

Fortalecimiento de competencias del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas por la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios de la ciudad de Barranquilla



MINISTERIO DE CIENCIA,  
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Editorial  
**CIMTED**

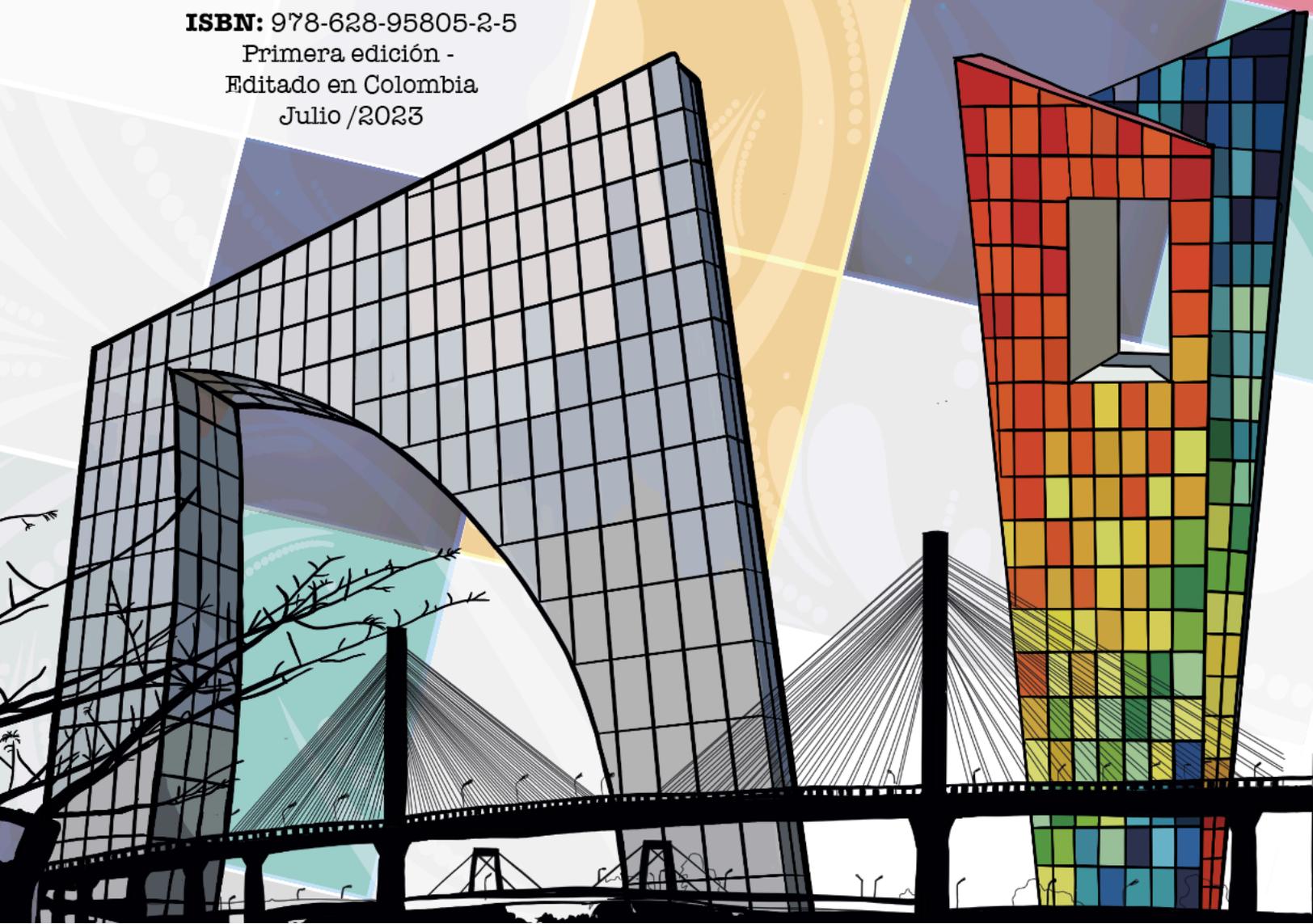


UNIVERSIDAD  
DE LA COSTA  
1970

ISBN: 978-628-95805-2-5

Primera edición -  
Editado en Colombia  
Julio /2023

*Reynier Israel Ramirez Molina  
Mauricio Junior Santamaria Ruiz  
Ricardo Romario Antequera Amaris*



# **Fortalecimiento de competencias del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas por la emergencia económica, social y ambiental del covid-19 en las tiendas de barrios de la ciudad de Barranquilla**

Libro realizado derivado del proyecto de investigación de la convocatoria N° 907 de Jóvenes investigadores e innovadores del Ministerio de Ciencias, Tecnología e Innovación en el marco de la reactivación económica 2021

## **Autores:**

Dr. Reynier Israel Ramírez Molina

rramirez13@cuc.edu.co

Maestrante. Ricardo Romario Antequera Amaris

ranteque2@cuc.edu.co

Maestrante. Mauricio Junior Santamaria Ruiz

msantama@cuc.edu.co

Colombia - Barranquilla, 2023.

## Página Legal

**Título:** Fortalecimiento de competencias del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas por la emergencia económica, social y ambiental del covid-19 en las tiendas de barrios de la ciudad de Barranquilla

**ISBN Obra independiente:** 978-628-95805-2-5

**Sello editorial:** Corporación Centro Internacional de Marketing Territorial para la Educación y el Desarrollo (978-628-95805)

**Materia:** Investigación

**Tipo de Contenido:** Ciencia y tecnología

**Clasificación THEMA:** Estrategias y políticas educativas: inclusión

**Público objetivo:** Profesional / académico

**Idioma:** Español

**1ª Edición,** Editado en Medellín

**Ciudad de edición:** Medellín

**Departamento:** Antioquia

**Fecha de aparición:** Julio 20/ 2023

**Tipo de soporte:** Libro digital descargable

**Formato:** Pdf (.pdf)

**Tipo de contenido:** Texto (legible a simple vista)

**Editorial:** Corporación Centro Internacional de Marketing Territorial para la Educación y el Desarrollo

**Número de identificación Tributaria:** 8110433950

**Email:** [editorial@gmail.com](mailto:editorial@gmail.com)

[www.editorialcimted.com](http://www.editorialcimted.com)

[www.memoriascimted.com](http://www.memoriascimted.com)



Cuidado de la edición: Juliana Escobar Gómez  
Calle 41 no 80b 120 int 301  
Código postal: 050031  
Medellín - Colombia  
Julio- 2023 © Derechos reservados

© Prohibida la reproducción parcial o total sin la previa autorización del sello editorial Centro Internacional de Marketing Territorial para la Educación y el desarrollo Julio 2023. Las opiniones expresadas y el contenido de este libro son exclusivamente responsabilidad del autor y no indican, necesariamente el punto de vista de la Corporación CIMTED Todo el contenido de este libro esta protegido por la ley según los derechos materiales e intelectuales del editor y del autor que escribió este libro, por lo tanto, no esta permitido copiar, fragmentar con propósitos comerciales todo su contenido, sin la respectiva autorización de los anteriores. Si se hace como servicio académico o investigativo debe contar igualmente con el permiso escrito del autor y citar sus respectivas fuentes Más información: [editorialcimted@gmail.com](mailto:editorialcimted@gmail.com)

Publicación electrónica, editado en Colombia - Julio- 2023

**Autores:**

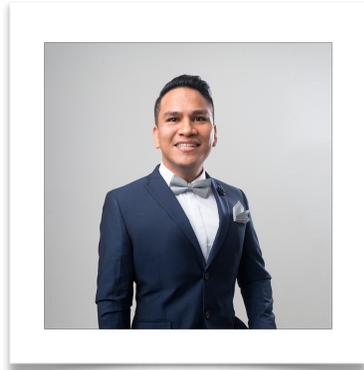
Reynier Israel Ramírez Molina

Ricardo Romario Antequera Amaris

Mauricio Junior Santamaria Ruiz



## Sobre los autores

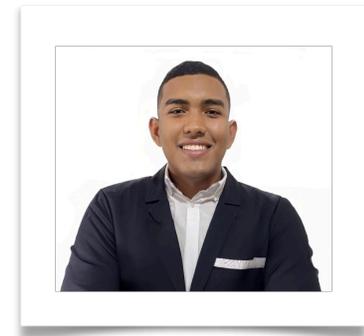


### **Dr. Reynier Israel Ramírez Molina**

Profesor e Investigador Tiempo Completo de la Universidad de la Costa, Atlántico – Colombia. Dpto. de Ciencias Empresariales.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5073-5158>

**Email:** [rramirez13@cuc.edu.co](mailto:rramirez13@cuc.edu.co)



### **Ricardo Romario Antequera Amaris:**

Maestrante en Gestión del Talento Humano en la Universidad ICESI, Colombia, Profesional en Administración de Empresas, Miembro del Semillero de Investigación en Gestión del Talento Humano (SIGTH), Joven Investigador de MinCiencias, de la Universidad de la Costa, Atlántico – Colombia. Departamento de

Ciencias Empresariales. **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3949-0855>

**Email:** [ranteque2@cuc.edu.co](mailto:ranteque2@cuc.edu.co)



### **Mauricio Junior Santamaria Ruiz:**

Participante del MBA en Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Caribe, Colombia, Profesional en Administración de Empresas, Miembro del Semillero de Investigación en Gestión del Talento Humano (SIGTH), Joven Investigador de MinCiencias, de la Universidad de la Costa, Atlántico – Colombia. Departamento de Ciencias Empresariales. ORCID: [https://](https://orcid.org/0000-0002-2976-0834)

[orcid.org/0000-0002-2976-0834](https://orcid.org/0000-0002-2976-0834) **Email:** [msantama@cuc.edu.co](mailto:msantama@cuc.edu.co)

## Tabla de contenido

<b>Página Legal</b> .....	<b>3</b>
<b>Sobre los autores</b> .....	<b>5</b>
<b>Tabla de contenido</b> .....	<b>6</b>
<b>Índice de cuadros</b> .....	<b>8</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>8</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>9</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>10</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>11</b>
<b>Capítulo I: El problema</b> .....	<b>13</b>
<b>1. Planteamiento del problema</b> .....	<b>13</b>
<b>2. Objetivos del proyecto</b> .....	<b>16</b>
2.1 Objetivo general.....	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
<b>3. Justificación de la investigación</b> .....	<b>17</b>
<b>4. Delimitación de la investigación</b> .....	<b>20</b>
<b>Capítulo II: Marco Teórico</b> .....	<b>21</b>
<b>1. Antecedentes</b> .....	<b>21</b>
<b>2. Bases teóricas</b> .....	<b>29</b>
2.1 Situación actual.....	30
2.1.1 Debilidades.....	31
2.1.2 Oportunidades .....	32
2.1.3 Fortalezas .....	33
2.1.4 Amenazas .....	34
2.2.1 Competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC.....	36
2.2.1.1 Competencias genéricas del talento humano apoyados en las TIC...37	
Adaptabilidad .....	38
Toma de decisiones.....	39
Comunicación asertiva.....	40
Trabajo en equipo .....	41
Liderazgo.....	41
<b>2.2.1.2 Competencias técnicas del talento humano apoyados en las TIC</b> .43	
Gestión de la información .....	43
Conocimiento digital .....	45
Pensamiento estratégico.....	46
Orientación al cliente .....	47
Gestión tecnológica.....	49
<b>2.2.1 Tipos de competencias genéricas</b> .....	<b>50</b>
Competencias comunicativas y sociales .....	51
Competencias tecnológicas.....	52
Competencias de gestión .....	54
Competencias personales.....	55
<b>2.3.1 Tipos de competencias técnicas</b> .....	<b>57</b>
Competencias funcionales.....	58

Competencias específicas .....	60
<b>2.4.1 Estrategias pedagógicas.....</b>	<b>62</b>
Difusión de contenido multimedia.....	62
Guía dinámica de información .....	63
Entrega de infografías .....	65
Difusión de los resultados de la investigación.....	66
<b>3. Sistema de variables .....</b>	<b>67</b>
3.1 Definición Nominal.....	67
3.1.1 Definición Conceptual.....	67
3.1.2 Definición operacional.....	67
3.1.3 Operacionalización de la variable .....	68
<b>Capítulo III: Metodología .....</b>	<b>71</b>
<b>1. Paradigma de la investigación .....</b>	<b>71</b>
<b>2. Tipo de investigación .....</b>	<b>72</b>
<b>3. Diseño de la investigación .....</b>	<b>73</b>
<b>4. Población de la investigación .....</b>	<b>74</b>
4.1 Población .....	74
<b>4.2 Muestra.....</b>	<b>75</b>
<b>5. Instrumento de recolección de datos.....</b>	<b>75</b>
<b>6. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos .....</b>	<b>78</b>
6.1 Validez.....	78
6.2 Confiabilidad .....	79
<b>7. Técnica para el análisis de datos .....</b>	<b>80</b>
<b>8. Procedimiento de la investigación .....</b>	<b>81</b>
<b>Capítulo IV: Resultados .....</b>	<b>83</b>
<b>Presentación y análisis de los resultados .....</b>	<b>83</b>
Dimensión: Situación actual.....	84
<b>Discusión de resultados .....</b>	<b>96</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>98</b>
<b>Recomendación .....</b>	<b>100</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>102</b>

## Índice de cuadros

Cuadro 1. Aportes e indicadores de los antecedentes a la investigación de estudio...	29
Cuadro 2. Diferencias de los indicadores de la situación actual.....	36
Cuadro 3. Tipos de competencias genéricas.....	57
Cuadro 4. Diferencias entre competencias funcionales y específicas.....	62
Cuadro 5. Operacionalización de las variables.....	68

## Índice de tablas

Tabla 1. Asignación numérica a las posibles respuestas.....	77
Tabla 2. Establecimiento de un baremo de categorización basado en la media aritmética y en la relación entre variables.....	77
Tabla 3. Escala para evaluar el coeficiente de confiabilidad.....	80
Tabla 4. Situación actual de competencias genéricas y técnicas del talento humano	84
Tabla 5. Competencias genéricas del talento humano .....	86
Tabla 6. Competencias técnicas del talento humano.....	88
Tabla 7. Tipos de competencias genéricas del talento humano .....	90
Tabla 8. Tipos de competencias técnicas del talento humano .....	92
Tabla 9. Estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de las competencias genéricas y técnicas del talento humano.....	93
Tabla 10. Competencias genéricas y técnicas del talento humano en las tiendas de barrio de la ciudad de Barranquilla.....	94

## **Resumen**

En la investigación se busca fortalecer las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla. Se desarrolló una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva, diseño de campo, transversal, y no experimental, empleando como elementos de estudio ciento noventa y dos (192) micro tiendas situadas en la ciudad de Barranquilla. Empleándose como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario constituido por treinta (72) ítems, ratificado por el juicio de diez (10) expertos, indicando una confiabilidad de (0,96) según con el coeficiente Alfa de Cronbach, categorizándose como altamente confiable, mientras que para el análisis de los datos se efectuó la codificación y tabulación, con Microsoft Excel (.xlsx). Se observa que hay margen de mejora en las competencias genéricas y técnicas del talento humano en las tiendas de la ciudad de Barranquilla, debido a que estas se encuentran poco presente dentro del objeto de estudio. La categorización para la situación actual y las estrategias pedagógicas están en la categoría "Medianamente presente" (2,6 - 3,39). Por otro lado, los tipos de competencias genéricas y técnicas están en la categoría poco presente. En resumen, es evidente que hay áreas específicas que necesitan mejoras y, siendo imperativo desarrollar medidas para fortalecer las competencias asociadas a las TIC, así mejorar la eficacia de las tiendas en general.

