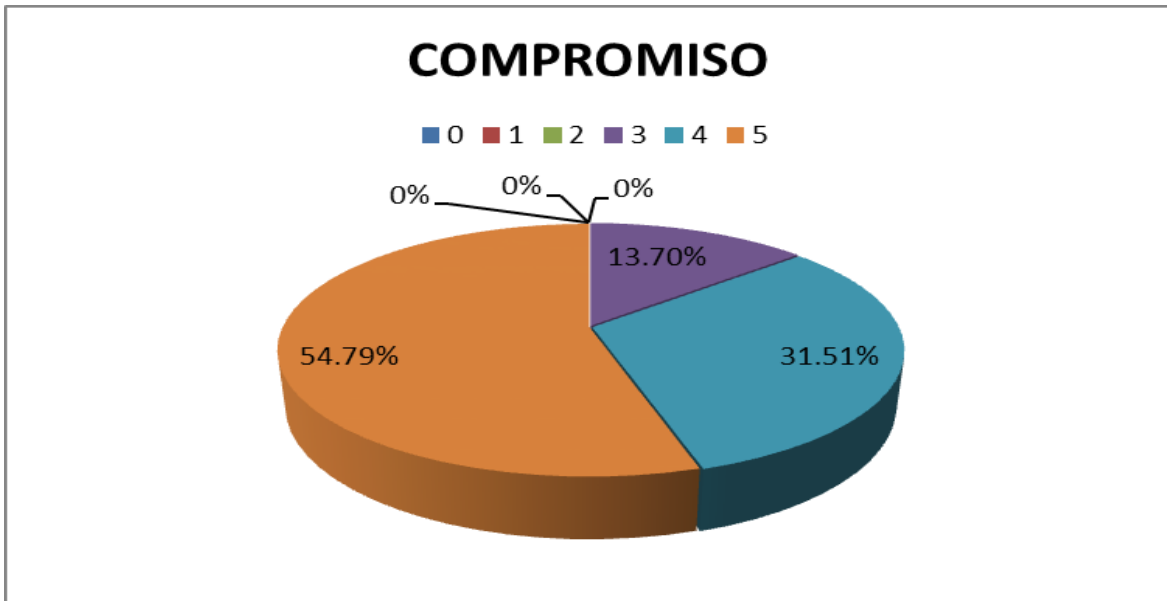
Una vez revisados los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas, se muestra el análisis de los datos desde una perspectiva descriptiva de cada una de las competencias seleccionadas y que se considera, deben poseer los egresados de la Institución Universitaria de Envigado (IUE), para poder desempeñarse de manera óptima en el mundo laboral.

**Compromiso:**

Sentir como propios los objetivos de la empresa. Apoyar y sustentar las decisiones, tomadas de acuerdo a los valores de la empresa e instrumentar decisiones, comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la empresa. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Dar continuidad a los objetivos propuestos, agregar valor y aportar nuevas acciones de mejora.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	0,0%	0
3	MEDIO	13.70%	10
4	ALTO	31.51%	23
5	ALTO	54.79%	40



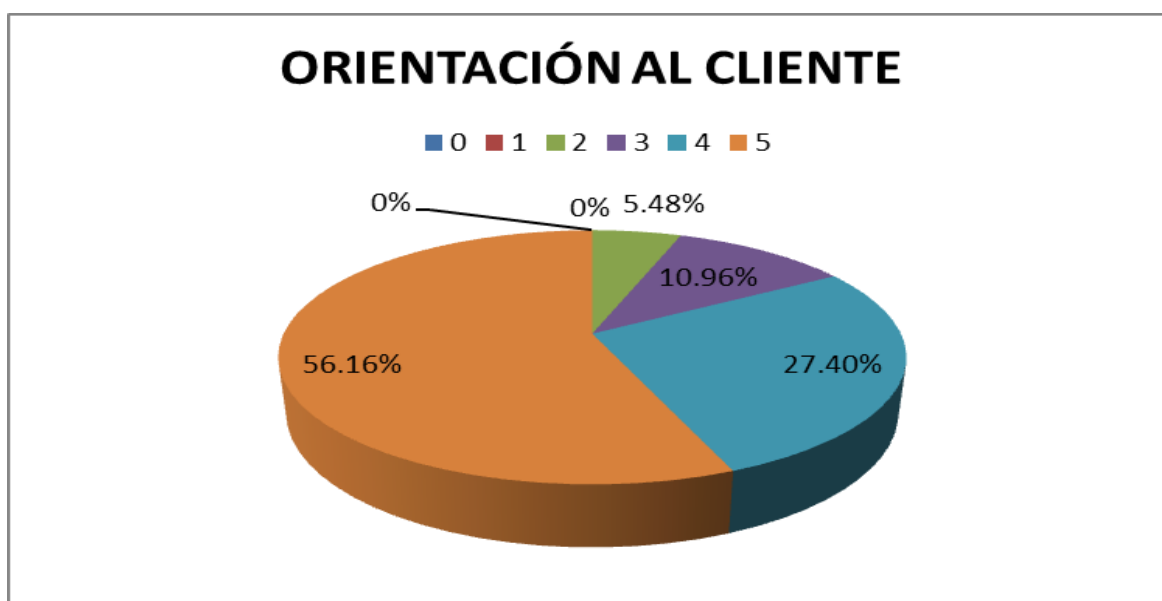


En cuanto a la competencia **Compromiso**, un 86.3% de la población encuestada representada en (63) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación fijada, donde un 54.79% representado en (40) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 31.51% de la población, representado en (23) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 13.70% de la población le asignó un grado de importancia de tres (3), lo que se interpreta en un nivel medio.

### **Orientación al cliente**

Implica un deseo de ayudar a servir a los clientes (internos y externos), de comprender, satisfacer y superar sus necesidades, aún aquellas que no son expresadas. Además de una actitud de vocación por el servicio constante.

GRADO DE IMPORTANCIA	NIVEL DE IMPORTANCIA	PORCENTAJE	PERSONAS ENCUESTADAS
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	5.48%	4
3	MEDIO	10.96%	8
4	ALTO	27.40%	20
5	ALTO	56.16%	41



En cuanto a la competencia **Orientación al cliente**, un 83.56% de la población encuestada representada en (61) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 56.16% representado en (41) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 27.40% de la población, representado en (20) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 16.44% de la población,

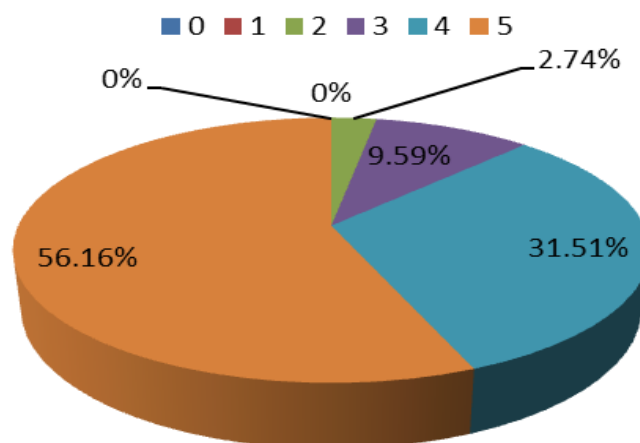
representado en (12) personas le asignó un nivel de importancia medio, lo cual se evidencia en la calificación asignada donde un 10.96% de la población, representada por (8) personas, le asignó una calificación de tres, entre tanto que (4) personas, correspondiente a un 5.48% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

### **Orientación a los resultados**

Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con eficiencia y eficacia, velocidad y sentido de la urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, cumplir con los estándares establecidos, superar a los competidores o mejorar la empresa.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	2.74%	2
3	MEDIO	9.59%	7
4	ALTO	31.51%	23
5	ALTO	56.16%	41

## ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS



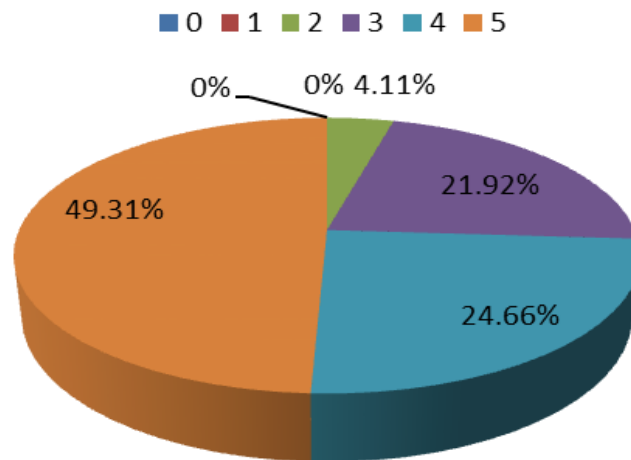
En cuanto a la competencia **Orientación a los resultados**, un 87.67% de la población encuestada representada en (64) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 56.16% representado en (41) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 31.51% de la población, representado en (23) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 12.33% de la población, representado en (9) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (7) personas, correspondiente a un 9.59%, mientras que (2) personas, correspondiente a un 2.74% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

### **Adaptabilidad al cambio**

Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia con la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas rápida y adecuadamente.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	4.11%	3
3	MEDIO	21.92%	16
4	ALTO	24.66%	18
5	ALTO	49.31%	36

## ADAPTABILIDAD AL CAMBIO

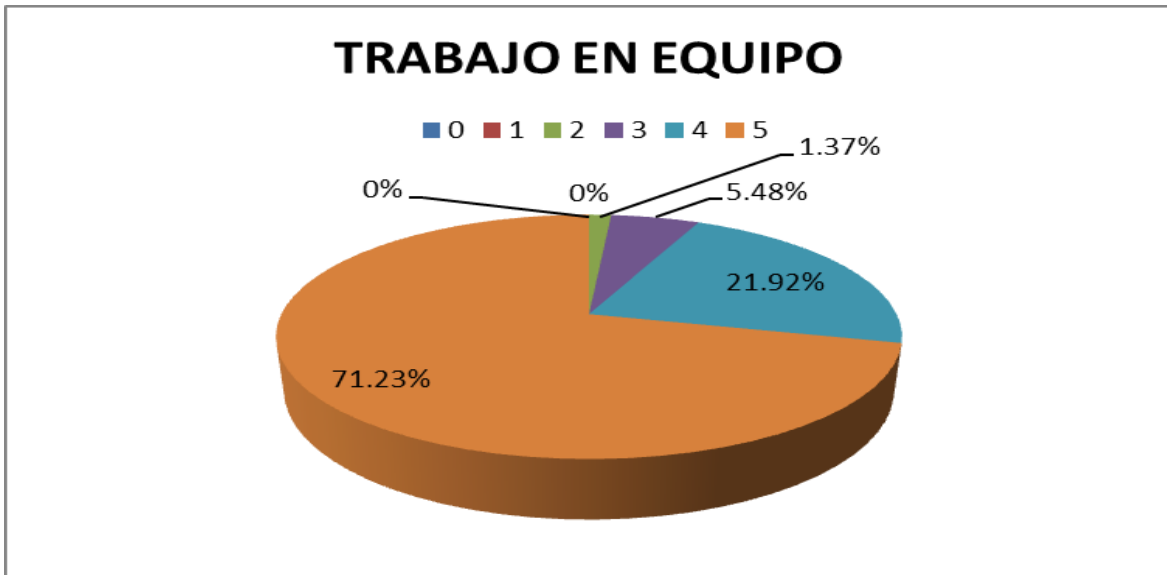


En cuanto a la competencia **Adaptabilidad al cambio**, un 73.97% de la población encuestada representada en (54) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 49.31% representado en (36) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 24.66% de la población, representado en (18) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 26.03% de la población, representado en (19) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (16) personas, correspondiente a un 21.92%, mientras que (3) personas, correspondiente a un 4.11% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

## Trabajo en equipo

Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a un objetivo que no está directamente relacionado con el interés personal. Supone facilidad para las relaciones interpersonales y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito del equipo y alinearse con los intereses grupales sobre los particulares.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	1.37%	1
3	MEDIO	5.48%	4
4	ALTO	21.92%	16
5	ALTO	71.23%	52



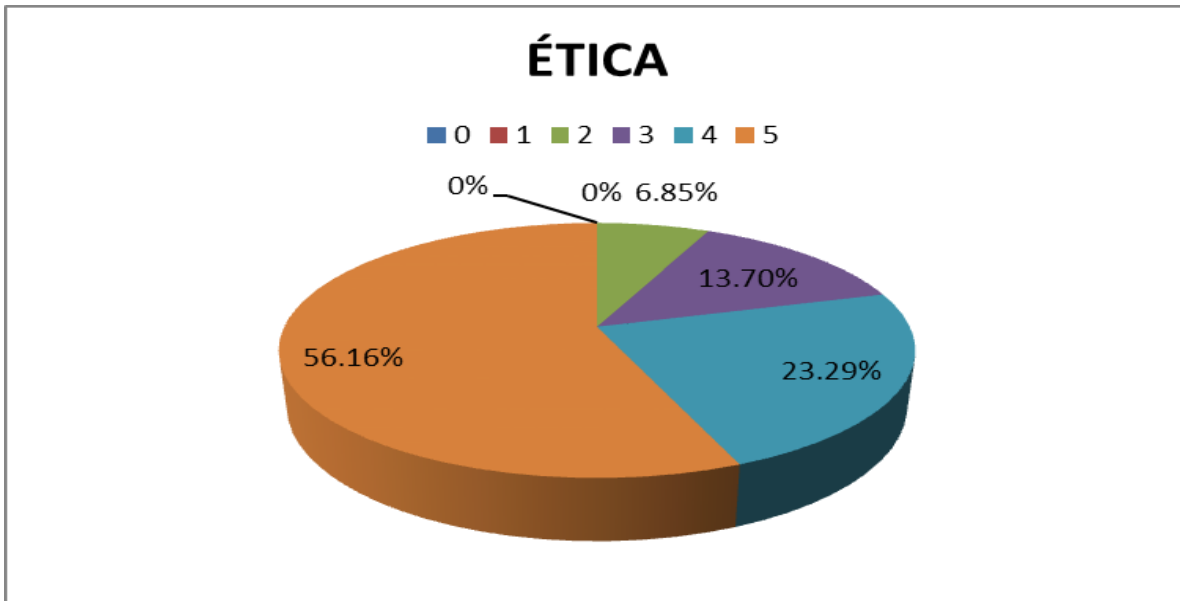
En cuanto a la competencia **Trabajo en equipo**, un 93.15% de la población encuestada representada en (68) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 71.23% representado en (52) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 21.92% de la población, representado en (16) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 6.85% de la población, representado en (5) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (4) personas, correspondiente a un 5.48%, mientras que (1) persona, correspondiente a un 1.37% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.



## Ética

Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	6.85%	5
3	MEDIO	13.70%	10
4	ALTO	23.29%	17
5	ALTO	56.16%	41

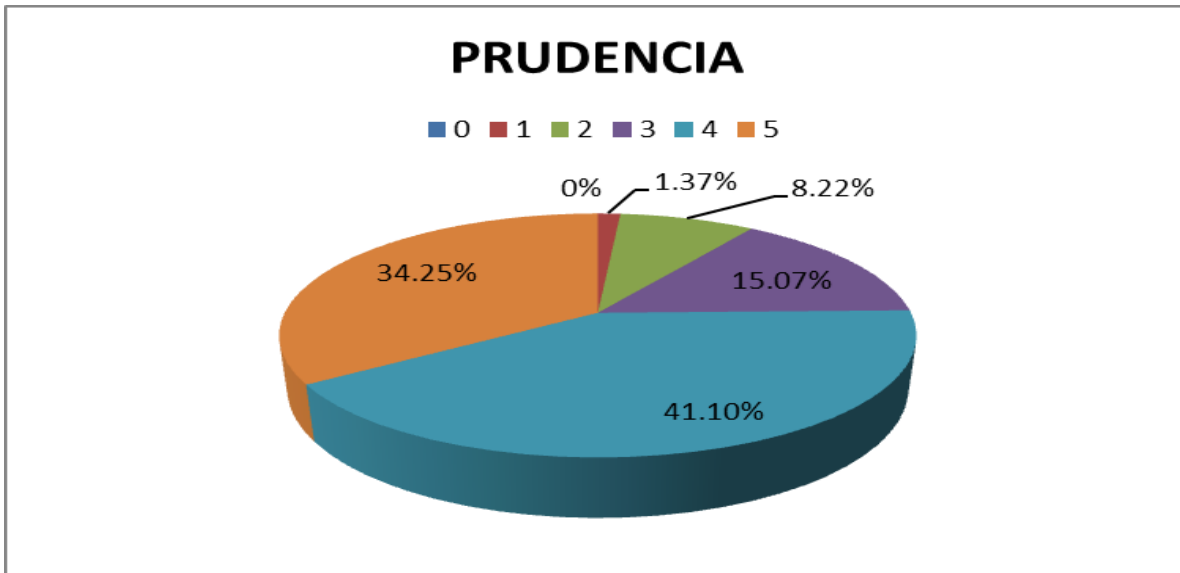


En cuanto a la competencia **Ética**, un 79.45% de la población encuestada representada en (58) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 56.16% representado en (41) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 23.29% de la población, representado en (17) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 20.55% de la población, representado en (15) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (10) personas, correspondiente a un 13.70%, mientras que (5) personas, correspondiente a un 6.85% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

## Prudencia

Sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas de la organización, sabiendo guardar silencio, distancia, actuando y opinando para el personal y para sí mismo. Implica también que piensa y actúa con sentido común.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	1.37%	1
2	MEDIO	8.22%	6
3	MEDIO	15.07%	11
4	ALTO	41.10%	30
5	ALTO	34.25%	25

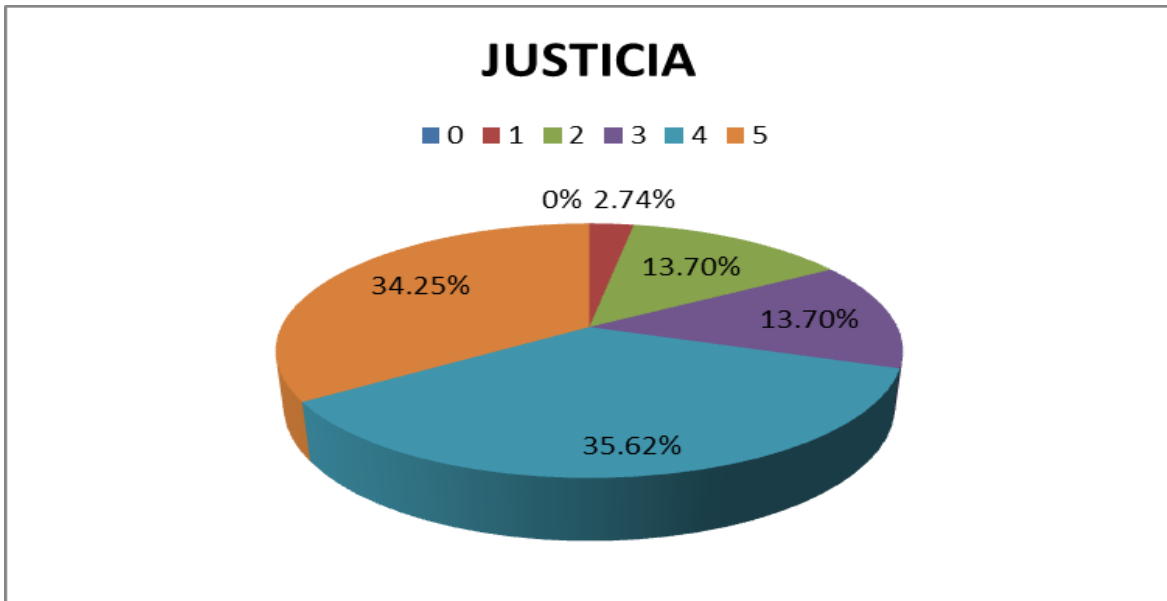


En cuanto a la competencia **Prudencia**, un 75.35% de la población encuestada representada en (55) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 34.25% representado en (25) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 41.10% de la población, representado en (30) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 23.29% de la población, representado en (17) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (11) personas, correspondiente a un 15.07%, mientras que (6) personas, correspondiente a un 8.22% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio. Con respecto al nivel bajo un 1.37% de la población encuestada representada en una (1) persona, le asignó este nivel, representado en la calificación uno (1).