**Palabras claves:** fortalecimiento de competencias del talento humano, competencias del talento humano, TIC, emergencia económica, social y ambiental.

## **Abstract**

The research seeks to strengthen the generic and technical competencies of human talent supported by ICTs to address the problems arising from the economic, social and environmental emergency of COVID-19 in the neighborhood stores attached to the National Federation of Entrepreneurial Merchants (FENALCO), Atlántico - Barranquilla section. According to a quantitative methodology, of descriptive type, field design, transversal, and non-experimental, using as observation units one hundred and ninety-two (192) stores belonging to the micro stores located in the city of Barranquilla. The survey technique was used and as an instrument a questionnaire structured by thirty (72) items, validated by the judgment of ten (10) experts, with a reliability of (0.96) according to Cronbach's Alpha coefficient, being highly reliable, for the analysis of the data the codification and tabulation was carried out, with Microsoft Excel (.xlsx). It is observed that there is room for improvement in the generic and technical competencies of the human talent in the stores of the city of Barranquilla, because these are not very present within the object of study. The categorization for the current situation and the pedagogical strategies are in the category "Moderately present" (2.6 - 3.39). On the other hand, the types of generic and technical competencies are in the category not very present. In summary, it is evident that there are specific areas that need improvement and, therefore, it is necessary to implement measures to strengthen the competencies associated with ICT, thus improving the effectiveness of the stores in general.

**Key word:** strengthening of human talent skills, human talent skills, ICT, economic, social and environmental emergency.

## **Introducción**

El desarrollo evolutivo organizacional ha conllevado a profundizar en la adquisición de competencias, en comparación a décadas anteriores donde la fuerza bruta o física era lo primordial por el requerimiento de mano de obra en una revolución industrial, sin embargo, la nueva era laboral prioriza las competencias genéricas y técnicas para apuntar a tener un personal competitivo y preparado ante las nuevas dinámicas de los mercados y el mundo.

En tal sentido esta demanda de conocimiento y personal calificado llevó consigo un mayor uso de herramientas digitales, las cuales han apoyado la difusión y el acceso al saber y su forma de aplicación, empleando la virtualización para realizar actividades comerciales, educativas y sociales, adicionalmente estas herramientas coadyuvan al rendimiento y competitividad de los equipos de trabajo, convirtiéndose en las herramientas adecuadas para el aprovechamiento de oportunidades dadas por el entorno.

De manera que las TICS han pasado a convertirse en esa herramienta que posibilita llevar estrategias comerciales, de servicio al cliente y hasta de investigación, abriendo el camino a obtener unos mejores resultados económicos para los distintos sectores.

En efecto, Acosta (2021), encontró que en Colombia 509.370 micronegocios cerraron a causa de la pandemia. En consecuencia, se aprecia una sociedad con mayor índice de desempleo y al mismo tiempo, una pérdida de la capacidad de compra por parte de las familias ralentizando el proceso de reactivación económica, generando pérdidas incalculables, lo que ha originado que las Pymes repiensen la manera de administrar sus negocios y potencializar las competencias

de su gente. Según Sukier et al., (2020b) y Ramírez et al., (2023a, 2023b, 2023c, 2023d), es necesario que las Pymes empiecen a cambiar sus modelos de gestión estratégica del talento humano, adaptándose a las dinámicas retos del entorno, los cuales cada vez son más inestables, agresivos y turbulentos, condenando a la gente a reinventarse y apoyarse en herramientas para consolidar sus metas.

Mientras que en la ciudad de Barranquilla la situación se mantuvo similar a la situación del país, donde miles de comerciantes estuvieron afectados económica, social y ambientalmente, sin embargo, en dicha ciudad la población que atiende estos comercios cuenta con carencias en formación y desarrollo de estas competencias, las cuales son imprescindible para mejorar el rendimiento y un mayor aprovechamiento de aquellos recursos que en la actualidad son escasos.

El actual proyecto de investigación está estructurado por 4 capítulos, el primer (1) capítulo cuenta con información de resumen, abstract, índice e introducción, todo lo referente a la información preliminar, en cuanto al segundo (2) capítulo, este agrupa el marco teórico, partiendo de los antecedentes de la variable estudiada, para posterior realizar la conceptualización de las variables, indicadores y subindicadores bajo análisis, realizando aportes e identificando la apropiación de los mismos según el contexto.

Seguidamente se encuentra el tercer (3) capítulo que delimita el marco metodológico, paradigma, diseño, tipo, población, muestra, método de recolección de datos, tratamiento estadístico, instrumento, confiabilidad y entre otros elementos pertinentes para la investigación, por último se encuentra el capítulo cuatro (4), el cual pretende exponer los resultados obtenidos posterior a aplicar la estadística, allí se detallan los resultados por objetivos e indicadores, así mismo, se presentan conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo I: El problema



### 1. Planteamiento del problema

Los mercados y economías globales se han visto afectadas por las incidencias generadas por el COVID-19, ciertos países se encuentran en un proceso de recuperación económicas tras unos meses de contracciones económicas, acompañado de pérdida de empleos y disolución de sociedades comerciales, al mismo tiempo resultó una sociedad que optó por tomar la virtualidad para la realización de sus actividades cotidianas (Villalobos et al., 2022 y Escalona et al., 2023).

Muchas de las compañías a nivel global se enfrentaron a una inestabilidad monetaria y laboral, donde se vio afectada su competitividad y su capacidad de proveer empleos y salario a su personal, teniendo como resultado pérdidas monetarias, humanas y de conocimiento, de la misma forma las tiendas de barrios se vieron afectadas en su proceso de comercialización, logístico y comunicación con clientes.

Es aquí donde el fortalecimiento de competencias del talento humano entra como herramienta para la recuperación de la competitividad y adaptación ante la situación actual, según Woodruffe (1992), competencia es el conglomerado de acciones y/o conductas requeridas para el cumplimiento de una función, pretendiendo hacerlo de la manera más eficiente. Ramírez et al. (2018), Arnold y McKenzie (1992) y Ulrich et al. (1998), asocian las competencias como aquella habilidad, cognición y comportamiento propia de cada individuo,

Por un lado, Maury et al. (2018), describe las competencias genéricas como aquellas capacidades que tiene todo individuo, capacidades y destrezas que se

convierten en prerrequisito para entrar al mercado laboral, también Shah y Prakash (2017), indican que las competencias genéricas se convierten en herramientas necesarias para llevar a cabo procesos cognitivos y sociales, adicionalmente, que estos ayudan a llevar estos procesos de manera más eficiente.

Palma y Miñán (2011), convergen indicando que las competencias genéricas son imperativas para garantizar la correcta ejecución de procesos y conductas que permitan el éxito en la gestión laboral. Mientras que para quienes investigan las competencias genéricas son aquellas características, conocimientos y habilidades generales que en conjunto propician niveles de competitividad y rendimiento, ya sea dentro del contexto personal como en el entorno laboral y organizacional.

Mientras que las competencias técnicas son definidas por Maury et al. (2018), como aquellas requeridas para el cumplimiento de funciones específicas como empleado activo en el mercado laboral, a su vez Jackson y Chapman (2012), indican que este tipo de competencias apoya al proceso de mejoramiento continuo y potencializa el desempeño en labores específicas. Para los autores quienes investigan las competencias específicas son aquellos conocimientos y habilidades puntuales sobre el área de estudio o laboral, las cuales permiten un mejor resultado ante ciertas labores y procesos en específicos.

Posterior a esto se encuentra aquellas competencias relacionadas a las TIC que apoyan el capital humano, estas habilidades apoyan la potencialización de los negocios mediante la gestión y comunicación de la información, López y Flores (2006), manifiestan que las competencias relacionadas a las TIC son fundamentales para aumentar la eficiencia y desempeño del hombre, todo esto soportado en las habilidades para el manejo de navegadores, software y

herramientas de comunicación. Por su parte (Toro et al. 2000, como señala Montero et al., 2014). Categoriza como individuos competentes en la temática TIC a aquellos que aprovechen los recursos electrónicos a disposición, adicionalmente que estos conozcan los sistemas y programas, al mismo tiempo de su funcionalidad y manejo.

Debido a las condiciones mencionadas es inferido que el problema está originado por la carencia de competencias genéricas y técnicas para la ejecución de procesos y actividades en el entorno, conllevando a implementar acciones donde se desaproveche de los recursos tecnológicos e información, sumado a la ausencia de creatividad, innovación y adaptación a las necesidades actuales, teniendo como consecuencias un personal con un nivel competente bajo, desaprovechando los recursos, competencias y capacidades del personal, pronosticando de esta manera una recuperación económica tardía de las tiendas de barrios de la ciudad de Barranquilla.

Creando la necesidad de estrategias que fortalezcan competencias del talento humano de las tiendas de barrios de la ciudad de Barranquilla, esto mediante la difusión de conocimiento por medios que se adapten a las necesidades en tiempo y lugar de los tenderos, medios asociados a las TICs, tales como la difusión de contenido multimedia, divulgación de conocimiento de manera dinámica con la guía de información, infografías y entrega de resultados de la investigación. De este modo se pretende brindar herramientas cognitivas que fortalezcan las competencias de este sector económico.

Esta investigación tiene como finalidad el fortalecimiento tanto de competencias genéricas como técnicas del talento humano, utilizando las TIC para brindar respuestas a las problemáticas derivadas de la pandemia COVID-19 que

afectan las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), en la seccional Atlántico - Barranquilla. Ante lo antes expuesto se formula esta interrogante ¿Cómo fortalecer las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas por la emergencia económica, social y ambiental por el COVID-19 de las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico – Barranquilla?

## **2. Objetivos del proyecto**

### **2.1 Objetivo general**

Fortalecer las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.



### **2.2 Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación actual de las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

Identificar las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia

económica, social y ambiental del COVID-19 presentes en el personal de las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

Describir los tipos de competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en el personal de las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

Generar estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.



### **3. Justificación de la investigación**

Desde una perspectiva práctica, se pretende fortalecer a los miembros de tiendas de barrios de la Ciudad de Barranquilla sobre las competencias genéricas y técnicas oportunas para promover un desarrollo económico sostenible, ajustado a la necesidades actuales, basado en la innovación y el uso de las TIC, esto bajo el lineamiento del objetivo 9, las Naciones Unidas (2018), nos indica que busca incentivar la inversión en la innovación para afrontar los cambios ambientales y económicos, de esta manera asegurar el desarrollo económico, Así mismo Zamudio (2019), expresa

que el plan nacional de desarrollo de Colombia se enfoca en tres pilares legalidad emprendimiento y equidad, por lo cual este trabajo se enfoca en Objetivo de fortalecer la institucionalidad y la información empresarial para incrementar la productividad empresarial y la competitividad territorial, desde el plan de desarrollo regional caribe, departamental del atlántico y municipal del distrito de Barranquilla, integrando las TIC para mejorar el impacto productivo de las tiendas de barrio en la ciudad de Barranquilla (DNP; 2018).

De la misma forma, Bedoya y Mejía. (2016), mencionan aspectos importantes como la diversificación, creatividad, innovación y la renovación de las tecnologías daría como resultado niveles de productividad mayores y por ende un crecimiento del PIB

Así mismo, en el ámbito social se pretende proporcionar las herramientas cognitivas que funcionen como recursos para lograr un crecimiento económico sostenible, apoyados de la innovación, la creatividad y el emprendimiento, obteniendo como resultado un sector económico en la capacidad de aumentar el número de puestos de trabajo, asegurando condiciones óptimas de trabajo y accesibles a toda la población, todo esto en concordancia los ODS, puntualmente al objetivo 8, el cual se titula “Trabajo decente y crecimiento económico”, que según las Naciones Unidas (2018), tiene como meta promover el crecimiento económico sostenible apoyados en el incremento de los niveles de competitividad, innovación y una cultura empresarial que impulsen el origen de nuevos puestos de trabajo. A su vez, Berrone et al. (2019) destaca la relevancia de empresas privadas para el logro de los ODS, esto gracias al aporte de recursos económicos y humanos, pero sobre todo el aporte del conocimiento y la experiencia para afrontar los desafíos del entorno.

En Colombia según el Decreto 580 (2021) del Ministerio del Interior se dan las indicaciones para la reactivación económica segura y posteriormente la resolución 777 (2021) del ministerio de salud y protección social por el cual se dan condiciones para el desarrollo de las actividades económicas, las organizaciones que lideran los mercados dieron una ágil estrategia de implementación para estas condiciones como respuesta a la apertura de la economía dentro del país, justificado según el plan de desarrollo departamental (2020-2023) en su Artículo 51 “programa fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)”. Así mismo va alineado según lo contemplado en el plan de desarrollo Soy Barranquilla (2020-2023) en donde se plasma el proyecto priorizado como estrategia de recuperación socioeconómica post pandemia COVID-19, buscando cumplir con el indicador de unidades productivas conformadas o fortalecidas e intervenidas, aportando directamente la intervención a los establecimientos objeto de estudio.