## Justicia

Actitud permanente de dar a cada uno lo que le corresponde en los negocios, en la relación con clientes y proveedores; velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	2.74%	2
2	MEDIO	13.70%	10
3	MEDIO	13.70%	10
4	ALTO	35.62%	26
5	ALTO	34.25%	25

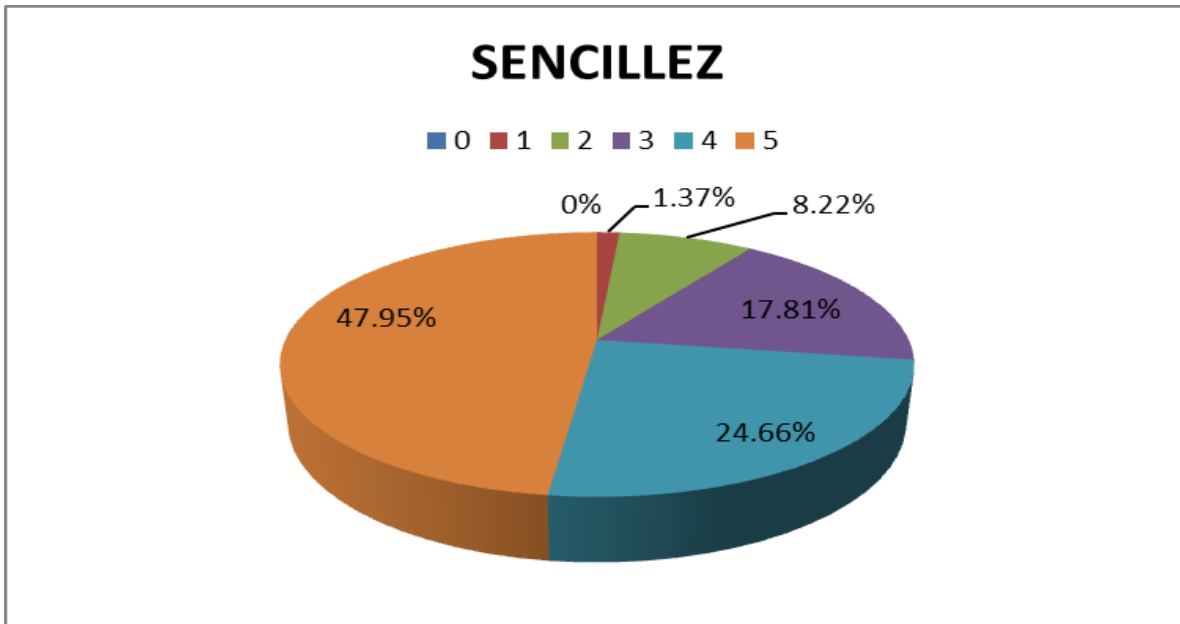


En cuanto a la competencia **Justicia**, un 69.87% de la población encuestada representada en (51) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 34.25% de la población representado en (25) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 35.62% de la población, representado en (26) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 27.40% de la población, representado en (20) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (10) personas, correspondiente a un 13.70%; mientras que la misma cantidad, correspondiente al mismo porcentaje de la población le asignó una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio. Con respecto al nivel bajo un 2.74% de la población encuestada representada en dos (2) personas, le asignó este nivel, representado en la calificación uno (1).

## Sencillez

Es la capacidad de expresarse sin dobleces ni engaños, diciendo siempre la verdad y lo que siente. Generar confianza en superiores, supervisados y compañeros de trabajo. Actitud que demuestre capacidad de relacionamiento sin prejuicios y discriminación.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	1.37%	1
2	MEDIO	8.22%	6
3	MEDIO	17.81%	13
4	ALTO	24.66%	18
5	ALTO	47.95%	35



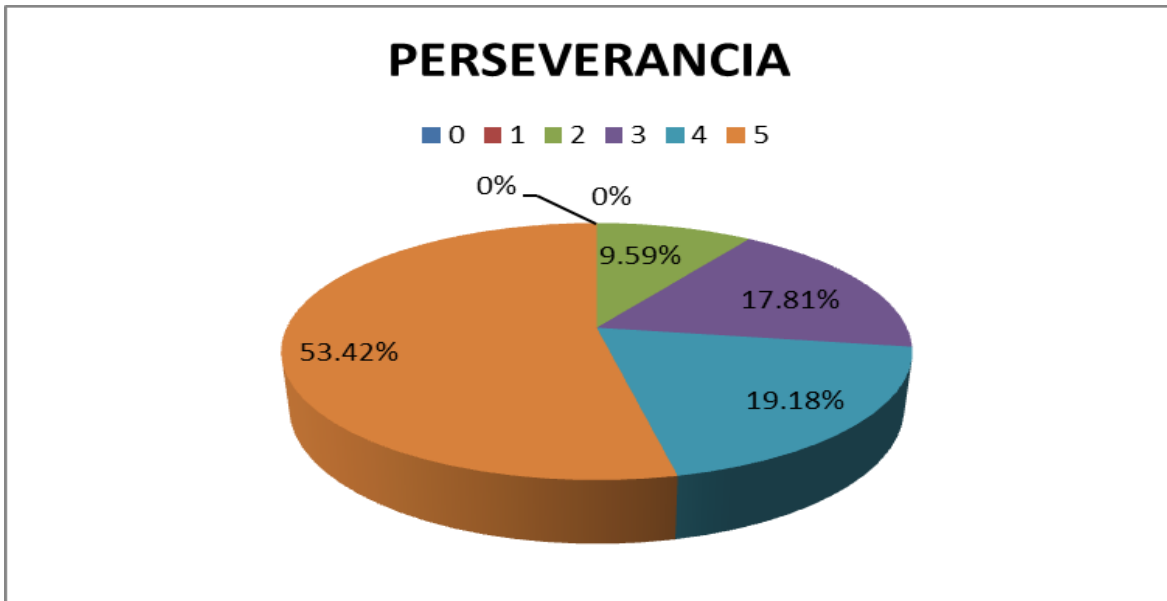
En cuanto a la competencia **Sencillez**, un 72.61% de la población encuestada representada en (53) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 47.95% representado en (35) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 24.66% de la población, representado en (18) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 26.03% de la población, representado en (19) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (13) personas, correspondiente a un 17.81%, mientras que (6) personas, correspondiente a un 8.22% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio. Con respecto al nivel bajo un 1.37% de la población encuestada representada en una (1) persona, le asignó este nivel, representado en la calificación uno (1).



## **Perseverancia**

Firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos. Es la disposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	9.59%	7
3	MEDIO	17.81%	13
4	ALTO	19.18%	14
5	ALTO	53.42%	39

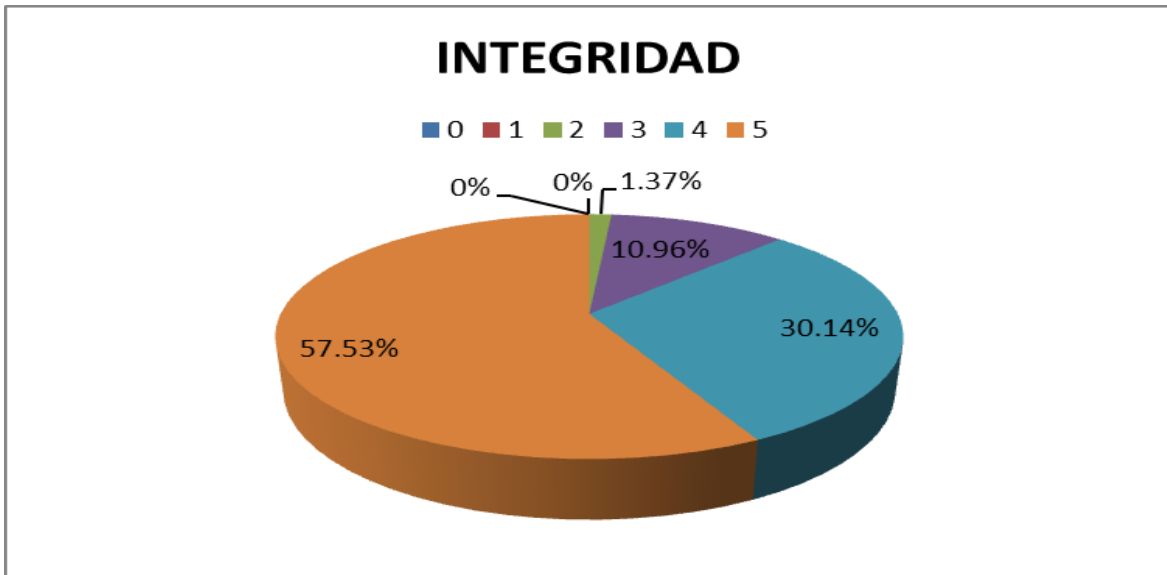


Con respecto a la competencia **Perseverancia**, un 72.60% de la población encuestada representada en (53) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 53.42% de la población representado en (39) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 19.18% de la población, representado en (14) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 27.40% de la población, representado en (20) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (13) personas, correspondiente a un 17.81%, mientras que (7) personas, correspondiente a un 9.59% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