Mientras que el aporte metodológico hace referencia a la construcción de un instrumento veraz y confiable para proyectos actuales y al mismo tiempo investigaciones a futuro, este instrumento está fundamentado en el método científico, contrastando aportes de investigadores actuales y otros estudios pertinentes. Así mismo se busca apoyar los objetivos y ejes temático de la Misión de Sabios, precisando el eje temático titulado: Ciencias Sociales, Desarrollo Humano y Equidad, debido a la forma en la que la actual investigación pretende aportar, como lo es el incentivar estrategias para aumentar los niveles de competitividad mediante dinámicas novedosas y adaptadas a la población objetivo, al mismo tiempo que se busca promover la innovación mediante el uso de herramientas tecnológicas y de información.



#### **4. Delimitación de la investigación**

El actual trabajo de investigación se enmarca en la convocatoria 907 del minciencias, enmarcado en la línea de investigación sostenibilidad organizacional, de la sub-línea gestión de las organizaciones, dentro del eje temático competencias del talento humano, del programa de Administración de Empresas de la Universidad de la Costa, desde el año 2022 al 2023, en las tiendas de barrios de la ciudad de Barranquilla. De acuerdo con los fundamentos teóricos de Ramírez (2020), Maury et al. (2018), Abas y Imam. (2016), Alles (2007), Ulrich et al. (1995) y Boyatzi (1982).

## Capítulo II: Marco Teórico



En este capítulo se encuentran integrados los análisis de estudios y aportes de autores sobre la variable de estudio elegida para el actual proyecto, en este se destacan cinco antecedentes en el tema. Luego se expondrán las valoraciones teóricas dadas por los autores en relación con el tema investigado, de la misma manera que se explican aquellas dimensiones e indicadores que integran las competencias del talento humano.

### 1. Antecedentes

Las investigaciones que se relacionan permitirán contextualizar la variable competencias del talento humano, esta variable es estudiada por Kyguolienė y Švipas (2019), en este se analiza las competencias personales de emprendimiento de los estudiantes que participan en el programa de emprendimiento, en el contexto teórico, el artículo analiza los estudios recientes realizados en el campo de las competencias de emprendimiento y discute el concepto de emprendimiento experiencial se concluye que la investigación se centra en conocer el nivel de competencias empresariales personales de los participantes de la educación empresarial experiencial, analizando también el perfil demográfico de los encuestados, comparándolo con la situación laboral actual y sus intenciones empresariales.

Lo anterior permite crear fundamentos de la situación en las directrices marcadas por los directivos en las organizaciones, se encuentran estrategias para el análisis de la variable, la demografía y la cantidad de sujetos en los cuales se

debe aplicar el instrumento, se ve delimitada según la metodología que se escoja, se plasma un contraste entre la experiencia que posee el colaborador y el potencial que tienen para desarrollar competencias mayormente funcionales, estas van a permitir una mejor convivencia y adaptación en el entorno laboral, o al desarrollo de un emprendimiento.

Partiendo de las necesidades organizacionales para el desarrollo de competencias, según lo plasmado por Ananiadoui y Claro (2009), se analiza aspectos relacionadas con el aprendizaje y control del talento humano según la OCDE basándose en los resultados de un estudio de cuestionario y otros antecedentes relevantes, como libros o documentos curriculares. Aunque se invitó a todos los países de la OCDE a participar en la encuesta del cuestionario, se recibieron respuestas de diecisiete países o regiones, por lo que el documento se centra en este grupo. El texto presenta una breve discusión sobre la importancia y relevancia de las competencias contemporáneas presentes en el debate político actual y las definiciones y marcos conceptuales que se han utilizado en la literatura, y propone un nuevo marco tridimensional, que consta de las dimensiones de información, comunicación y ética e impacto social.

Los resultados de la encuesta del cuestionario muestran que la mayoría de los países o regiones contemplan las habilidades y competencias del siglo XXI en sus reglamentos, directrices o recomendaciones para la educación obligatoria, sin embargo, existen pocas definiciones específicas de estas habilidades y competencias a nivel nacional o regional y prácticamente no hay políticas claras de evaluación formativa para estas habilidades. La única evaluación con respecto a su enseñanza, a menudo se deja a los inspectores internos la carga de lograr la implementación de las normas de calidad, Del mismo modo, existen pocos

programas de formación docente que se centren en la enseñanza o el desarrollo de habilidades del siglo XXI, aunque existen varias iniciativas de formación docente que se centran en el desarrollo de las habilidades pedagógicas en TIC de los docentes, la mayoría de ellas optativas. El artículo discute las implicaciones de estos hallazgos, especialmente en lo que respecta al papel particular de las TIC en el desarrollo de estas habilidades y competencias, y cuestiones relacionadas con las prácticas de evaluación y la formación docente.

La anterior investigación permite generar consideraciones y reflexiones sobre el desarrollo de las competencias y habilidades en la actualidad, las nociones de conocimiento han cambiado con el paso de los años, el analfabetismo de hace dos décadas era la falta de competencias lingüísticas y de razonamiento cuantitativo, el desconocimiento y la falta de habilidades que permiten comunicar, consolidar e interactuar con otros individuos o áreas de trabajo, estas habilidades y competencias son actualmente relacionadas con el buen desempeño y la competitividad de las organizaciones, por ende se han transformado en un factor diferenciador entre los colaboradores productivos y los recesivos.

En el estudio de Dowling y Henderson (2009), el objetivo principal del curso Gestión de competencias personales es garantizar que el alumno adquiriera una gama de competencias genéricas subyacentes relacionadas con la eficacia personal y la gestión de personas (denominadas aquí "meta-competencias") y un conjunto de competencias específicas relacionadas con las funciones clave de recursos humanos de adquirir, mantener y desarrollar personal, asimilando las circunstancias por las cuales atraviesan las organizaciones en la nueva era, estas han ido cambiando a lo largo de los años , así como las habilidades requeridas para cumplir las tareas asignadas, se establecen mayores estándares de

conocimientos, concluyendo con las capacidades que debe poseer el personal de trabajo para satisfacer los requerimientos de la organización.

Posterior al análisis del anterior texto, se interpreta que la investigación permite plantear fundamentos sobre qué competencias son conocidas por mejorar la eficiencia en las organizaciones, el uso de indicadores es necesario para medir correctamente la eficiencia de los trabajadores, conociendo así, cuáles son las competencias que deben ser medidas y a través de qué forma se puede cuantificar la eficiencia de un colaborador en la organización.

De la investigación de Winterton et al. (2006), se realiza un análisis e interpretación, partiendo de que el objetivo era explicar que según el área geográfica y el mercado se tiene un concepto y percepción diferente de las competencias, los sujetos de un área X tienen conceptos sobre competencias diferentes a los sujetos de un área distinta, en la investigación se hacen notorias las estrategias para promover el funcionamiento de las competencias en base a los resultados de las áreas para generar competencias globales, la revisión presentada por los creadores la investigación es considerada un ejercicio académico, para la metodología se afirma la necesidad presente de realizar un estudio que permita abarcar el total indicadores necesarios para representar los resultados del aprendizaje de una manera más funcional.. Se demuestra que la utilización del término "habilidad" es especialmente vaga y material para diferentes circunstancias con diversas implicaciones. Este término necesita una determinación y comprensión cautelosas, suponiendo que se perciba adecuadamente. Las naciones o distritos tienen su propio significado de capacidad y cada área o familia de palabras relacionadas tiene su propia traducción. Los resultados del aprendizaje no pueden representarse utilizando este término por así

decirlo. Necesitamos sumar información y habilidades o, como proponen los creadores, utilizar términos como capacidad mental, capacidad útil o meta-habilidad, entendida como habilidad privada y social-actitudinal, para envolver la información y las habilidades esenciales.

De lo anterior podemos concluir que la totalidad de información existente sobre algunas competencias específicas, no es lo suficientemente precisa para crear indicadores y abordar estudios de mayor alcance, por ende se plantea desarrollar a través de la interpretación de la literatura o de multipolares investigaciones, la definición de algunas competencias genéricas y técnicas encontradas en las teorías usadas como bases de información, análisis e interpretación, a través de la hermenéutica y la consolidación de ideas usando un pensamiento crítico se plantean dichas definiciones y aportes propios.

Surgen planteamientos, para identificar cómo se forman las competencias y cuáles son evaluadas y valoradas realmente dentro de las organizaciones, que necesitan, los nuevos modelos de gestión, estas dudas se aclaran en la investigación de Varga et al. (2015), la cual se centra en la exploración de las habilidades son realmente fundamentales, ya que asumen un papel importante en el capital humano, los altos cargos necesitan mayores habilidades de relación, comunicación asertiva, resolución de conflictos e imprevistos. Se presentan habilidades que pueden mejorar el rendimiento de los trabajadores y su competitividad en el mercado de trabajo junto con características de carácter específicas que afectan hábilmente a los sistemas dinámicos. También se intenta dar respuesta al tema de cómo se han modificado las capacidades y la forma en que se valoraba el desempeño de los colaboradores. Para ello, se aplica una revisión literaria, con metodología mixta comenzando con la aplicación de

entrevistas y finalizando con las encuestas normalizadas definidas por ítems. Se plasma como objetivo crear y probar una estructura de habilidades personalizada para las circunstancias del mercado laboral a estudiar, esto se logró luego de la revisión de la redacción de expertos. Se ha asumido que no es viable hablar de ciertas habilidades como necesarias en todos los entornos, se debe aterrizar ese conglomerado de habilidades a un área o mercado específico, para esto se debe evaluar el perfil requerido en el puesto de trabajo y las necesidades de habilidades y competencias en el mercado en el cual se encuentra la vacante. Como fin, se ha subrayado la importancia de las competencias en el mercado de trabajo y ha defendido su realidad en su mayor parte con determinación. Los dos actores, por ejemplo, las empresas y los representantes, han planteado el significado de crearlas en la preparación, práctica y se consideran las habilidades como una variable del desarrollo futuro. Además, respetan el papel que juegan las habilidades en el ambiente laboral.

La integración de la teoría actual permite generar suficientes aportes para conocer las habilidades como un mundo de competencias que poseen los individuos y estos se especializan según las organizaciones junto a desarrollo de competencias, los colaboradores que las poseen son mejor para ejecutar y realizar sus funciones, se visualizan las competencias necesarias para ser efectivos en el mercado laboral.

El conocer cómo surgen o se adquieren estas competencias, es un hecho que debe ser analizado más a fondo, se deben validar las estrategias utilizadas para lograr el aprendizaje de competencias, desde todo punto de vista, la experiencia del individuo y la formación a través de un tutor son dos elementos necesarios para lograr consolidar nuevo conocimiento, desde lo estudiado por Bakhru (2017),

Las habilidades se desarrollan con la ayuda de capacitadores, quienes cumplen un papel fundamental dentro de las organizaciones, en las escuelas de negocios se brindan herramientas para facilitar el proceso de capacitación, detallando de una forma más puntual las características exigidas por las organizaciones, A fin de cuentas, la atención prestada a la capacitación brindada logra aumentar la capacidad del trabajador, en una escuela de negocios, el capacitador asume la parte de emisor de conocimiento, el artículo en estudio es una revisión basada en una encuesta que distingue las habilidades individuales que se esperan para capacitar de forma eficiente desarrollando competencias según la situación actual en evolución.

La conexión entre el desarrollo de competencias y la adquisición de nuevos saberes está en que el encargado de presentar y socializar los nuevos saberes sea un docente o tutor, así mismo las competencias en las escuelas de negocio, no son suficientes para alcanzar el perfeccionamiento de competencias técnicas y genéricas, de requiere práctica, para unificar los saberes, en ámbitos más pragmáticos como lo son las tiendas de barrio, el personal no tiene facilidad de acceso a grandes escuelas de negocio, por eso es importante saber cómo lograr plasmar y sintetizar la información de la literatura para el aprendizaje de nuevas competencias.

La versatilidad que posee un individuo que tenga competencias genéricas de alta incidencia en múltiples ámbitos lo hace ser una mejor opción de contratación para una empresa que solicita personal con capacidad de realizar múltiples tareas; Hafeez y Essmail (2007), consideran que se ha vuelto más importante percibir las cualidades de las personas que se hacen "competitivas". De ahí el enfoque basado en habilidades y competencias, la metodología lo nombra "enfoque basado en las

competencias". El lograr "empleabilidad" está relacionado en qué tan competitivo eres al ser comparado con otro individuo, donde las labores se transforman en carga y los supervisores pueden llegar hasta el acoso, se debe dar un método para mejorar y equiparar enfoques separados, que terminan siendo ejecutados al mismo tiempo en las organizaciones, los factores salariales, sociales, familiares, suelen convertirse en el motor básico y principal de todo colaborador, el de las capacidades, que ha surgido en el mundo jerárquico con diversas formas de medirlas, sin duda puede vincularse con la empleabilidad. Es cada vez más importante reconocer la importancia de las competencias y su ejecución, en un momento dado.

Del artículo anterior podemos entender la relación entre la empleabilidad y las competencias que posee el individuo, los procesos de selección en la actualidad, buscan perfiles que generen un valor agregado a la organización, que puedan liderar e integrar equipos de trabajo, así mismo el personal que se encuentra laboralmente activo, también asume nuevos retos para mantener su condición de empleado, debido a los compromisos económicos previamente adquiridos, los colaboradores deben encontrar la forma para desarrollar sus competencias funcionales, con la finalidad de conservar su puesto de trabajo y cumplir con la subsanación de sus necesidades, véase los aportes e indicadores de los antecedentes en el cuadro 1.

## Cuadro 1. Aportes e indicadores de los antecedentes a la investigación de estudio

Autores	Año	Aportes	Indicadores
Kyguolienė y Švipas	2019	Determinación de estrategias para el análisis de la variable, los autores contrastan la experiencia que posee el colaborador y el potencial de desarrollo de competencias, sugiriendo que esto conlleva a tener mejor convivencia y adaptabilidad al entorno.	Competencias genéricas y técnicas. Adaptabilidad.
Ananiadou y Claro	2009	Genera consideraciones y reflexiones en cuanto al desarrollo de competencias y habilidades en la actualidad, las cuales están relacionadas con el buen desempeño y la competitividad organizacional.	Competencias genéricas y técnicas. Desempeño. Competitividad.
Dowling y Henderson	2009	Argumenta sobre las competencias consideradas para incidir en la eficiencia en las organizaciones, determinando de este modo, cuáles son las competencias que se cuantificaran y por qué medio se valorará la eficiencia de un individuo.	Competencias. Eficiencia organizacional e individual.
Winterton et al.	2006	Plantean por medio de la interpretación de la literatura la definición de competencias genéricas y técnicas encontradas en las teorías usadas como bases de información, análisis e interpretación.	Competencias genéricas y técnicas.
Varga et al.	2015	Describe las habilidades como un mundo de competencias que poseen los individuos y como estos se especializan acorde a su organización.	Habilidades. Especialización.
Bakhru	2017	El desarrollo de competencias y el aprendizaje de conocimiento está relacionado con quien divulgue y socialice la información y el conocimiento.	Competencias. Aprendizaje. Divulgación.
Hafeez y Essmail	2007	Determina la relación entre la empleabilidad y las competencias que posee el individuo para generar un valor agregado a la organización, sumado a que puedan direccionar y organizar equipos de	Empleabilidad. Competencias. Trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia (2023).

## 2. Bases teóricas



Con el objetivo de analizar y estudiar los planteamientos dados por los autores sobre las competencias del talento humano, se pretende exponer, estudiar y determinar estrategias y sugerir acciones que proporcionen valor a la actual investigación y las que se den a partir de esta, de

acuerdo con el análisis conceptual.

## **2.1 Situación actual**

La situación actual es aquel elemento que permite analizar el panorama, cómo opera el mercado, su población y todos aquellos elementos internos de la organización, por tanto, este elemento se convierte en pieza fundamental para las empresas, debido a que les permite analizar diversos elementos, entre ellos, su capital humano, valorando fortalezas, identificando debilidades, creando oportunidades y contrarrestando amenazas. Adicional de los innumerables factores internos y externos.

Para Bakhru (2017), la situación actual, se analiza desde el primer momento en que la organización arranca con sus actividades, se espera que en cada espacio interactúa un grupo de interés diferente, en el caso del entorno externo o macro, los actores son políticos, económicos, ambientales, legales y hasta tecnológicos, la tecnología puede ser considerada un actor externo siempre que no esté siendo utilizada por la organización, cuando se ejecuta una implementación tecnológica, junto con la puesta en marcha, para hacer un actor interno generador de fortalezas. Sin embargo, el conocimiento de la situación actual se profundiza con la educación administrativa.

Hay una exigencia de cambio en las personas en donde se evidencia la necesidad de aprendizaje de competencias para los ejecutivos que lideran emprendimientos. Según Álvarez y Santamaría (2021), la situación actual es utilizada estratégicamente para conocer los factores que interactúan dentro y fuera de la organización con la finalidad de mitigar impactos negativos y potencializar las fortalezas mientras que para Antequera y Ospino (2020), el FODA permite conocer el ambiente cambiante de la organización desde su interior y se contrasta con los elementos externos que interactúan, los indicadores externos

que miden son oportunidades, y las amenazas permiten observar un amplio panorama del comportamiento de la sociedad y cómo este interactúa con la organización.

Esto permite entender que es necesario conocer la situación actual para gestionar los colaboradores de la organización, así como la creación de capacitaciones para mejorar sus competencias y habilidades según las necesidades del mercado, para lograr un factor diferencial. Para Barguen et al. (2019), el análisis de la matriz DOFA es fundamental para conocer las necesidades de las organizaciones, lograr equilibrar el costo beneficio en la ejecución de procesos y aprovechar los aspectos externos que pueden beneficiar y permitir mayor crecimiento empresarial.

De las investigaciones mencionadas anteriormente se genera nueva conceptualización referente a la situación actual, en donde, está se refiere a los elementos sociales, ambientales, políticos, económicos, que transforman la organización, donde se pretende mitigar amenazas y mejorar los procesos para aprovechar oportunidades tanto de mejoras como externas.

### **2.1.1 Debilidades**

Este elemento es considerado como un factor interno, el cual agrupa aquellas ausencia o falencia que tenga una organización o uno de sus miembros, por ende, se hace imperativo la identificación de esta y su estrategia para minimizar o transformar en una fortaleza, volcando su aporte de negativo a positivo, habiendo casos en los que pasa de ser una debilidad a una ventaja competitiva ante el mercado. Para los autores, Álvarez y Santamaria. (2021) hace referencia a la existencia de deficiencias encontradas en la organización, las cuales crean una

oportunidad de mejora, por lo que es posible reconocer que son factores que inciden antagónicamente.

Así mismo, Antequera y Ospino (2020), expresa que al momento de ejecutar actividades de forma poco eficiente se evidencian las debilidades, esto afecta el desarrollo de las organizaciones, el rendimiento de los colaboradores y los resultados obtenidos por la organización, las debilidades de muestran ausencia de habilidades, recursos y competencias de su personal. Según lo plasmado por Arrieta et al. (2018), son deficiencias encontradas en aquellos procesos y elementos, que la organización o el sector tienen bajos niveles de desempeño y por tanto es vulnerable, hasta el punto de que la misma crea una desventaja en el mercado.

Ante las conceptualizaciones anteriores, los autores definen las debilidades aquellas carencias e insuficiencia de elementos, recursos y conocimientos para el desarrollo de operaciones y acciones, generando poco rendimiento, por lo que necesitan ser replanteadas e intervenidas para asegurar su utilidad y correcto funcionamiento, se configuran como una mejora necesaria en la organización.

## **2.1.2 Oportunidades**

Las oportunidades se encuentran contextualizadas como factor externo, debido a que estas dependen de diversos factores, ya sea en población, económicos, sociales y/o ambientales, estos elementos se convierten en elementos a los cuales se les debe de realizar trazabilidad en busca de acciones que originen beneficios globales para las compañías y sociedades. Para los autores, Álvarez y Santamaría (2021), las oportunidades se crean con la interacción de entes externos, sean políticos, legales, ambientales, nuevas condiciones de

mercado entre otras son potenciadoras del rendimiento de la organización al ser aprovechadas, mientras que para Gutiérrez et al. (2020), son capacidades especiales variables de toma de decisiones en la empresa, es tener claro su forma de desarrollo organizacional y la forma en la cual utilizan sus fortalezas y cómo las aplican en el proceso administrativo.

En concordancia, Antequera y Ospino (2020), se generan luego de observar potenciales mercados, mejoras de procesos o ideas de inversión se caracterizan como circunstancias dadas fuera del control de la organización, permiten un mayor crecimiento y expansión para las organizaciones. Así mismo, Arrieta et al. (2018), la definir como elementos favorables para el desarrollo de la empresa, los cuales son utilizados como plataformas para alcanzar los objetivos y/o superarlos, de este modo, las oportunidades se pueden presentar en cualquier ámbito; político, económico, social, tecnológico, cultural, etc., dependiendo de la naturaleza de la organización o el tipo de sector que se esté analizando

En la sociedad existen múltiples oportunidades, la habilidad de visualización de las mismas se adquiere con la práctica y el desarrollo de habilidades a través del conocimiento, las oportunidades se definen como beneficios que puede conseguir la empresa a través de la buena gestión y utilización de información en el mercado, en donde el capital social, social e intelectual son actores claves para aprovechar las oportunidades.

### **2.1.3 Fortalezas**

Este elemento comprende factores considerados como internos, los cuales proporcionan ventajas competitivas a la compañía, beneficiando a su población interna, estas fortalezas pueden partir desde el conocimiento hasta lo financiero,

para Álvarez y Santamaria (2021), su análisis es método adecuado para conocer los procesos mejor ejecutados se evalúan a través de la obtención de resultados, son vitales en la organización, maximizan las capacidades de generación de utilidades y la calidad del servicio y/o producto ofertado-.

Mientras que para Antequera et al. (2021), están conformadas por procedimientos correctamente ejecutados y talento humano capacitado, muestran el cumplimiento de metas, buen desempeño y generación de sinergia, se generan debido a la afirmación y conocimiento competencias técnicas y específicas funcionales de cada área de la organización, según, Chang y paredes (2016), los administradores de las tiendas de barrios deben conocer los productos de mayor rotación y las fortalecen que tienen ante otras tiendas, supermercados o malls, para ejecutar planes estratégicos con la finalidad de ser más competitivos, por consiguiente, se define fortaleza como la disposición de elementos, recursos, capacidades y/o conocimientos que permitan desarrollar procesos de alto rendimiento dentro de la organización los cuales logran ser factores diferenciadores generadores de valor, en donde la se convierte competitividad en un distintivo importante, que aportará mejores resultados a la operación de las tiendas de barrio de la ciudad de Barranquilla.

#### **2.1.4 Amenazas**

Elemento asociado a los factores externos, debido a que usualmente este lleva consigo circunstancias o coyunturas que no son controlables por el personal y la compañía, que estas coyunturas podrían llegar a afectar la competitividad y por ende la existencia de los negocios. Para Gutiérrez et al. (2020) son variables externas estas demuestran que el micro y macroentorno cambia continuamente y

los objetivos deben reevaluarse con prontitud con la finalidad de mitigar los peligros encontrados para la operación de la organización.

Para Álvarez y Santamaria. (2021) son factores no controlados, surgen de variables políticas, legales, gubernamentales ambientales, culturales que se escapan del control de la organización, en todo caso, se producen sistemas que permiten proteger a las organizaciones del impacto nocivo de estas situaciones adversas. Por otra parte, Antequera y Ospino (2020), consideran que las amenazas son circunstancias inesperadas que afectan negativamente el desarrollo de la empresa las cuales son producidas por entes externos, que difícilmente son controladas por la organización, no obstante, suponiendo que sea factible proponer actividades de salvaguardar la organización de los peligros previstos las decisiones y estrategias a implementar deben ser analizadas cuidadosamente.

En concordancia con las teóricas y definiciones se plasma la propia noción de las amenazas, son factores internos y externos que van desde lo particular hasta lo general, éstas afectan e interfieren en el desarrollo de procesos en las organizaciones, siendo un obstáculo para la consolidación en el mercado de las empresas, en las tiendas de barrio de la ciudad de Barranquilla se identifica la amenaza a la operación que es causada por las tiendas de cadena las cuales presentan mayor variedad de productos con precios más accesibles.

En tal sentido, el análisis DOFA o FODA permite dilucidar el panorama de cómo se encuentran las organizaciones frente a cada uno de sus contextos, por un lado, las debilidades y fortalezas se encuentran directamente relacionadas con los factores internos de la propia organización y como esta maneja sus recursos y capacidades. Mientras que los factores externos involucran las amenazas y oportunidades, las cuales son incidencias del entorno que pueden ser

aprovechadas o contrarrestadas según sea el caso. Por lo que en el cuadro 2, se encuentra el aporte dado y la diferenciación entre cada uno de los indicadores de la situación actual.

**Cuadro 2. Diferencias de los indicadores de la situación actual**

Indicadores de la situación actual	Diferencias	Aportes
Debilidades	Característica que impide la consecución de logros, se da en el ámbito interno.	Carencias e insuficiencia de elementos, recursos y conocimientos para el desarrollo de acciones, por lo que se determinan como una mejora para la organización.
Oportunidades	Logros alcanzables que se pueden obtener por las fortalezas, se presentan en un ámbito externo.	Beneficio que puede conseguir la organización por medio de la buena gestión y utilización de información en el mercado.
Fortalezas	Rasgo que destaca, se da en el contexto interno.	Aprovechamiento de elementos, recursos, capacidades y/o conocimientos que permitan desarrollar procesos de alto rendimiento que aporten hacia una ventaja competitiva.
Amenazas	Riesgos que afectarían a la organización por las debilidades que poseen, se da en un contexto externo.	Factores que afectan e interfieren en el desarrollo de procesos en las organizaciones, siendo un obstáculo para la consolidación en el mercado.

Fuente: elaboración propia (2023).

### 2.2.1 Competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC

Por décadas las competencias han sido una herramienta para determinar la pertinencia e idoneidad de una persona para el desarrollo de una actividad, labor o tarea. Este elemento está ligado al conocimiento, habilidades, actitudes, valores y motivaciones, por lo que se hace importante describir que es una competencia y como están clasificadas. En tal sentido, Almerich et al. (2020), conceptualizan las

competencias como un agrupamiento de habilidades y competencias útiles para el desarrollo de actividades académicas que pueden ser aplicadas en un ámbito empresarial.

Para Boyatzis (1982), las competencias son el conjunto de características, habilidades, conocimientos y conductas del individuo. Así pues, es posible comprender que existen diversos tipos de competencias, que para el actual trabajo investigativo se fijarán las competencias genéricas y técnicas. Así mismo Almerich et al. (2021), indica que las competencias coadyuvan a la solución de conflictos, incentivan un pensamiento crítico, cooperativo y creativo. Por su parte, Lopez (2016), indica que este está comprendido por las capacidades de enlazar, agrupar, reunir e englobar los saberes y aptitudes, así mismo, este autor indica que las competencias estar directamente relacionadas con la ejecución de acciones en una profesión, labor o tarea.

### **2.2.1.1 Competencias genéricas del talento humano apoyados en las TIC**

Es importante diferenciar la clase de competencias, como lo son las competencias genéricas y técnicas, por un lado, las competencias genéricas son detalladas por Rodríguez (2013), como habilidades universales que permiten el mejoramiento de procesos como la comunicación, el aprendizaje y el manejo de relaciones sociales y laborales. Del mismo modo Ramírez et al. (2022b), la definen como aquellos conocimientos adquiridos, estos repercuten en la conducta, rendimiento y la moralidad de un individuo.

## **Adaptabilidad**

La adaptabilidad hace referencia a la capacidad con la que cuentan los individuos para ajustar su conducta y conocimientos a los cambios, individuos y mercado, estos demuestran su versatilidad para acoplarse de manera más oportuna, estableciendo orden, dando solución oportuna a los imprevistos, los profesionales con esta competencia son capaces de solucionar problemas, generar estructuras, procedimientos, gestionar riesgos y dirigir de forma estratégica una organización.