## **Integridad**

Hace referencia a obrar con rectitud y honestidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	1.37%	1
3	MEDIO	10.96%	8
4	ALTO	30.14%	22
5	ALTO	57.53%	42

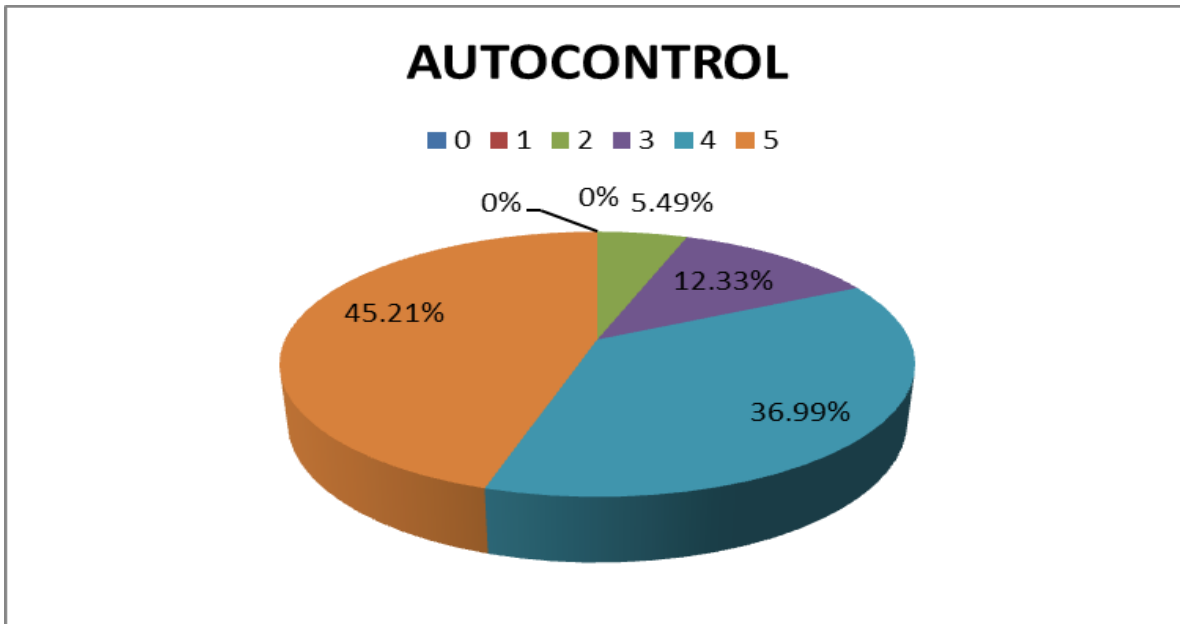


En cuanto a la competencia **Integridad**, un 87.67% de la población encuestada representada en (64) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 57.53% representado en (42) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 30.14% de la población, representado en (22) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 12.33% de la población, representado en (9) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (8) personas, correspondiente a un 10.96%, mientras que (1) persona, correspondiente a un 1.37% de la población le asignó una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

## **Autocontrol**

Dominio de sí mismo. Es la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Así mismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	5.49%	4
3	MEDIO	12.33%	9
4	ALTO	36.99%	27
5	ALTO	45.21%	33



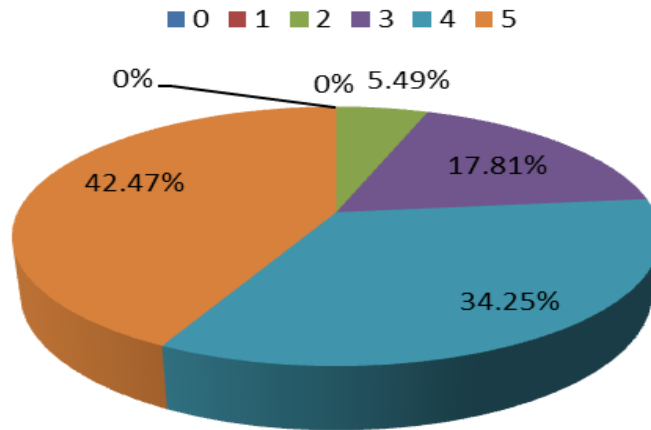
En cuanto a la competencia **Autocontrol**, un 79.20% de la población encuestada representada en (60) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 45.21% representado en (33) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 36.99% de la población, representado en (27) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 17.82% de la población, representado en (13) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (9) personas, correspondiente a un 12.33%, mientras que (4) personas, correspondiente a un 5.49% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

## Conciencia Organizacional

Capacidad de reconocer la cultura organizacional e interactuar con ella introyectando sus valores y el posicionamiento en un entorno.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	5.49%	4
3	MEDIO	17.81%	13
4	ALTO	34.25%	25
5	ALTO	42.47%	31

## CONCIENCIA ORGANIZACIONAL



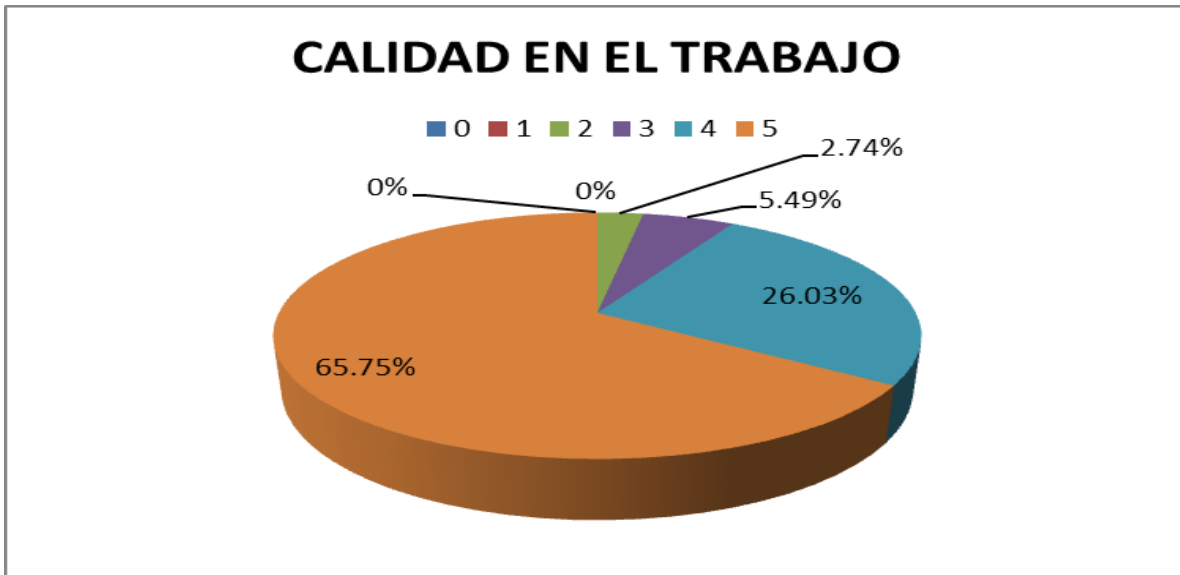
En cuanto a la competencia **Conciencia organizacional**, un 76.72% de la población encuestada representada en (56) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 42.47% representado en (31) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 34.25% de la población, representado en (25) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 23.30% de la población, representado en (17) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (14) personas, correspondiente a un 17.81%, mientras que (3) personas, correspondiente a un 5.49% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.



## Calidad en el trabajo

Implica tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Al igual que el mejoramiento permanente en los productos que entrega.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	2.74%	2
3	MEDIO	5.49%	4
4	ALTO	26.03%	19
5	ALTO	65.75%	48

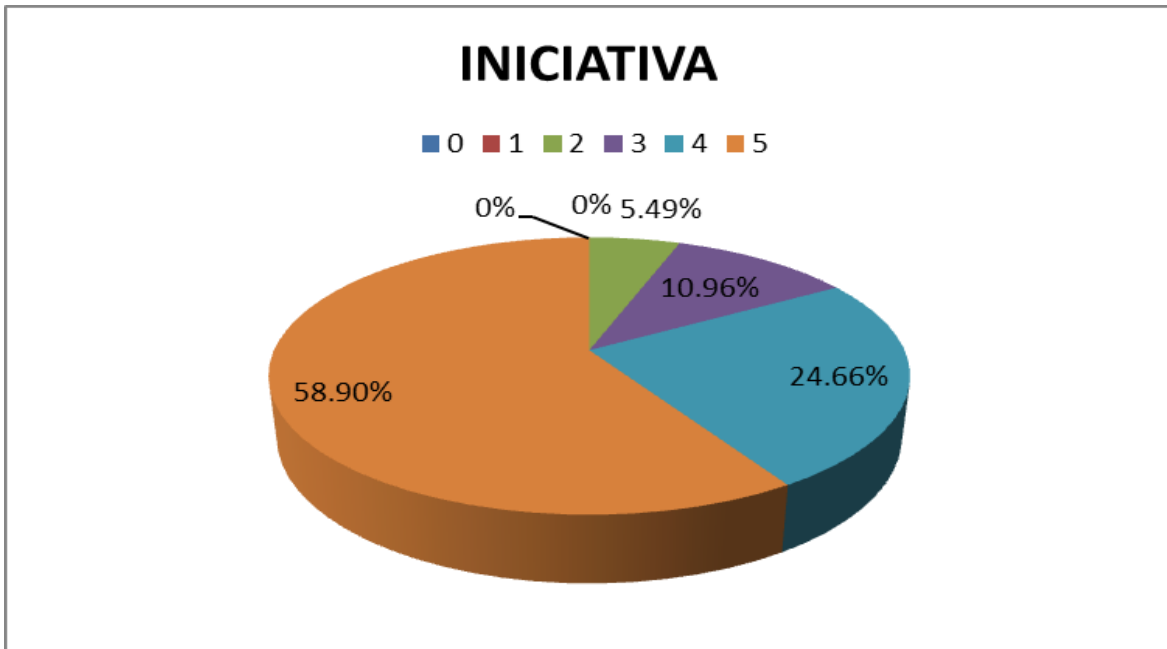


En cuanto a la competencia **Calidad en el trabajo**, un 91.78% de la población encuestada representada en (68) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 65.75% representado en (49) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 26.03% de la población, representado en (19) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 8.23% de la población, representado en (6) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (4) personas, correspondiente a un 5.49%, mientras que (2) personas, correspondiente a un 2.74% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