Para Johnston (2018), la adaptabilidad es la capacidad que tiene un profesional para adaptarse a situaciones cambiantes, favorables o desfavorables aprovechando sus conocimientos de área y capacidades de interacción social en la organización para culminar exitosamente los procesos iniciados.

Del mismo modo, Guan (2018), define la adaptabilidad como una capacidad psicológica utilizada para ejecutar de forma correcta las tareas, procesos y actividades en los entornos prácticos, creando solución a transiciones ocupacionales logrando la obtención de soluciones acertadas y propicias para quien las desarrolla. A su vez, (Laycock, 1929, citado en Loughlin y Priyadarshini, 2021) lo define como la capacidad para alterar la conducta ante situaciones desconocidas, abarcando factores externos e internos, por lo que incentiva medios para alcanzar la supervivencia.

En concordancia, para quienes investigan la adaptabilidad hace referencia a la capacidad de los seres para ajustar sus técnicas, conocimientos y conductas ante situaciones inusuales o poco comunes a las que estos se encuentran habituados, llevándolos a reajustarse para estar en la capacidad de responder a dicho estímulo, dando ideas, respondiendo de forma oportuna a los nuevos retos,

cambios de procesos, nuevos procedimientos a implementar, incursiones en nuevos mercados, implementación de nuevas unidades de negocios entre otros.

## **Toma de decisiones**

La toma de decisiones se entiende como aquel proceso en el que se realiza el análisis de diversas opciones o soluciones, donde se pretende elegir la más conveniente para la compañía o la que más se ajuste al objetivo perseguido, que tenga fundamentos sólidos, estratégicamente viables para impactar positivamente en el desarrollo de la organización.

De esta manera, los autores (Novoa et al., 2021; Gómez, 2011), indican que la toma de decisiones es un proceso intencional que combina el análisis de la información, la confrontación de alternativas, la valoración de las opciones y, finalmente, la toma de la decisión. A su vez, (Cano et al., 2021; Barraycoa et al., 2010), aseguran que el equipo funcione eficazmente sus componentes deben dominar los procesos de toma de decisiones y la temporalización de los objetivos, permitiendo mejorar el clima organizacional de la empresa.

También podemos comprender la naturaleza de las decisiones que tomamos, es por eso que se entiende cómo la acción de procesar la información, analizar y escoger la variable más viable para ejecutar, así mismo, se le define como “un proceso amplio que puede incluir tanto la evaluación de las alternativas, el juicio, como la elección de una de ellas” (Artieta y González, 1998, 368pp). Por lo cual la realidad nos enseña a conocer de manera total o parcial la situación y las opciones a escoger para dar inicio al proceso decisorio. Tras esta revisión los autores definen la toma de decisiones como el análisis y síntesis de múltiples variables y situaciones, ya sean independientes o dependientes, para luego ejecutar una

acción basados en la realidad actual, esta competencia es primordial para el nivel estratégico de la organización, en las empresas medianas, los procesos operativos y estratégicos se tienden a centralizar en la cabeza visible de la organización, quien se encarga de controlar y plantear estrategias para llevar un orden.

## **Comunicación asertiva**

Se considera una habilidad esencial para la vida en sociedad, mejora el proceso de decodificación de la información, esta nos permite sostener una comunicación oportuna, eficaz, en donde se pretende el comunicar lo que se requiere, con las palabras idóneas, respetando posiciones, teniendo conocimiento de causa, en el momento adecuado junto con el contexto pertinente, el tiempo va acompañado con la ocasión en la que se genera la comunicación asertiva.

Para Cañas et al. (2019), la comunicación asertiva es una habilidad para la vida clave para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales en ambientes de alta exigencia laboral y dinamismo acelerado, así mismo Villar et al. (2010), lo define como un recurso imprescindible para fomentar la conciencia de aprendizaje por parte de los estudiantes de la educación avanzada, logrando la codificación correcta y esperada de la información transmitida en el aula, logrando solidez en el los grupos de trabajos.

También, Chan (2014), la define como una habilidad para negociar de forma eficiente, expresando tus necesidades, sentimientos y deseos manteniendo la calma para optimizar la comunicación. Frente a las anteriores investigaciones, se logra establecer que la comunicación asertiva es una habilidad indispensable para el desarrollo de la organización, permite construir un flujo de información veraz y entregar el mensaje correcto al receptor, dando un precepto para ejecutar procesos veraces.

## **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo se contempla como una habilidad, esta permite el trabajo mancomunado entre los diversos equipos y áreas, las cuales tienen objetivos en común para el logro de las metas pactadas, el trabajo en equipo pasa a convertirse en una forma de llevar un modelo eficiente de trabajo que dan resultados favorables como, mayor utilidad, competitividad, motivación, compromiso y fidelidad, generando identidad corporativa.

Para los autores significa. Acosta et al. (2011), es la suma del esfuerzo de cada integrante, buscando un fin de forma colectiva, provocando sinergia para lograr las metas trazadas como grupo. Mientras que para Torrelles et al. (2011), es desempeñar la labor de forma organizada trabajando de forma mancomunada, con metas y propósitos para lograr un beneficio común. Así mismo, Barraycoa et al. (2010), lo define como la capacidad de integrarse en grupos de trabajo para alcanzar objetivos comunes y a su vez, Viles et al. (2012), conceptualiza que el trabajo en equipo es la muestra del correcto engranaje de múltiples sujetos con la finalidad de alcanzar objetivos. Para los autores, el trabajo en equipo es la conducta que posee un individuo para integrarse con sus colaboradores en un objetivo en común, con la finalidad de crear sinergia y alcanzar metas globales que permitan el desarrollo de la organización.

## **Liderazgo**

El liderazgo es una de esas habilidades que son fielmente necesarias al proceso general y directivo, el lidera suele marcar el camino y conducir a sus colaboradores hacia logró el objetivo, este individuo suele caracterizarse por ser innovador, abierto al cambio, estratégico y muy comunicativo, tiende hacer

inspirador para otros, dar guía, direcciona las acciones a realizar, siempre atento a las necesidades del equipo, para lograr las metas propuestas.

lo define Robbins y Judge (2013), como una habilidad en la que el individuo cuenta con las capacidades para persuadir y orientar a las masas al cumplimiento de una meta conjunta, cabe resaltar que estos autores resaltan que el liderazgo no siempre se origina a partir de la estructura organizacional, es decir de los superiores, sino también de aquellos individuos que incentivan sus grupos o compañeros de trabajo.

Los autores, Mc Kee et al. (2006), exponen que el líder es aquel individuo que pretende convencer y dar soluciones ante situaciones de crisis y el planteamiento estratégico para el cumplimiento de un objetivo. A su vez, (Antequera et al., 2021). Simplifican el concepto como una habilidad esencial que está integrada con diversas aptitudes que permiten la gestión del recurso humano y del cambio, a su vez contempla que el liderazgo posibilita la orientación del personal hacia la competitividad y por ende el aseguramiento en gran medida de las metas de las compañías.

De la misma forma, Maxwell (2019), añade que los líderes deben de tener la capacidad de adaptarse a las circunstancias de la actualidad, sabiendo lo rápido que se dan los cambios en los negocios y el mercado, por lo que asegura que el líder debe de saber razonar, ejecutar y guiar los diferentes elementos en su alcance.

Para quienes investigan el liderazgo figura como habilidad clave en todos los ámbitos, esto se debe a la capacidad para encauzar a los seguidores hacia un objetivo, por lo que se convierte en un elemento destacado en la organización, este líder apoya el cambio, es atento a sus colaboradores, gestiona el tiempo y

asigna responsabilidades, realiza un seguimiento objetivos, conoce que es su responsabilidad el velar por las tareas de su equipo de trabajo, por lo cual pretende apoyar las decisiones de la compañía.

### **2.2.1.2 Competencias técnicas del talento humano apoyados en las TIC**

Por otro lado, encontramos competencias técnicas, las cuales integran habilidades específicas que son requeridas para el desarrollo de una actividad, cargo o labor dentro de un ámbito laboral y social, para Maury et al. (2018), son aquellas competencias necesarias para el cumplimiento de funciones específicas como empleado activo en el mercado laboral. En tal sentido se procede a detallar las competencias que se consideraron pertinentes bajo el contexto de la población de estudio propuesta, las cuales son: gestión de la información, conocimiento digital, pensamiento estratégico, orientación al cliente y gestión tecnológica.

#### **Gestión de la información**

La gestión de la información es categorizada como una habilidad que permiten llevar procesos de obtención, tratamiento y difusión de la información, en esta se permite el conocer datos relevantes para la toma de decisiones, creación de indicadores, seguimientos a modelos, conocimiento de la situación actual de la organización, categorizando de forma profesional los datos, brindando seguridad y confiabilidad.

Para Santamaria et al., (2022), es la habilidad de recopilar, organizar, sintetizar información estructurada y no estructurada para dar gestión administrativa y de emergencia a las bases de datos y fuentes de información con la finalidad de posteriormente extraer de forma concreta lo necesario para la toma de decisiones en la organización.

Mientras que para Choo et al. (2006), la gestión de la información se ha definido como la aplicación de los principios de gestión para adquirir información, dirigir, controlar, difundir y usar la información y, en último momento, se ocupa del valor, la calidad y el uso de la información para mejorar el rendimiento de la organización. Según Lee (2012), el entorno de la información consta de seis componentes: estrategia de la información, política de la información, comportamiento y cultura de la información, personal de la información, procesos de la información y arquitectura de la información.

A su vez, Panigua et al. (2007), define la gestión de la información cómo la facilidad y accesibilidad en la información para lograr una continua mejora en el flujo de información y la toma de decisiones a través de la transferencia de conocimiento usando como herramienta, la tecnología. Dowling y Henderson (2009), contemplan la gestión de la información como la capacidad de organizar el flujo de datos emergentes en una organización para consolidar y dinamizar la fluidez, accesibilidad y calidad del dato. Por lo que se define la gestión de la información como aquella habilidad o competencia que facilita la adquisición, consolidación y organización de datos, para la construcción de indicadores con la finalidad de cuantificar la información mejorando la calidad del dato, logrando medir el cumplimiento de metas.

## **Conocimiento digital**

El conocimiento digital es aquella capacidad que permite desempeñar tareas de comunicación, transformación y generación de la información, esta permite el crecimiento cognitivo a los individuos, permitiendo ejecutar de mejores formas las tareas en herramientas de gestión de recursos, tecnológicas y de comunicación, la transformación del conocimiento es la realidad, actualmente las organizaciones migran sus datos y la ejecución de procesos utilizando los nuevos conocimientos digitales.

Según lo plasmado por, Baquero et al. (2016), se define como el desarrollo la implementación y uso de plataformas digitales, software, programas, redes digitales, y cualquier otro espacio de difusión digital, que permite el alcance de la información de forma rápida, precisa, resumiendo grandes cantidades de conocimiento en respuestas puntuales a las dudas administrativas y/o gerenciales; Se entiende que está integrado por múltiples capacidades, habilidades, destrezas, conocimientos que permitan que un individuo pueda desarrollar el uso de las TIC, asegurando el correcto uso y funcionamiento de estas para brindar aportes a la sociedad (González, 1999; Ruiz, 2010; Esteve y Gisbert, 2013).

Las competencias digitales son definidas como conocimiento práctico que permiten la implementación de tecnologías digitales para la transformación de medios y comunicaciones, esta abarca saberes y capacidades de carácter tecnológico las cuales marcan la tendencia en las organizaciones (Valenzuela y Garro, 2019, citado en Levano Francia et al., 2019). Se define conocimiento digital como la integración de saberes tecnológicos, técnicos y prácticos en el marco del TIC, dando origen a la creación de nueva información a través de las ciencias de la información y tecnologías para la comunicación.

## **Pensamiento estratégico**

Las organizaciones necesitan analizar el mercado para conocer el comportamiento y los actores más competitivos de las diversas áreas económicas, plasmar una ruta eficaz para lograr avances significativos en el desarrollo de una operación, esta es considerada es una habilidad indispensable para marcar un norte, objetivos y metas; así mismo se ve la necesidad de plasmar directrices claras enmarcadas en estrategias concisas para ser sustentables.

Por consiguiente, se hace necesaria la habilidad de pensar estratégicamente, según Quintero et al. (2006), lo define como la disposición de aclarar ideas, relacionar variables para aplicar estrategias viables y precisas. Mientras que Ridgley (2012), lo define como la acción de pensar de manera lógica y profunda visualizando aquello que a mediano y largo plazo se quiere obtener, se estipula como abrazar la idea que tenemos de nosotros en largo plazo, y empezar a ejecutar planes para su puesta en marcha en el ahora con la finalidad de lograr lo trazado en el tiempo.

Pensar estratégicamente nos ayuda a dar sentido al caos y nos permite utilizar las fuerzas que nos rodean en nuestro beneficio, en lugar de permitir que esas fuerzas nos golpeen. Aprendemos a dirigir nuestras propias vidas, tanto planificando con antelación como adaptando nuestro plan en los momentos de decisión que más importan. Las habilidades de pensamiento estratégico son denotadas en momentos cruciales, situaciones contrarias o momentos de incertidumbre por los cuales atraviesan todas las organizaciones, en donde el crear un valor agregado es fundamental para ser diferente y competitivo, lo vemos en los casos de dificultades en donde una decisión atrevida pero fundamentada

permite reactivar las ventas, una estrategia plasmada logra obtener mejores contratos, y llegar al consumidor final.

En la investigación de Kazmi y Naaranojab (2015), el pensamiento estratégico es tomado como el espíritu en donde el pensamiento brinda dirección a la organización, la ejecución de proyectos consolidados que permitan motivar a los colaboradores, de forma grupal para generar sinergia y ventaja competitiva. Según lo expuesto por Smriti et al (2021), la idea concebida del pensamiento estratégico, proceso conformado en tres momentos específicos, el primero nace en aquello que origina la necesidad de ejecutar un análisis sistemático y estratégico, la segunda es aquella en la que intervienen los actores en cuestión para facilitar la fluidez de ideas y procesar de forma práctica la información.