## Iniciativa

Actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	5.49%	4
3	MEDIO	10.96%	8
4	ALTO	24.66%	18
5	ALTO	58.90%	43

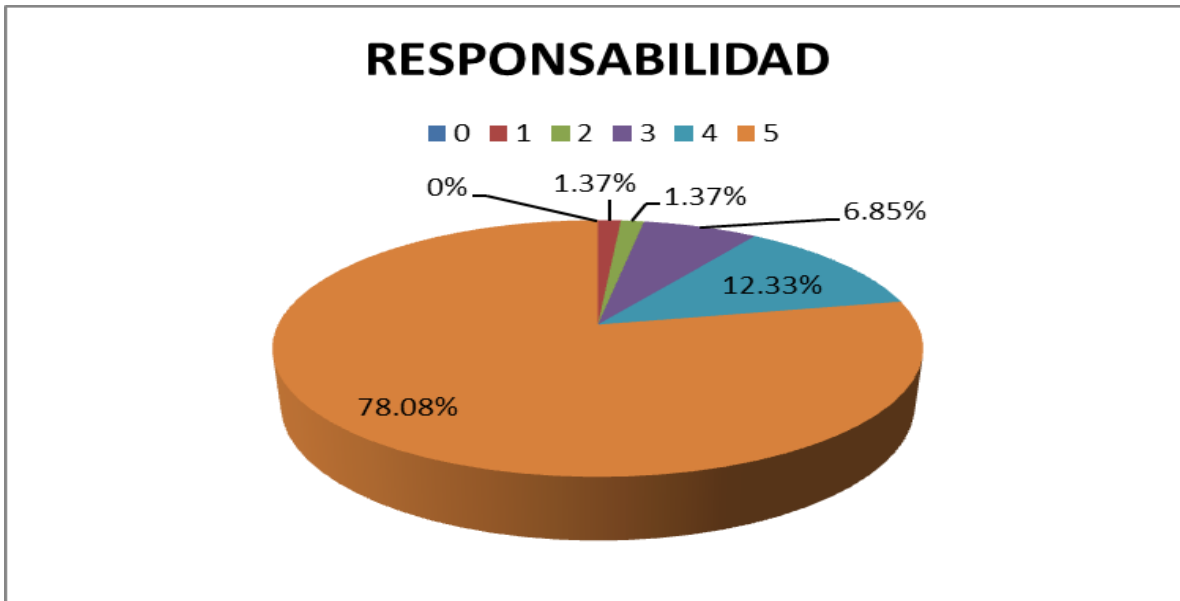


En cuanto a la competencia **Iniciativa**, un 83.56% de la población encuestada representada en (61) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 58.90% representado en (43) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 24.66% de la población, representado en (18) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 16.45% de la población, representado en (12) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (8) personas, correspondiente a un 10.96%, mientras que (4) personas, correspondiente a un 5.49% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

## Responsabilidad

Compromiso con las tareas encomendadas; cumpliendo con los plazos asignados y con calidad.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	1.37%	1
2	MEDIO	1.37%	1
3	MEDIO	6.85%	5
4	ALTO	12.33%	9
5	ALTO	78.08%	57

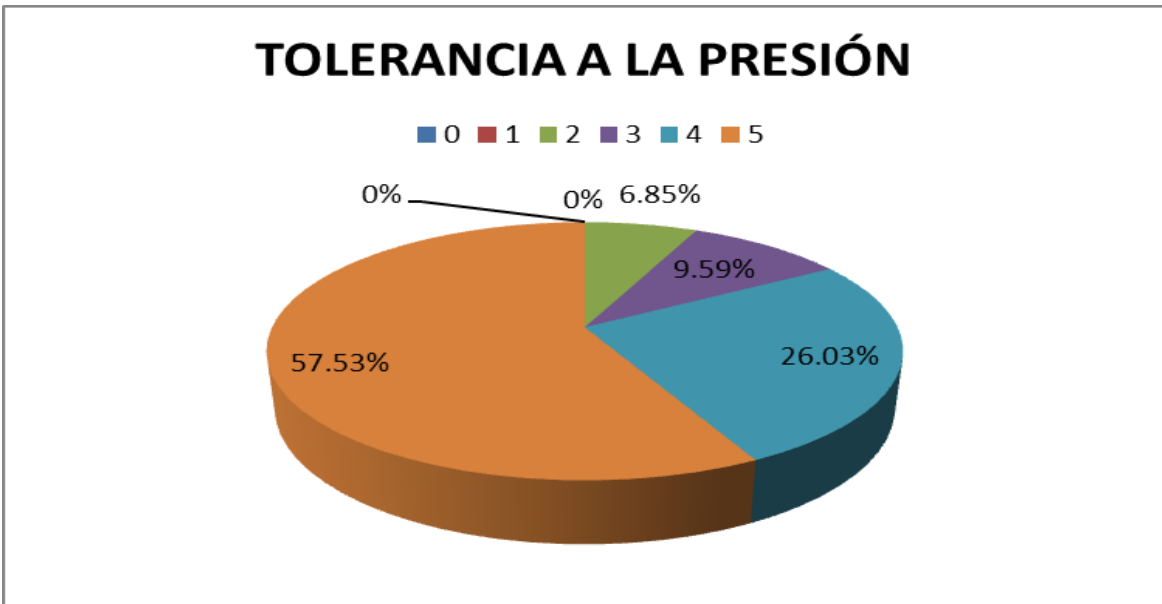


En cuanto a la competencia **Responsabilidad**, un 90.41% de la población encuestada representada en (66) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 78.08% representado en (57) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 12.33% de la población, representado en (9) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 8.22% de la población, representado en (6) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (5) personas, correspondiente a un 6.85%, mientras que (1) persona, correspondiente a un 1.37% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio. Con respecto al nivel bajo un 1.37% de la población encuestada representada en una (1) persona, le asignó un nivel bajo representado en la calificación uno (1).

## Tolerancia a la presión

Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	6.85%	5
3	MEDIO	9.59%	7
4	ALTO	26.03%	19
5	ALTO	57.53%	42



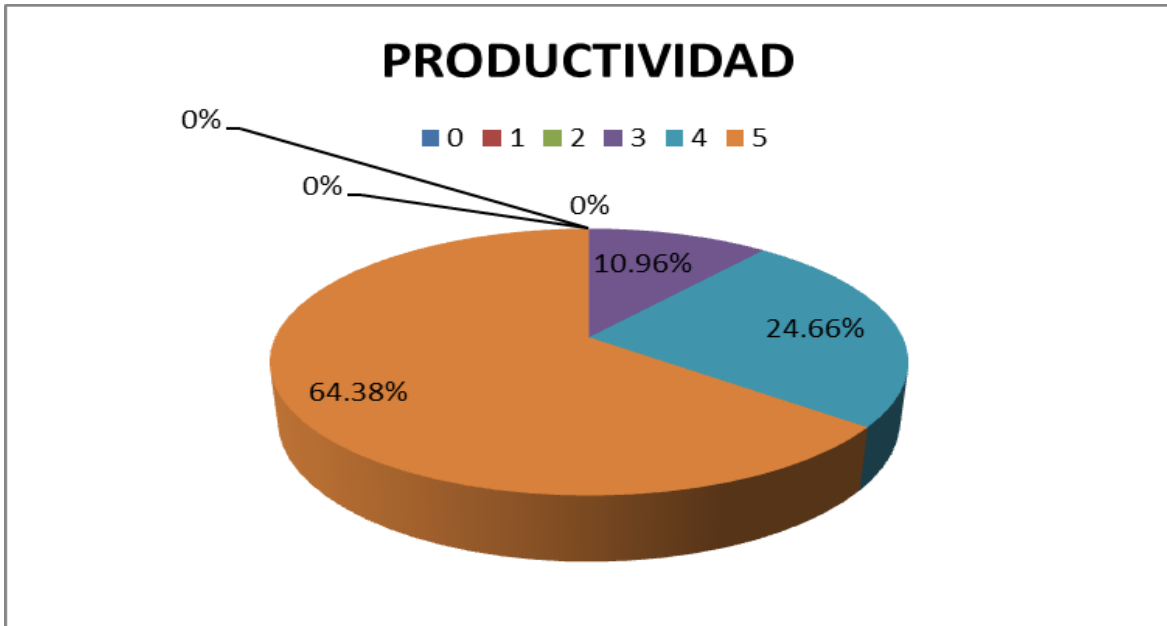
En cuanto a la competencia **Tolerancia a la presión**, un 83.56% de la población encuestada representada en (61) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 57.53% representado en (42) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 26.03% de la población, representado en (19) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 16.44% de la población, representado en (12) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (7) personas, correspondiente a un 9.59%, mientras que (5) personas, correspondiente a un 6.85% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.