La obtención del pensamiento crítico brinda resultados que pueden ser cuantificables de forma cualitativa o cuantitativamente, también a través de métodos empíricos prácticos, en concordancia con lo mencionado en las anteriores teorías, la habilidad del pensamiento estratégico se define como aquella habilidad que posibilita en análisis de los factores en aras de determinar acciones encaminadas al cumplimiento de objetivos y la captura de oportunidades, se convierte en un elemento vital para guiar a la organización.

## **Orientación al cliente**

Esta competencia es contemplada como parte vital en la actualidad, esto parte de la lógica que dichos negocios/empresas requieren la venta de productos o servicios a un cliente, con el cual se requiere una comunicación y un análisis que permita identificar necesidades del mercado y así mismo satisfacer los requerimientos de los clientes. Para el autor Racela (2014), la orientación al cliente

se concibe como aquella capacidad de la organización para construir soluciones y aportar valor a los clientes a través del análisis del cliente y del mercado, este autor menciona que este análisis permite obtener información clave de los usuarios, permitiendo conocer canales, segmentos y estrategias eficientes ante las necesidades de los clientes.

Mencionando, la veracidad de la atención ,en donde se necesitan conocer formas de visibilizar los indicadores para conocer si la orientación es correcta, se hace necesario en cinteado en el estudio de; Hafeez y Essmail (2007), enfocan las necesidades de los clientes internos y externos de manera que se le dé satisfacción al cliente dentro de los bienes que se le pueden hacer accesibles, así mismo se encuentran indicadores, estos son: plantear consultas para reconocer los requisitos o supuestos del cliente, para decidir la atención brindada por parte del coordinador administrativo, se brindan soluciones óptimas tan pronto como se puedan realizar, ejecutar una variedad de movimientos para comprender completamente y abordar los problemas encontrados, examinar la lealtad del consumidor de forma rutinaria.

Mientras que Widelska y Krot (2020), asocia la orientación al cliente con la creación de valor, quien explica que el focalizar la labor en el usuario y sus necesidades dan a lugar a ventajas competitivas, incidiendo en la competitividad y por ende en las utilidades de la compañía. Así mismo este autor indica que el reunir información sobre el mercado y sus individuos, se convierte en una actividad esencial para el logro del éxito de la organización. De la misma forma Hennig-Thurau y Thurau (2003), consideran que, la orientación al cliente está relacionada con el marketing de servicios y psicología social, por lo que lo definen como este

artículo presenta un modelo conceptual que describe la orientación al cliente como un complejo integral y multidimensional.

Con lo antes mencionado se define la orientación al cliente como la gestión de la comunicación e información, donde se requieren análisis y estudios sobre el comportamiento de los clientes, entorno y mercado, respondiendo de manera eficiente y oportuna ante las necesidades del cliente, atendiendo anticipadamente sus requerimientos, creando vínculos de mutuo beneficio que construyan relaciones que resulten hacia una fidelización hacia la organización y sus productos.

## **Gestión tecnológica**

Los avances actuales en la tecnología son un factor importante para el desarrollo de las organizaciones, aquellas que implementan las nuevas tendencias tecnológicas, organizan grandes cantidades de datos, interpretan información, brindan soluciones innovadoras y sostenibles en el tiempo, obtienen un mayor rendimiento, mayor rentabilidad, minimizan el error humano y brindan mayor seguridad en general.

Según investigaciones de diversos autores, (Santamaria, Ramírez, Balcorta y Mendoza; 2021; Camacho, 2008), la gestión tecnología brinda mayor ventaja a las empresas, pero la actualización de la tecnología para mantener la competitividad es a través de la formación y el mantenerse tecnológicamente competitivo no es fácil, según la investigación de Antequera et al., (2022) la gestión de la tecnología al ser acompañada por el uso de las TIC es una competencia trabajada en las organizaciones para mejorar los procesos aligerando la carga laboral con la

implementación de la tecnología, en donde el conocimiento de plataformas, bases de datos y aplicaciones institucionales que permiten la facilidad en la gestión.

Mientras que para Mendoza y Valenzuela (2014), esta gestión tecnológica pretende potencializar las capacidades de las compañías, donde se pretende contar con equipos y herramientas que proporcionen mayor eficiencia y por ende mayor favorabilidad en los resultados, genera innovación pretendiendo crear nuevos productos/servicios, unidades de negocios, con la finalidad de obtener mayores utilidades.

Para los autores la gestión tecnológica es la estructura tecnológica compuesta por conocimientos, técnicas, equipos, softwares e individuos, el uso del Excel es indispensable para organizar, controlar y gestionar las organizaciones, en la actualidad es uno de los mínimos requeridos tanto para las empresas, como para sus colaboradores, la finalidad es adecuar la información de forma cuantificable, para llevar diversos procesos, minimizando errores y facilitando el crecimiento sin limitantes.

### **2.2.1 Tipos de competencias genéricas**

Son diferenciaciones que poseen, se utilizan para comprender mejor los requisitos mínimos que de forma general debe tener cualquier colaborador que aspire ingresar a una organización, con la finalidad de brindar sus servicios, generar aportes y continuo desarrollo a la empresa, estas se separan en cuatro grupos según su alcance, comenzando con comunicativas y sociales, tecnológicas, gestión, finalizando con las personales.

## **Competencias comunicativas y sociales**

Las competencias comunicativas y sociales han tenido una amplia intervención en las organizaciones, permiten la integración, el trabajo en equipo, el desarrollo conjunto, la adquisición de experiencia como grupo, para lograr metas es necesario comprender las cualidades y habilidades de todos los integrantes, la comprensión de un equipo de trabajo se da al comunicar de manera asertiva las situación, presentes, ideas y pensamientos, esto permite una mejor interiorización, comprensión y retroalimentación de la información transmitida, siendo la base de las interacciones grupales.

Así mismo, Ugarte et al. (2021), las define como habilidades prácticas de la sociedad, donde se aprenden a medida que se intercambia información a través de la interacción como equipo de trabajo, la efectividad de la comunicación está en la asertividad de la misma, en la calidad de transmitir el mensaje correcto al público indicado. Para Almaraz et al., (2019), esta habilidad es desarrollada en la infancia donde se genera información en la etapa escolar, al mismo tiempo van adquiriendo habilidades como la diferenciación de lo bueno y lo malo, lo aceptado por la sociedad, la empatía, la asertividad, la demostración de sentimientos, entre otras (Dávila, 2018) Es trascendental el desarrollo de estas habilidades para que sean capaces de generar buenas relaciones, para generar asertividad y juicios de valor contundentes.

En la teoría de Payne (2015), la definición más cercana al contexto de la competencia comunicativa dentro de las organizaciones ampliará el modelo original de Spitzberg y Cupach (1984), lo cual define la competencia comunicativa organizativa como la evaluación del flujo de información en la organización, a

través de los conductos y normas establecidas en las cuales la interacción es controlada y limitada.

El comienzo de una comunicación exitosa, parte desde el proceso de envío del mensaje, cuando se envía de forma correcta la información tiene mayor posibilidad de ser comprendida de la forma esperada, en la que los objetivos de los interactuantes se cumplen utilizando las reglas de la comunicación que se perciben como apropiadas y eficaces dentro del contexto organizativo. Las teorías plasmadas anteriormente sirven de fundamentos para definir las competencias comunicativas y sociales, como el conjunto de habilidades y conocimientos en comunicación y manejo de información, que permiten mejorar el capital social y potenciar la empatía dentro del ambiente laboral.

## **Competencias tecnológicas**

En la era actual, se evidencian múltiples transformaciones en múltiples áreas de las organizaciones, los conocimientos de nuevas tecnologías son capacidades básicas exigidas en el mercado laboral, más no indica que la oferta de mano de obra posea estas competencias, el conocimiento y dominio de esta, se debe al desarrollo y actualización de conocimientos integrales, que va de la mano con la implementación de herramientas ofimáticas.

En la nueva sociedad del conocimiento, y las tendencias emergentes de la última década vemos la importancia que tiene el uso de la tecnología en la industria, múltiples estudios contextualizan la incidencia del uso de nuevas tecnologías y la capacitación de personal, para que cumplan con las habilidades necesarias, para abordar y asegurar que posean destrezas suficientes en competencias tecnológicas, según, Rodríguez y Heredia (2018), se evidencia la

importancia que ha tomado en los últimos años las competencias tecnológicas, múltiples estudios de España se centran en el desarrollo de información sobre competencias tecnológicas, definiendo como una competencia importante en la actualidad debido a que permite la integración de múltiples sistemas de gestión de información, a través del conocimiento digital y tecnológico se crea un apalancamiento en el desarrollo integral de las organizaciones.

De la misma forma, Pérez y Reyes (2021), definen las competencias tecnológicas como saberes adquiridos en el área de desarrollo de tecnologías para lograr el uso eficiente de las mismas en las áreas de importancias para el individuo, los docentes requieren conocimientos ofimáticos y competencias lógicas de interpretación para lograr consolidar sus competencias tecnológicas en las asignaturas que les correspondan dictar, el uso de las tecnologías no solo se queda en la docencia, el implementar mejoras tecnológicas permite controlar más eficientemente y desarrollar los procesos en las organizaciones.

El conocimiento de medios digitales, y de comunicación es requerido en nuestra sociedad indiferentemente del contexto, el masivo crecimiento de los medios digitales es un hecho, llegando hasta el punto de ser requeridas, habilidades, conocimientos técnicos y científicos, que permitan integrar a las organizaciones el uso de estos canales de comunicación, desarrollo, y automatización, según, Fuentes y Pozo (2019), las competencias tecnológicas son formalmente usadas en el mercado laboral, se centran en la captación de información para mejorar el uso de las tecnologías pedagógicas implementando el desarrollo integral, para formar de una forma más didáctica a los estudiantes de nivel profesional.

De la literatura anterior se puede inferir la necesidad que posee el mercado de colaboradores con competencias tecnológicas, se realizan reflexiones y se genera el aporte, construyendo la definición propia de las competencias tecnológicas, es el buen integrar de competencias ofimáticas, técnico científicas, lógicas y de interpretación de datos, con la cual se logra manejar las nuevas tecnologías implementadas en las organizaciones en la actualidad.

## **Competencias de gestión**

Son utilizadas para mejorar, agilizar y fortalecer, procesos dentro las organizaciones, son funcionales del mismo modo específicas, su naturaleza mixta, es aquello que le brinda un valor agregado, profesionales con estas competencias son solicitados en el mercado laboral, debido a la agilidad para resolver problemas de forma eficiente, manteniendo siempre el correcto funcionamiento de las organizaciones, la gestión de la mano del conocimiento integral de la organización.

Hacen referencia al conjunto de habilidades, aptitudes, actitudes y conocimientos con los que dispone un individuo, para (Aledo, 1995), las competencias son la agrupación de conductas y comportamientos, los cuales son medibles y percibirlos que puedan ser evaluados en una persona. Por lo que se hace necesario de determinar cuáles competencias son requeridas para la ejecución de tareas y actividades, Según Le Boterf (2001), existe un modelo de gestión de recursos basado en la administración de competencias, las cuales permiten prever las competencias requeridas e invertir capital en la formación de competencias para estimular un buen desempeño de los colaboradores.

Mientras que Kuzminov et al, (2019), afirman que existen tres segmentos destacados para la agrupación de competencias y habilidades, en primer lugar, encontramos los rasgos cognitivos (pensamiento lógico y conocimientos teóricos), seguido de los rasgos sociales (habilidades comunicativas) y, por último, los rasgos psicosociales (habilidades para la motivación).

Organizando las definiciones y aportes plasmados en las investigaciones anteriores, se establece que las competencias de gestión son aquellas competencias que dinamizan los procesos administrativos, articulan la dirección y el control, desarrollan al colaborador hasta volverlo experto en sus funciones, ayudan alcanzar metas y son transformadoras de organizaciones, debido a que identifican los cuellos de botella presentes en los procedimientos.

## **Competencias personales**

Las competencias personales son esa agrupación de competencias, habilidades, conocimientos y aptitudes propias de cada persona, estas involucran acciones esenciales como la comunicación, resolución de problemas, pensamiento lógico, impactan en el clima organizacional, el trabajo en equipo y el cumplimiento de las metas, son el enfoque de los seleccionadores de personal para verificar el cumplimiento a perfiles de comportamiento.

Para el autor Kanupriya (2017), las competencias en general son primordiales para el éxito de manera personal y laboral, esto a que este considera que las competencias personales integren habilidades, actitudes, conocimientos, y rasgos individuales que orientan la conducta laboral, este autor menciona que existen 3 elementos claves como lo es la comunicación, las competencias emocionales y de gestión.

Así mismo, Dowling y Henderson (2017), consideran que las competencias personales están integradas con habilidades como la gestión del tiempo, trabajo en equipo y gestión, estas suelen ser habilidades innatas en los colaboradores y no están ligadas a organizaciones, en concordancia con (Santamaria et al., 2022; Rodríguez, 2013), son propias de cada individuo, se trabajan con la finalidad de adaptarse a los entornos, van más allá del ámbito laboral, en su mayoría se adquieren en los primeros años de vida, están van de la mano con la personalidad del individuo.

Mientras para quienes investigan las competencias personales es aquella agrupación de habilidades necesarias para el desarrollo diario de actividades básicas, dentro de ellas encontramos la comunicación, resolución de conflictos, control de emociones, trabajo en equipo y demás, las cuales pretenden apoyar a la formación de un individuo integro con capacidad de aportar valor en los diferentes entornos.

Las competencias genéricas son aquellas habilidades, conocimientos, valores y pensamientos que se requieren para el desempeño laboral en cualquier ámbito o carrera. Sin embargo, no todas las competencias genéricas son iguales, sino que se pueden clasificar en cuatro tipos según su alcance: comunicativas y sociales, tecnológicas, de gestión y personales. Estos tipos de competencias se diferencian en varios aspectos, como se muestra en el cuadro 3.