## Productividad

Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño, alcanzándolos exitosamente. No espera que los superiores le fijen una meta, cuando el momento llega ya la tiene establecida, incluso superando lo que se espera de ella.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	0,0%	0
3	MEDIO	10.96%	8
4	ALTO	24.66%	18
5	ALTO	64.38%	47



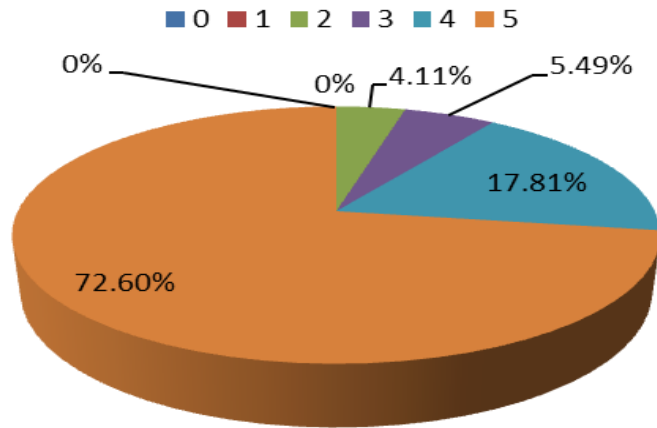
En cuanto a la competencia **Productividad**, un 89.04% de la población encuestada representada en (65) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 64.38% representado en (47) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 24.66% de la población, representado en (18) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 10.96% de la población, representado en (8) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres.

### Capacidad para aprender

Capacidad para asimilar nueva información y su eficaz aplicación. Nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas.

<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
0	BAJO	0,0%	0
1	BAJO	0,0%	0
2	MEDIO	4.11%	3
3	MEDIO	5.49%	4
4	ALTO	17.81%	13
5	ALTO	72.60%	53

## CAPACIDAD PARA APRENDER



En cuanto a la competencia **Capacidad para aprender**, un 90.41% de la población encuestada representada en (66) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, lo cual se evidencia en la calificación asignada, donde un 72.60% representado en (53) personas le dieron una calificación de cinco (5), entre tanto que un 17.81% de la población, representado en (13) personas le asignaron una calificación de cuatro (4). Por su parte un 9.60% de la población, representado en (7) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (4) personas, correspondiente a un 5.49%, mientras que (3) personas, correspondiente a un 4.11% de la población le asignaron una calificación de dos (2) lo que se interpreta en un nivel medio.

## 9. DISCUSIÓN

A la luz de lo planteado en el marco teórico, en cuanto a las competencias que deben tener los egresados de la Institución Universitaria de Envigado (IUE), para lograr un óptimo desempeño laboral en las organizaciones, y según las definiciones más relevantes y sustentadas desde importantes investigaciones, las cuales plantean que éstas son una herramienta importante para el ser humano y que elevan los niveles de competitividad en el entorno laboral.

Así por ejemplo Alles, (2008) las define como características fundamentales del hombre e indican formas de comportamientos o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo. Además, es un comportamiento superior en relación con un estándar de éxito en un puesto o situación determinados. Así mismo el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) las define como: ...la capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en diferentes contextos, con base en los estándares de calidad por el sector productivo...

De esta forma se han planteado unos tipos de competencias entre las cuales se encuentran las básicas que son comportamientos elementales que deberán mostrar los trabajadores y que se asocian a conocimientos de índole formativo (lectura, redacción, aritmética, matemáticas, comunicación oral). Por ejemplo, leer bien es una

destreza básica que se requiere en todos los trabajadores, ya que permite entender e interpretar diagramas, directorios, correspondencias, manuales, documentos, tablas, gráficas, listas y especificaciones. Las competencias genéricas describen los comportamientos asociados a desempeñar tareas comunes en diversas ocupaciones y ramas de actividad productiva, como son, entre otras, la habilidad de analizar, interpretar, organizar, negociar, investigar, enseñar, entrenar y planear. Por ejemplo, negociar o trabajar para lograr acuerdos que podrían incluir el intercambio de recursos específicos o resolver intereses divergentes; enseñar, ayudar a otros a aprender; tomar decisiones, especificar metas y limitaciones, elaborar alternativas, tomar en cuenta los riesgos y evaluar y escoger las mejores alternativas. (Giraldo, Gómez y Henao, 2005).

De la misma manera Marta Alles, (2004) propone que las competencias cardinales o genéricas, entre las cuales encontramos: compromiso, ética, prudencia, justicia, fortaleza, orientación al cliente, orientación a los resultados, calidad en el trabajo, sencillez, adaptabilidad al cambio, temple, perseverancia, integridad, iniciativa, innovación, flexibilidad, empowerment, autocontrol, desarrollo de las personas y conciencia organizacional; deben ser características de todos los empleados de una organización y que la diferencia sólo debe darse en términos del grado en que se requiera según el cargo a desempeñar; es decir que si se requiere un alto ejecutivo, o un empleado operativo, lo que establecerá la diferencia entre uno y otro, será el nivel de medición, puesto que para un alto ejecutivo el grado de las competencias deberá registrarse en el proceso de selección en un rango alto, entre tanto que para un nivel intermedio, el rango de las competencias deberá conservar un nivel

apropiado para su desempeño, mientras que para un empleado operativo, el rango de las competencias, muy probablemente será en un nivel de requerimiento menor.

En el presente estudio se establece un rango de puntuación determinado en grados; los cuales se tomaron entre 0 y 5, donde 0 y 1 se consideran un nivel de importancia bajo, 2 y 3, son considerados en nivel de importancia medio, entre tanto que 4 y 5 se consideran en un nivel de importancia alto.

Según los datos arrojados, en el cual, fueron objeto de entrevista 73 egresados de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO, con respecto a su consideración del nivel de importancia que debe tener el desarrollo de una serie de competencias, preseleccionadas a través de la clasificación y posterior juicio de expertos, concerniente al futuro desempeño profesional, se encontró que: en lo que se refiere a la competencia COMPROMISO, un 86.3% de la población encuestada representada en (63) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, y un 13.70% de la población le asignó un nivel medio.

A la luz de lo planteado teóricamente, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y consecuente con estudios realizados en la misma línea, se encuentra que la competencia COMPROMISO, la cual está clasificada según los teóricos como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales. Así por ejemplo Bernal, Franco, Salazar y Uribe, (2003) en su estudio "Propuesta y evaluación de las competencias básicas de los estudiantes

aspirantes a algunos de los posgrados de la facultad de medicina de la UPB, en el segundo semestre 2003”, plantean que la competencia compromiso debe estar presente y definida desde la misión y la visión, tanto de la coordinación de postgrados de la escuela de ciencias de la salud, como de la Universidad Pontificia Bolivariana, datos que corresponden con los hallazgos del presente estudio.

Por su parte, en lo que a la competencia ORIENTACIÓN AL CLIENTE se refiere, se encontró que un 83.56% de la población encuestada representada en (61) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto. Y un 16.44% de la población, representado en (12) personas le asignó un nivel de importancia medio. Según lo planteado en el marco teórico, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y consecuente con estudios realizados en la misma línea, se encuentra que la competencia ORIENTACIÓN AL CLIENTE, la cual está clasificada, según los teóricos, como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales. Así por ejemplo, Muñoz, Soto y Zapata, (2003) en su estudio “Elaboración y validación de contenido de una prueba que evalúa la competencia orientación al servicio” plantean en la variable C (visión de servicio) de la validación de la prueba que evalúa la competencia orientación al servicio, en sus indicadores atención al cliente y orientación al cliente, donde destacan que el nivel de importancia de esta variable debe estar en un rango de 38%, lo que se interpreta como un nivel alto en la importancia de esta variable.



Con respecto a la competencia ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS, se encontró que, un 87.67% de la población encuestada representada en (64) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, para los egresados de la IUE, lo que deberá verse reflejado en su óptimo desempeño laboral; entre tanto que un 12.33% de la población representado en (9) personas le asignó un nivel de importancia medio.

Según el planteamiento teórico, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y consecuente con estudios realizados en la misma línea, se encuentra que la competencia ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS, la cual está clasificada según los teóricos, como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales. Así por ejemplo, Giraldo, Gómez y Henao, (2005) en su estudio “Competencias que requiere el especialista en psicología organizacional...” plantean que la competencia orientación a los resultados debe estar presente en un profesional, en un nivel de requerimiento cuatro, el cual es equivalente con los datos del presente estudio; es decir “Optimiza los recursos de la empresa, gestionándolos en forma eficiente”, datos que corresponden con los hallazgos del presente estudio.

Por su parte, Bedoya, Ceballos, Castaño, Correa, Cubides, Jaramillo, Loaiza, López, Montoya, Ospino, Ríos, Vásquez, Vásquez y Zapata, (2002), en su estudio “Diagnostico del estado actual de las competencias gerenciales de los estudiantes y

egresados de la facultad de Administración de UPB, según la perspectiva de los empresarios”, destacan en desempeño medio, lo cual significa que los empresarios perciben a sus colaboradores como personas, que en general buscan el bienestar del equipo de trabajo, que manifiestan en su ejercicio laboral, un desempeño significativo y reconocido en las competencias asociadas al manejo de la parte relacional de la empresa; datos que no corresponden con los hallazgos de la presente investigación, ya que el 87.67% de los egresados de la (IUE), consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, y sólo un 12.33% le asignó un nivel de importancia medio.

Por otro lado, en lo que a la competencia ADAPTABILIDAD AL CAMBIO se refiere, el presente estudio arrojó que, un 73.97% de la población encuestada representada en (54) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto, entre tanto que un 26.03% de la población, representado en (19) personas le asignó un nivel de importancia medio.

Los planteamientos teóricos, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y en consonancia con algunos estudios, se encuentra que la competencia ADAPTABILIDAD AL CAMBIO, la cual es considerada teóricamente como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales. Para Giraldo, Gómez y Henao (2005) en su estudio de competencias, ésta debe estar presente en un profesional en un nivel de requerimiento cuatro; es decir que en

el ejercicio de sus funciones “Promueve la flexibilidad, contribuyendo al mejoramiento de principios y valores que soportan las conductas y paradigmas”, datos que corresponden con los hallazgos del presente estudio.

En cuanto a la competencia TRABAJO EN EQUIPO, un 93.15% de la población encuestada representada en (68) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto. Un 6.85% de la población, representado en (5) personas le asignó un nivel de importancia medio.

Desde los planteamientos teóricos, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y consecuente con estudios realizados en la misma línea, se encuentra que la competencia TRABAJO EN EQUIPO, la cual está clasificada según los teóricos como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales. Así por ejemplo Giraldo, Gómez y Henao, (2005) en su estudio “Competencias que requiere el especialista en psicología organizacional...” plantean que la competencia trabajo en equipo destaca la importancia de ésta en un profesional, requerida en un nivel cuatro; es decir, “Es capaz de lograr los objetivos a través del trabajo con otros, reconociendo y facilitando el espacio de interacción donde valora los aportes de otros y ofrece su conocimiento al servicio de los demás”. Datos que corresponden con los hallazgos del presente estudio.

Para Bernal, Franco, Salazar y Uribe, (2003) en su estudio “Propuesta y evaluación

de las competencias básicas de los estudiantes aspirantes...” plantean que la competencia TRABAJO EN EQUIPO, debe estar presente en los aspirantes a posgrado de la Facultad de Medicina de la UPB, ya que al estar definida desde la misión y la visión, tanto de la coordinación de postgrados de la escuela de ciencias de la salud, como de la Universidad Pontificia Bolivariana, posibilitaran mayores índices de productividad, eficacia y eficiencia tanto en la selección como en el mantenimiento dentro de los programas y por ende se convertirán en una ventaja competitiva; datos que corresponden con los hallazgos del presente estudio, gracias a que la muestra de egresados de la IUE evaluada, le asignan a esta competencia un nivel de importancia alto, lo que la convierte en un elemento central a la hora de pensar la formación y futuro desempeño laboral de los estudiantes y egresados de los diferentes programas.

Por su parte Aguilar, Bonett, Calle, Cardona, Carmona, Castrillón, Espina, López, Silva, Villegas y Zapata, (2004) en su estudio “...identificación de competencias generales de la Facultad de Administración de Empresas de la UPB”, plantean la importancia de fortalecer el trabajo en equipo en la facultad, pues al momento no hay un verdadero trabajo en equipo por parte de los integrantes. A pesar de que estos datos no están en la misma línea de la investigación del presente estudio, aporta para el análisis y la discusión, en la medida en que permite pensar la importancia de fortalecer esta competencia en la formación de los estudiantes universitarios. Con respecto a los hallazgos del presente estudio, se encuentra que el nivel de importancia del TRABAJO EN EQUIPO para los egresados de la IUE, es alto, lo que llevaría a pensar que se requiere reforzar la formación basada en el modelo de

competencias.

En lo que se refiere a la competencia ÉTICA, un 79.45% de la población encuestada representada en (58) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto y un 20.55% de la población, representado en (15) personas le asignó un nivel de importancia medio.

A la luz de lo planteado en el marco teórico, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y en consonancia con algunos estudios, se encuentra que la competencia ÉTICA, la cual es considerada teóricamente como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales Alles, (2005) datos que no logran ser corroborados en los estudios investigados, pues a pesar de que toman la ÉTICA, como una competencia, en ellos no se vislumbra claramente cuál debe ser el nivel de importancia que ésta debe tener en los diferentes estudiantes.

En cuanto a la competencia INTEGRIDAD, un 87.67% de la población encuestada representada en (64) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto y un 12.33% de la población, representado en (9) personas le asignó un nivel de importancia medio.

Con respecto a lo planteado teóricamente, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y consecuente con estudios realizados en la misma línea, se encuentra que la competencia INTEGRIDAD, la cual está clasificada según los teóricos como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales. Así por ejemplo Bernal, Franco, Salazar y Uribe, (2003) en su estudio “Propuesta y evaluación de las competencias básicas de los estudiantes aspirantes a algunos de los posgrados de la facultad de medicina de la UPB en el segundo semestre 2003” plantean que la competencia integridad, así como el compromiso deben estar presentes y definidas desde la misión y la visión de la universidad, de tal modo que posibilite el desarrollo de habilidades y destrezas en los estudiantes y egresados y que fortalezca su desempeño laboral, evidenciado en mayores índices de productividad, efectividad y eficiencia, datos que corresponden con los hallazgos del presente estudio.

En lo que a la competencia CONCIENCIA ORGANIZACIONAL se refiere, un 76.72% de la población encuestada representada en (56) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto y un 23.30% de la población, representado en (17) personas le asignó un nivel de importancia medio.

Según los planteamientos teóricos, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y consecuente con estudios realizados en la misma línea, se encuentra que la competencia CONCIENCIA

ORGANIZACIONAL, la cual está clasificada según los teóricos como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales. Por su parte Giraldo, Gómez y Henao, (2005) en su estudio “Competencias que requiere el especialista en psicología organizacional...” plantean que la competencia conocimiento organizacional, debe estar en un nivel alto y destacan la importancia de ésta en un profesional, datos que corresponden con los hallazgos presente estudio.

Por su parte, en lo que a esta competencia se refiere Bedoya, Ceballos, Castaño, Correa, Cubides, Jaramillo, Loaiza, López, Montoya, Ospino, Ríos, Vásquez, Vásquez y Zapata, (2002), en su estudio “Diagnóstico del estado actual de las competencias gerenciales de los estudiantes y egresados de la facultad de Administración de UPB, según la perspectiva de los empresarios” destacan un desempeño medio, lo cual significa que los empresarios perciben a sus colaboradores como personas que en general buscan el bienestar del equipo de trabajo, que manifiestan en su ejercicio laboral, un desempeño significativo y reconocido en las competencias asociadas al manejo de la parte relacional de la empresa, y que deben mejorar en aspectos tales como: planeación, gestión de proyectos, gestión de indicadores, técnicas de comunicación, persuasión, entre otras, datos que resultan similares a los arrojados por el presente estudio, pues un 23,30% de la población evaluada le asignó un nivel de importancia medio.

En cuanto a la competencia INICIATIVA, un 83.56% de la población encuestada representada en (61) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto y un 16.45% de la población, representado en (12) personas le asignó un nivel de importancia medio, evidenciado en la calificación tres, asignada por (8) personas, correspondiente a un 10.96%.

De acuerdo con los planteamientos teóricos, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y consecuente con estudios realizados en la misma línea, se encuentra que la competencia INICIATIVA, la cual está clasificada según los teóricos como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales. Así por ejemplo Giraldo, Gómez y Henao, (2005) en su estudio “Competencias que requiere el especialista en psicología organizacional...” plantean la competencia trabajo en equipo y destacan la importancia de ésta en un profesional, requerida en un nivel tres; “Busca soluciones a los problemas que suponen un cambio cualitativo del estado de las cosas en un momento dado” y cuatro que plantea, que “Identifica posibles amenazas de la competencia en tiempo suficiente para reaccionar”. Datos que corresponden con los hallazgos del presente estudio.

Con respecto a la competencia RESPONSABILIDAD un 90.41% de la población encuestada representada en (66) personas, consideran que esta competencia debe tener un nivel de importancia alto y un 8.22% de la población, representado en (6) personas le asignó un nivel de importancia medio. Y un 1.37% de la población encuestada representada en una (1) persona le asignó un nivel bajo.



A la luz de lo planteado en el marco teórico, en cuanto a las competencias que debe poseer el egresado de la IUE, para su óptimo desempeño laboral y consecuente con estudios realizados en la misma línea, se encuentra que la competencia RESPONSABILIDAD, la cual está clasificada según los teóricos como una competencia genérica o cardinal, debe estar presente en un nivel alto en el desempeño laboral de los profesionales. Así por ejemplo Giraldo, Gómez y Henao, (2005) en su estudio “Competencias que requiere el especialista en psicología organizacional...” plantean la competencia responsabilidad y destacan la importancia de ésta en un profesional, requerida en un nivel de tres, es decir “Realiza seguimiento con el equipo de trabajo para analizar el logro de los objetivos”. Y otro tanto, apunta hacia el requerimiento cuatro que plantea “Evalúa de manera individual y grupal para emitir acciones correctivas”, siendo este en menor proporción, lo cual permite evidenciar que para este estudio ésta no requería un nivel importancia tan alto, es decir, “Evalúa de manera individual y grupal para emitir acciones correctivas”. Datos que corresponden con los hallazgos del presente estudio.