### Cuadro 3. Tipos de competencias genéricas

Tipo de competencia	Características
Comunicativas y sociales	Permiten intercambiar información a través de la interacción como equipo de trabajo. Se centran en el asertividad, la calidad y la retroalimentación de la comunicación. Se desarrollan con el tiempo y con procesos de aprendizaje sociales. Permiten la integración, el trabajo en equipo, el desarrollo conjunto y la adquisición de experiencia como grupo.
Tecnológicas	Facilitan el utilizar herramientas ofimáticas para el desarrollo de las tareas. Se centran en el conocimiento, el dominio y la actualización de la tecnología. Se desarrollan con el tiempo y con procesos de aprendizaje integrales. Permiten la transformación, la innovación, el mejoramiento y la diferenciación como organización.
De gestión	Posibilitan el mejorar, agilizar y fortalecer los procesos dentro de las organizaciones. Se centran en la conducta y el comportamiento medibles y evaluables en una persona. Se desarrollan con el tiempo y con procesos de aprendizaje específicos. Permiten la previsión, la inversión, la formación y el estímulo como recursos humanos.
Personales	Involucran acciones esenciales como la comunicación, la resolución de problemas y el pensamiento lógico. Se centran en las aptitudes, actitudes y rasgos individuales que orientan la conducta laboral. Se desarrollan con el tiempo y con procesos de aprendizaje personales. Permiten el éxito, el crecimiento, el bienestar y la satisfacción como individuos.

Fuente: elaboración propia (2023).

#### 2.3.1 Tipos de competencias técnicas

Se dividieron en dos grupos, funcionales y específicas, el primer grupo indica las mínimas requeridas para cumplir una labor, sin diferenciar el nivel de jerarquía, área de trabajo o mercado laboral, el segundo grupo evidencia las competencias

necesarias al momento del sujeto estar situado en un área o mercado específico, en donde necesita tener conocimientos básicos funcionales para desarrollar sus tareas.

## **Competencias funcionales**

En el mercado laboral existen competencias universales requeridas por las organizaciones, según la literatura en revisión, se contemplan las competencias presentes en las organizaciones, aquellas que son más funcionales, se pueden hacer notorias en situaciones imprevistas, en donde la capacidad de resolución de problemas se ve anclada por la falta de experticia, esto permite mostrar los saberes y competencias previamente adquiridos por parte de los colaboradores de una organización.

Son nombradas así por la multidisciplinariedad de áreas que manejan, según, Maury et al (2017), son capacidades que tiene todo graduado, al momento de buscar un primer empleo, son requeridas y estas capacidades y destrezas, enmarcan un prerrequisito para entrar al mercado laboral, el desempeño y las múltiples capacidades manifiestas en una entrevista de trabajo, son medidas para dar el visto bueno para el ingreso a las organizaciones.

Se conoce que las competencias funcionales, engloban múltiples aspectos a desarrollar en un individuo, para Santamaria et al., (2022) las competencias funcionales son habilidades universales, que permiten una mejor comunicación, así mismo son sostenibles y mejoran el aprendizaje, contribuyendo a mejorar las relaciones laborales, el clima organizacional, junto con la estabilidad en el mercado laboral.

Para evidenciar, las capacidades que tiene cada individuo es indispensable conocer cuáles son sus rasgos cognitivos, “las competencias funcionales son características cognitivas, que permiten mejorar el rendimiento de los colaboradores en la industria esas son habilidades de comunicación, trabajo eficaz y autogestión” Jackson y Chapman (2012), Así mismo, Boni y Lozano (2017), plasma su opinión de competencias funcionales o las llamadas “capacidades operativas” necesarias para desarrollar procesos cognitivos y sociales para ejecutar de manera eficiente los procesos laborales presentes en el mercado

A su vez, Rodríguez (2013), define habilidades funcionales como aquellas que permiten ejecutar conductas, necesarias para toda empresa en la era actual, para garantizar la correcta gestión de proyectos, son rasgos necesarios para llevar de una correcta forma los estudios, necesarias para los trabajos actuales, son consideradas útiles y duraderas en todas las jerarquías de las organizaciones. También, Nasir et al. (2011), expone las competencias funcionales como rasgos necesarios para llevar de una correcta forma los estudios, necesarias para los trabajos actuales, son consideradas útiles y duraderas en todas las jerarquías de las organizaciones.

Cuando se hace referencia a las competencias funcionales se habla de aquellas habilidades generales universales que deben ser adquiridas independientemente del área de estudio, estas nos permiten llevar procesos simples pero esenciales para el desarrollo y mejoramiento de las economías locales, por tu parte Jääskelä et al., (2018), indica que las competencia genérica hace hincapié a los atributos y capacidades generales para el desarrollo de actividades, tales como: pensamiento analítico y crítico, resolución de conflictos, habilidades comunicativas y para el trabajo en equipo. Sin embargo, estas

competencias son situacionales, por lo que se hace imperativo analizar la situación actual y futura para dominar aquellas competencias a requerir.

De las anteriores investigaciones se realizó la síntesis propia de la definición, las competencias funcionales son conocimientos, comunicativos, lógicos y cognitivos universales aquellos necesarias para desarrollar tareas en cual área que permiten consolidar competencias como trabajo en equipo, resolución de conflictos y gestión del riesgo, en las organizaciones son requeridas para tener una amplia visión de la situación actual de la organización.

## **Competencias específicas**

La actual situación de las organizaciones está demarcada por procesos específicos que generan los ingresos y el sostenimiento de las organizaciones, dichos procesos ya sean operativos o estratégicos, son ejecutados por personal con experticia y conocimientos específicos del área a tratar, esto contextualiza la interacción de las competencias específicas en el sostenimiento de procesos misionales, mantenimiento de fortalezas empresariales y diferenciación de la organización.

Se evidencia las necesidades que tiene cada organización en la tecnificación de sus procesos, para realizar mejoras y asegurar la calidad que es exigida por la normativa, Según Maury et al (2017), son las necesarias para cumplir una función específica como profesional activo en el mercado laboral, se manifiesta por parte de las organizaciones la aplicación de habilidades técnicas, para mejorar la gestión de las organizaciones.

En el contexto actual, las competencias específicas son indispensables para posicionarse en altos cargos jerárquicos, construir estrategias impactantes y

generar valor agregado en las organizaciones, así mismo cada vacante necesita unas características específicas para su ejecución, dichas características deben ser provistas por el futuro colaborador, según Nasir et al. (2011), se tratan de habilidades puntuales para desarrollar técnicamente las labores establecidas en las industrias para mejorar constantemente el desempeño de los profesionales.

Mientras que las competencias específicas son aquellas habilidades y capacidades obtenidas por ejecución de actividades o en su defecto por la experiencia, convergiendo el portal Indeed (2020), indica que las habilidades técnicas o duras son todas aquellas cualidades y conocimientos adoptados por medio de la experiencia en el desarrollo de actividades, cabe resaltar que estas competencias específicas son más técnicas y especializadas en las necesidades del área en la que el individuo tiene mayor insistencia, o hacia el sector o tipo de industria a trabajar.

Partiendo de las investigaciones revisadas para la construcción de fundamentos en este indicador, se constituye la premisa de que las competencias específicas, son habilidades técnicas y profesionales, especializadas en el área que el colaborador escoja para focalizar su conocimiento, al mismo tiempo se construye nuevas habilidades y competencias a través de la experiencia adquirida en el puesto de trabajo o el mercado laboral delimitado por cada individuo.

Por tanto, las competencias técnicas son todas aquellas habilidades, conocimientos, valores y pensamientos que se requieren para el desempeño laboral. Sin embargo, no todas las competencias técnicas son iguales, sino que se pueden clasificar en dos tipos: funcionales y específicas. Estos tipos de competencias se diferencian en varios aspectos, como se muestra en el cuadro 4.

#### Cuadro 4. Diferencias entre competencias funcionales y específicas

Tipo de competencia	Descripción
Competencias funcionales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Son habilidades que se requieren para cumplir labores de cualquier ámbito.</li><li>• Se centran en el conjunto de aptitudes que debe tener un individuo en cualquier carrera.</li><li>• Se desarrollan con el tiempo y con procesos de aprendizaje generales.</li><li>• Permiten una mejor comunicación, un aprendizaje sostenible y una adaptación a situaciones imprevistas.</li><li>• Son requeridas por las organizaciones como un prerrequisito para entrar al mercado laboral.</li></ul>
Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Son habilidades técnicas y profesionales que se requieren para desarrollar una tarea o un trabajo en un ámbito específico.</li><li>• Se centran en el conjunto de conocimientos y cualidades que debe tener un individuo en una carrera determinada.</li><li>• Se desarrollan con el tiempo y con procesos de aprendizaje diseñados para ellas.</li><li>• Permiten un mejor rendimiento, una mayor calidad y una diferenciación en las organizaciones.</li><li>• Son requeridas por las organizaciones como un requisito para cumplir una función específica como profesional activo.</li></ul>

Fuente: elaboración propia (2023).

### 2.4.1 Estrategias pedagógicas

#### Difusión de contenido multimedia

Los métodos de aprendizajes han evolucionado son transformados constantemente para lograr transmitir conocimiento de forma más precisa y funcional, la generación de nuevo conocimiento y el replanteamiento de este se hace más fuerte en la era actual, para esto se necesita crear competencias genéricas y técnicas sólidas y fundamentadas en las necesidades del mercado.

Tener acceso a contenido multimedia dinámico permite adquirir habilidades de forma pasiva, esto debido a una singular conexión entre educabilidad y

habilidades, teniendo en cuenta que ésta depende del acceso a información, la difusión de contenido permite mejorar las capacidades y competencias esto según Alvarez et al (2018). Para González (2003), es necesario utilizar las herramientas pedagógicas, para mejorar la interiorización del aprendizaje, para desarrollar competencias de forma pasiva se necesitan conocer técnicas y contar con estrategias claras para conocer procesos, y la ejecución de estos, esto mejora y transforma las destrezas junto con el proceso de aprendizaje.

Según Gamboa et al (2009), es una estrategia pedagógica trascendental en la actualidad debido a la facilidad de compartir a través de la web y medios magnéticos, en la educación actual se utiliza esta estrategia para compartir conocimiento. Con base de las investigaciones anteriores se entiende a la difusión de contenido multimedia como una estrategia de aprendizaje actual que permite formar y renovar competencias técnicas y genéricas de forma pasiva, La difusión planteada permitirá instruir de manera más específica y didáctica a los colaboradores de las tiendas de barrio, en el contenido se plasmarán antecedentes, definiciones, estrategias, resultados y sugerencias que orienten al personal, este material será compartido en plataformas de video en línea, permitiendo el mayor tiempo de disponibilidad y acceso, adaptándose en tiempo y necesidad al contexto de este tipo de negocios.

## **Guía dinámica de información**

La utilización de guías o glosarios de información permite comprender de forma precisa conceptos, definiciones y procedimientos, plantea una base para obtener conocimiento específico y detallado a su vez las guías son utilizadas como herramientas de aprendizaje teorizan y dan la objetividad suficiente para construir

conceptos de competencias genéricas y técnicas, con la finalidad de generar un impacto positivo en las organizaciones.

Las competencias se fortalecen a través de diversas estrategias como guías, glosarios índices teóricos, estos conceptualizan y brindan definiciones asertivas mejorando así la formación, para orientar y enseñar las guías deben ser claras y precisas, conservando la calidad el contenido buscando incrementar el conocimiento para generar mejores habilidades y competencias que sean útiles en diversas culturas organizaciones y apoyen a la resolución de conflictos según (Mora et al., 2013).

Existe una aplicación inmediata de metodologías educativas y las técnicas pedagógicas que permiten desarrollar conocimiento, según Mora et al (2013), para la elaboración de las guías se utilizaron conceptos y definiciones que constituyen fundamentos para formar nociones de competencias genéricas el origen de la información debe ser una fuente confiable y académica. Del mismo modo, para Pinchao (2020), las metodologías educativas son en gran medida guías, infografías o técnicas propuestas que garantizan el análisis, síntesis y aprendizaje del tema propuesto.

La utilización de esta herramienta permitirá socializar la información de manera más dinámica y eficiente, en esta se sintetiza información de las competencias y cómo benefician al individuo, su negocio y a nuestro país. Este documento les presentará un glosario abreviado donde podrán encontrar todas las competencias descritas en el actual trabajo investigativo, esta se presentará de manera virtual y física, esto para asegurar la disposición de la información en todos los modos y momento.

## **Entrega de infografías**

Se utilizan para dinamizar el proceso de aprendizaje, la facilidad de compartir el contenido de forma precisa se mantiene la claridad de la información debido a que en las mismas se plasman definiciones y conceptos contextualizados en el área detallando y resumiendo la información, esto muestra que son valiosas para transmitir información y crear contenido de forma pedagógica.

Se ensayan técnicas para demostrar que la entrega de infografías se relaciona con el aprendizaje pedagógico según los contenidos se incrementa el aprendizaje y mejora las capacidades, información aprendida y habilidades blandas, usar la entrega de infografías, es viable cuando se hace con tiempo suficiente para desarrollar el contenido y como apoyo a procesos de aprendizaje es importante diseñarlos con anticipación y la oportunidad perfecta para socializarlos esto según, Ríos (2016).

Esto debido a que se evidencia el uso de la infografía, en el proceso de aprendizaje, es utilizada como estrategia pedagógica, según Vera et al. (2019), la infografía es un producto y herramienta de aprendizaje utilizada para transmitir conocimiento, dar indicaciones sobre procedimientos y contextualizar al público objetivo sobre situaciones particulares. La entrega de las infografías se realizará a la totalidad de sujetos participantes en el estudio, en este caso las tiendas de barrio. Luego de consolidar la información, procedente de los resultados obtenidos por parte de esta investigación, la metodología nos permite realizar infografías, en donde se plasme la información suficiente sobre el concepto de las competencias más importantes en el desarrollo de la actividad comercial de las tiendas de barrio,

## **Difusión de los resultados de la investigación**

Se entiende como difusión de información como aquel proceso que pretende compartir información a determinada población, o en otros casos asegurar la disponibilidad para que estos puedan acceder a ellas. La Real Academia Española define difusión como la acción de “Propagar o divulgar conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc.”. Por tanto, la difusión puede abarcar diversos tipos de medios, desde documentos, ensayos, artículos, imágenes, contenido multimedia, etc. Que para la actual investigación se emplearán medios digitales y magnéticos para asegurar la transmisión y recepción de dicha información.