En lo que a las competencias PRUDENCIA, AUTOCONTROL, JUSTICIA, SENCILLEZ, PERSEVERANCIA, CALIDAD EN EL TRABAJO, TOLERANCIA A LA PRESIÓN, PRODUCTIVIDAD Y CAPACIDAD PARA APRENDER se refiere, el presente estudio arrojó como resultados que un 80.49% de la población encuestada le asignó un nivel de importancia alto y un 18.57% de la población, le asignó un nivel de importancia medio; lo que indica que para los egresados de la IUE, estas

competencias, son importantes para su formación y futuro desempeño laboral. Teóricamente estas competencias han sido definidas como competencias genéricas, las cuales se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción. Se refieren a características o habilidades del comportamiento general del sujeto en el puesto de trabajo, independientemente de otros aspectos tecnológicos o conocimientos específicos. Describe los comportamientos asociados con desempeños comunes a diversas ocupaciones y ramas de actividad productiva, como son la capacidad de trabajo en equipo, planear, programar, que son comunes a una gran cantidad de ocupaciones Pino, (2000).

A pesar del sustento teórico planteado por diversos autores con relación a estas competencias, y los hallazgos encontrados en la presente investigación, no se evidencian estudios que muestren un nivel comparativo con relación a estas competencias.

## 10. CONCLUSIONES

- En la población evaluada las competencias se presentan en un nivel de importancia alto, lo que evidencia que para los egresados de la Institución Universitaria de Envigado, el desarrollo de habilidades y destrezas que permitan un óptimo desempeño a nivel laboral, tiene mucha importancia.
- Según la percepción de los egresados de la Institución Universitaria de Envigado, se hace notable que las 19 competencias evaluadas, se ubican en un nivel de importancia alto.
- Si bien los hallazgos teóricos, muestran la importancia de las competencias en el óptimo desempeño laboral de los profesionales, para los egresados de la Institución Universitaria de Envigado, estas cobran mayor importancia en la medida en que los distingue de otros profesionales de carreras afines.

## 11. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda tener en cuenta el presente estudio para el desarrollo e implementación del servicio de empleo para los egresados el cual adelanta la Institución Universitaria de Envigado con el SENA.
  
- ✓ Se recomienda a la universidad la implementación de las competencias para promover el desarrollo de éstas en los diferentes programas académicos con el fin de estar a la vanguardia del campo laboral.
  
- ✓ Se recomienda a los estudiantes de las diferentes facultades, tomar como referente de investigación el presente estudio, ya que este se convierte en una herramienta investigativa que puede aportar al constante avance a nivel académico y sobre todo, ayudará a que el desarrollo de las competencias en los futuros profesionales egresados de la Institución Universitaria de Envigado, se conviertan en un elemento determinante para la definición del perfil laboral.

## 12. REFERENCIAS

Alles, M. (2002) Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Argentina. Granica.

Alles, M. (2004). Diccionario de comportamientos: gestión por competencias. Argentina. Granica

Alles, M. (2008). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Argentina. Granica.

Bedoya, D., Ceballos, M., Castaño, S., Correa, C., Correa, J., Correa, J., Lubides, T., Jaramillo, D., Loaiza, L., López, J., Montoya, F., Ospino, S., Ríos, M., Vásquez, C., Vásquez, N. y Zapata, A. (2002). Diagnóstico del estado actual de las competencias gerenciales de los estudiantes y egresados de la Facultad de Administración de UPB, según la perspectiva de los empresarios. Medellín. Universidad Pontificia Bolivariana.

Bernal, P., Franco, M., Salazar, M. y Uribe, N. (2003). Propuesta y evaluación de las competencias básicas de los estudiantes aspirantes a algunos de los posgrados de la Facultad de medicina de la UPB en el segundo semestre 2003. Medellín. Universidad Pontificia Bolivariana.

Blas, F. (2007). Competencias profesionales en la formación profesional. España. Alianza Editorial.

Boyantiz. Citado por Cubiero, J. y Fernández, G. Competencias 4.0 En: Capital Humano: Integración y desarrollo de los recursos humanos, N° 111. Pág. 48-50.

Chiavenato, I. (1999). *Gestión del Talento Humano*. Santa Fé de Bogotá. McGraw-Hill.

De Ansorena, A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito: método e instrumentos*. Barcelona. Paidós.

Giraldo, F., Gómez, P. y Henao, A. (2005). *Competencias que requiere el Especialista en Psicología Organizacional, de la Universidad de San Buenaventura de Medellín, que le permitan implementar Sistemas de Gestión de la Calidad desde la Administración del Talento Humano*. Medellín. Universidad de San Buenaventura.

Giraldo, F. y Londoño, N. (2007). *Estudio de prevalencia de los trastornos mentales en los estudiantes universitarios que consultan por bienestar Universitario en los Consultorios Psicológicos de la diferentes universidades de Medellín*. Medellín. Universidad de San Buenaventura.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2007). *Introducción a la metodología de la investigación: teoría y práctica*. Madrid. McGraw-Hill.

Lévy-Leboyer, C. (2003). *Gestión de las competencias*. Barcelona. Gestión 200 S.A

Mesa, G., Bonett, N., Calle, A., Cardona, O., Carmona, L., Castrillon, A., Espina, P., López, J., Silva, D., Villegas, L. y Zapata, J. (2004). *Identificación de competencias generales de la Facultad de Administración de empresas de la UPB*. Medellín. Universidad de San Buenaventura.

Pino, A. (2000). *Empleabilidad y competencia: ¿Nuevas modas?*. *Revista Tecnología*

Administrativa. Medellín. Vol. 14. No 34. Pág. 37.

Muñoz, L., Soto, C., y Zapata, C. (2003). Elaboración y validación de contenido de una prueba que evalúa la competencia orientación al servicio. Medellín. Universidad Pontificia Bolivariana.

Perea, S., Berracol, F. y Sanz, P. (2003). Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. Ediciones del Uninorte. N° 12. Pág. 13-38.

Perea, S., Berracol, F. y Sanz, P. (2003). Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. Ediciones del Uninorte. N° 9. Pág. 50-75.

Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. Octava edición. México. Prentice Hall.

Ruiz, M. (2003). Ingenium. Revista de la Facultad de ingeniería. N° 8. Pág. 81-85.

Servicio Nacional de aprendizaje (SENA). (2005). Conceptos básicos para normalización de competencia laboral. Medellín. SENA.

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. Cuarta Edición. México. Limusa.

## 13. ANEXOS

### 13.1 Anexo 1. Encuesta sobre competencias (elaborada por Gema Sánchez Berrío y Fredy Giraldo, 2010)



Facultad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Las competencias son habilidades, destrezas o atributos personales de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable.

Partiendo de esta definición y tomándola como referente queremos solicitarles calificar de cero (0) a cinco (5) las siguientes competencias, según el nivel de importancia que para usted tiene cada una de ellas, donde cero (0) es el grado mínimo y cinco (5) el grado máximo. De esta manera analice teniendo en cuenta, que cada una de estas competencias pueden ser útiles a la hora de requerir una empresa candidatos egresados de los diferentes programas de la Institución Universitaria de Envigado. La información que nos proporcione es muy importante.

COMPETENCIA	DEFINICIÓN	GRADO DE IMPORTANCIA					
		0	1	2	3	4	5
<b>COMPROMISO</b>	Sentir como propios los objetivos de la empresa. Apoyar y sustentar las decisiones tomadas de acuerdo a los valores de la empresa e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la empresa. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Dar continuidad a las objetivos propuestos y agregando valor aportando nuevas acciones de mejoras.						
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	Implica un deseo de ayudar a servir a los clientes (internos y externos), de comprender, satisfacer y superar sus necesidades, aún aquellas que no son expresadas. Además de una actitud de vocación por el servicio constante.						
<b>ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS</b>	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con eficiencia y eficacia velocidad y sentido de la urgencia ante decisiones importantes, necesarias para						



	satisfacer las necesidades del cliente, cumplir con los estándares establecidos superar a los competidores o mejorar la empresa.						
<b>ADAPTABILIDAD AL CAMBIO</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia con la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distinto contextos, situaciones, medios y personas rápida y adecuadamente.						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a un objetivo que no está directamente relacionado con el interés personal. Supone facilidad para las relaciones interpersonales y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo y alinearse con los intereses grupales sobre los particulares.						
<b>ÉTICA</b>	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.						
<b>PRUDENCIA</b>	Sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas de la organización sabiendo guardar silencio, distancia, actuando y opinando para el personal y para si mismo. Implica también que piensa y actúa con sentido común.						
<b>JUSTICIA</b>	Actitud permanente de dar a cada uno lo que le corresponde en los negocios, en la relación con clientes y proveedores; velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.						
<b>SENCILLEZ</b>	Es la capacidad de expresarse sin dobleces ni engaños, diciendo siempre la verdad y lo que siente. Generar confianza en superiores, supervisados y compañeros de trabajo. Actitud que demuestre capacidad de relacionamiento sin prejuicios y discriminación						
<b>PERSEVERANCIA</b>	Firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos. Es la disposición predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.						
<b>INTEGRIDAD</b>	Hace referencia a obrar con rectitud y honestidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante.						
<b>AUTOCONTROL</b>	Dominio de si mismo. Es la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se						

	trabaja en condiciones de estrés. Así mismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.						
<b>CONCIENCIA ORGANIZACIONAL</b>	Capacidad de reconocer la cultura organizacional e interactuar con ella introyectando sus valores y el posicionamiento en un entorno.						
<b>CALIDAD EN EL TRABAJO</b>	Implica tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Al igual que el mejoramiento permanente en los productos que entrega						
<b>INICIATIVA</b>	Actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro.						
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Compromiso con las tareas encomendadas; cumpliendo con los plazos asignados y con calidad.						
<b>TOLERANCIA A LA PRESIÓN</b>	Habilidad par seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.						
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño, alcanzándolos exitosamente. No espera que los superiores le fijen una meta, cuando el momento llega ya la tiene establecida, incluso superando lo que se espera de ella.						
<b>CAPACIDAD PARA APRENDER</b>	Capacidad para asimilar nueva información y su eficaz aplicación. Nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas.						