El procedimiento educativo para difundir la información respeta los derechos de autores y uso de datos, se perciben aquellas actividades realizadas para mejorar el proceso de aprendizaje con la plena intención de compartir la información con los sujetos objetos del estudio esto según, Pinchao (2020), mientras que para Gamboa (2009), la difusión debe tender a la socialización lógica de los resultados obtenidos a través de esto se transmiten las habilidades mayormente presentes, el sentido de la difusión es socializar de forma educativa y didáctica. La socialización de los resultados obtenidos por parte de la presente investigación en curso creará conciencia de las competencias presentes en las tiendas de barrio, permitiendo conocer cuáles son las requeridas y generar reflexiones sobre el uso de estas y desarrollo práctico de los individuos; Se realizará a través de medios magnéticos, para hacer la entrega a los colaboradores de las tiendas de barrio.



### **3. Sistema de variables**

#### **3.1 Definición Nominal**

Competencias genéricas del talento humano.

Competencias técnicas del talento humano.

#### **3.1.1 Definición Conceptual**

Competencias genéricas del talento humano: Maximiza el desarrollo de los procesos en la organización, crea un mejor clima organizacional, estabilidad laboral y capacidad resolutiva ante situaciones inesperadas, potencializando además liderazgo, comunicación asertiva, inteligencia emocional y capacidad de gestión a través de generalización de conocimientos universales de la era actual (Pérez, 2021).

Competencias técnicas del talento humano: Especializa el talento humano en actividades específicas organizando las funciones a realizar a través del conocimiento y experiencia adquirida a través de capacitación y desarrollo constante para afirmar los saberes de sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud, stock mínimo, cadena de suministro los cuales se convierten en fortalezas de las organizaciones (Heijke et al., 2003).

#### **3.1.2 Definición operacional**

Competencias genéricas y técnicas del talento humano: se valoró mediante un cuestionario concebido por los investigadores según la escala de Likert, con setenta y cinco (75) ítems que estudian la competencias genéricas y técnicas del talento humano utilizando un rango que va de acuerdo con la proposición positiva

desde cinco (5) S: siempre hasta uno (1) N: nunca y con la proposición negativa uno (1) N: nunca, hasta (5) S: siempre, que fueron asignados en la dimensión situación actual, según los indicadores oportunidades, fortalezas, debilidades, así mismo en la dimensión competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC, de acuerdo con los indicadores orientación al cliente, toma de decisiones, comunicación asertiva, trabajo en equipo, pensamiento estratégico, gestión de la información, conocimiento digital, adaptabilidad, liderazgo, del mismo modo en la dimensión de tipos de competencias genéricas, respecto a los indicadores competencias comunicativas y sociales, competencias tecnológicas, competencias de gestión, competencias personales. Respecto a los tipos de competencias técnicas, de acuerdo con los indicadores competencias funcionales y competencias específicas, para finalizar con la última dimensión estrategias pedagógicas según los indicadores difusión de contenido multimedia, guía dinámica de información, entrega de infografías y difusión de los resultados de la investigación.

### 3.1.3 Operacionalización de la variable

**Cuadro 5. Operacionalización de las variables**

<b>Objetivo general:</b> Fortalecer las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.			
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Diagnosticar la situación actual de las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la			Debilidades.
			Oportunidades.
			Fortalezas.

atendían las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

Identificar las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 presentes en el personal de las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

Describir los tipos de competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en el personal de las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

Generar estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la

Competencias genéricas y técnicas del talento humano.

Situación actual.	Amenazas.
Competencias genéricas del talento humano apoyados en las TIC.	Adaptabilidad.
	Toma de decisiones.
	Comunicación asertiva.
Competencias técnicas del talento humano apoyados en las TIC.	Trabajo en equipo.
	Liderazgo.
	Gestión de la información.
	Conocimiento digital.
	Pensamiento estratégico.
Tipos de competencias genéricas.	Orientación al cliente.
	Gestión tecnológica.
	Competencias comunicativas y sociales.
Tipos de competencias técnicas.	Competencias tecnológicas.
	Competencias de gestión.
	Competencias personales.
Estrategias pedagógicas.	Competencias funcionales.
	Competencias específicas.
	Difusión de contenido multimedia.
	Guía dinámica de información.
	Entrega de infografías.

Federación Nacional de Comerciantes  
Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico  
- Barranquilla.

---

Difusión de los  
resultados de la  
investigación.

---

Fuente: elaboración propia, (2023).



## Capítulo III: Metodología

Este capítulo presenta información sobre el paradigma de investigación utilizado, incluyendo detalles sobre el tipo de investigación, diseño, población, muestra, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, así como la técnica y estrategia de análisis de datos. Además, se describe el procedimiento general de la investigación con el objetivo de fortalecer las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico – Barranquilla.

### 1. Paradigma de la investigación

Estuvo orientado al estudio de la realidad de una manera objetiva, esto a través de la revisión de conceptos, ideologías y técnicas que posibilitan un análisis riguroso y de carácter científico, en tal sentido la actual investigación se desarrolló con enfoque positivista, el cual busca aplicar métodos y técnicas de las ciencias naturales a fenómenos y hechos relacionados con las ciencias sociales. Para Wagner et al. (2012), es un modo de exponer la percepción que se tiene sobre el mundo, basado en creencias y conceptos de filósofos en relación con la verdad. A su vez, Bernal (2012), lo define como un modelo que pretende describir hechos y fenómenos por medio de métodos y leyes universales, este autor destaca la

utilización de método científico como el único modo de investigación para el estudio de las diversas ciencias.

Del mismo modo, Lorenzo (2006), es el proceso donde los objetivos del estudio científico se encuentran, apartados de las concepciones individuales del propio investigador, manteniéndose neutral, permitiendo presentar conclusiones generales. Los autores mencionan que los fenómenos o hechos son cuantificables con el apoyo de la ciencia, y aquí es donde las técnicas y métodos científicos ingresan como herramientas para el análisis de fenómenos sociales. En tal sentido, el enfoque positivista permitirá analizar individuos y problemas bajo la rigurosidad del método científico, pudiendo obtener resultados lógicos reales sobre cómo son las competencias del talento humano de las tiendas de barrios de la ciudad de Barranquilla, de la misma manera que se obtendrán datos que permitirán tener conocimiento sobre el comportamiento de estos elementos, posibilitando la descripción de estos.

## **2. Tipo de investigación**

Se establece una investigación de tipo descriptiva, el actual trabajo investigación se enfocó hacia la valoración de las competencias del talento humano de las tiendas de barrios de la ciudad de Barranquilla, se pretende describir hechos, problemas o situaciones sobre una población con características homogéneas, todo esto apoyados en el análisis de datos recopilados por métodos e instrumentos. Según Bernal (2012), su finalidad es mostrar, exponer y/o detallar situaciones, características, aspectos o rasgos sobre un hecho u objeto, adicionalmente el autor detalla que esta acción se apoyó en el seguimiento de métodos, guías.

Así mismo, Muñoz (2015), indica que la investigación de tipo descriptiva pretende exponer la conducta y/o características de una población, de la misma manera que describe fenómenos y situaciones a partir del estudio de sus hábitos, costumbres, rasgos y cualidades. Para, Hernández et al. (2014), esta pretende describir características, rasgos y atributos de ciertos individuos, comunidades u objetos, los cuales puedan ser colocado bajo análisis, así mismo, precisa que este tipo de investigación busca recopilar datos e información de forma individual con relación a variables, sin embargo, no se explica la correlación de estas.

### **3. Diseño de la investigación**

Definido como la agrupación de técnicas e instrumentos que permiten determinar un correcto proceso de análisis, planteamiento y recopilación de datos, en el desarrollo de investigación, cabe resaltar que este diseño debe tener en cuenta diversas variables, como el problema, fenómeno de estudio, paradigma, instrumento y hasta la población.

Según Hernández et al. (2014), sintetiza el término diseño hace alusión la elección de la estrategia adecuada que permita recopilar la información de manera correcta, esto teniendo en cuenta las características, delimitación y extensión de la investigación, de la misma manera, estos autores conciben que el enfoque cuantitativo emplea diseños de investigación que permitan estudiar la certitud de hipótesis para alcanzar una mayor probabilidad de producir conocimiento. Para Bernal (2012), el diseño de investigación es un elemento que debe de estar acorde al tipo de investigación, que para la actual investigación se trata de diseño de investigación transversal, no experimental y de campo.

La presente investigación será de campo, debido a que a la proximidad práctica que permite, para Muñoz (2015), es aquella en la que el analizador se

aproxima al individuo, fenómeno o lugar donde surge la problemática, por lo que este determina de manera idónea, todos aquellos medios para la obtención de dicha información, entre estos se encuentra, selección de instrumento para la recopilación de datos, diseño de encuestas, diseño de instrumento que permita el análisis de los datos, selección de muestra, entre otros. En concordancia Bernal (2012), categoriza el análisis de los estudios de campo como realista, esto debido a la capacidad de recolección de la información de la manera más directa y natural sobre la muestra.

## **4. Población de la investigación**

### **4.1 Población**

Es el compuesto de individuos, elementos y objetos que cuentan con características y atributos que permitan ser sometidos a estudios, debido a que estos proporcionan datos, los cuales tras ser analizados dan a lugar a conocimiento sobre un fenómeno o hecho. Para Bernal (2012), la población es el elemento del cual proviene la información, debido a que sobre este se ejecutan mediciones, análisis y observaciones en el pleno desarrollo del estudio investigativo.

Para Hernández et al. (2014), la determinación de la población está dada en el planteamiento del problema, así mismo, que la población obedece a la agrupación de cualidades, rasgos y características permitiendo el análisis en determinado periodo y espacio. También se considera como la sumatoria de elementos que poseen atributos, rasgos y características semejantes, sobre las que se pretende obtener información para obtener una deducción (Jany,1994, como se citó en Bernal, 2012). En relación con el presente estudio, se determinó que la

población serían tiendas micro del distrito de Barranquilla, las cuales cuentan con una población de 5959 establecimientos de comercio.

## **4.2 Muestra**

La muestra es conceptualizada como un subgrupo con relación a la totalidad de la población, esta refleja las características y rasgos requeridos para sus estudios. Para Muñoz (2015), la muestra es aquella fracción de la población, la cual cuenta con las características e información requerida para representar a la población total. De la misma manera, Hernández et al (2014), indican que la muestra es un segmento sobre la totalidad de la población, que esta deberá de ser representativa para la población debido a que a partir de esta se originará datos para el estudio de esta, para la actual investigación se empleó una muestra aleatoria simple, empleándose la fórmula de muestra, donde se obtuvo como resultado una muestra de 192 tiendas micros de la ciudad de Barranquilla.

## **5. Instrumento de recolección de datos**

Se utilizó el cuestionario, este es importante para conocer la objetividad del estudio en curso, se debe medir para dar claridad, se escogió de preguntas cerradas para codificar de manera oportuna la información, en estos cuestionarios según Antonio (2015), se requiere un menor esfuerzo por parte del encuestado, el sujeto no necesita verbalizar pensamientos y plasmarlos.

Se utilizan debido a que permite organizar de forma precisa el instrumento, para, Hernández y Torres (2018), los cuestionarios de preguntas cerradas optimizan el tiempo debido a la facilidad de codificación y análisis de datos, las diferentes formas de medir permiten enfocar el procedimiento a seguir según se escoja la opción, ya sea medir a través de instrumentos construido en otra investigación, el

cual se adapta a las necesidades de la investigación, o la opción de crear un nuevo instrumento usando la técnica correcta, si es necesaria la creación de un instrumento nuevo debe ser según la teoría plasmada, para Hernández et al. (2014), debe tener un paso a paso al momento de escoger las variables de estudio, teniendo claro el significado y las dimensiones que abordan la investigación en curso, realizando una revisión de definición operacional de las variables, utilizando los indicadores para crear ítems.

Según, Hernández y Torres (2018), se debe conocer la operacionalización de la variable, utilizando mínimo 3 ítems para medir los indicadores formulados en el cuadro de operacionalización, lo que permite crear un orden lógico y estructurado esto para dar un peso a cada indicador según la dimensión que se encuentre en medición, utilizando la definición teórica de un autor para cada indicador como base para crear las preguntas.

Así mismo, Hernández et al. (2014), los ítems se codifican, asignando un valor numérico a cada dato y las categorías a las que pertenecen, para determinar la valoración de cada variable se empleó la encuesta como instrumento, como técnica un cuestionario cerrado para reunir los datos de forma óptima, este instrumento está conformado por una lista de preguntas con escala de Likert, Con respuestas afirmativas, para medir los 24 indicadores, se generan 72 ítems con una escala ordinal, mediante opciones de respuestas, (S): siempre, (CS): casi siempre, (AV): a veces, (CN): casi nunca, (N): nunca.

Según Hernández (2018), es un medio que recoge información. las escalas son una consecución de ítems que se presentan al sujeto objeto de estudio para analizar sus decisiones, estas pueden ser favorable positiva o negativa, la codificación de respuesta es la siguiente: clasificándose del cinco (5) al uno (1) los

enunciados positivos y del uno (1) al cinco (5) los enunciados negativos, como se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1. Asignación numérica a las posibles respuestas**

<b>Alternativas con connotaciones positivas</b>	<b>Opciones Negativas Ponderación</b>
(5) Siempre	(1) Nunca
(4) Casi Siempre	(2) Casi Nunca
(3) A veces	(3) A veces
(2) Casi Nunca	(4) Casi Siempre
(1) Nunca	(5) Siempre

Fuente: Hernández et al., (2014).

Se utilizó una escala Likert para medir las actitudes, Para Hernández et al. (2014), es bastante popular, debido a que sus ítems son afirmaciones, que los sujetos escogen, cada dato tiene un valor numérico que permite categorizar el compartimiento de las variables y así realizar el posterior estudio de los datos a través de la sumatoria de los resultados, en el cuestionario utilizado en la investigación, el máximo puntaje a obtener es 360 y el mínimo puntaje a obtener es 72, como se explica en la tabla 2.

**Tabla 2. Establecimiento de un baremo de categorización basado en la media aritmética y en la relación entre variables**

<b>Rangos</b>	<b>Categorías</b>
1-1,79	No presente
1,80-2,59	Poco presente
2,6 - 3,39	Medianamente presente
3,4 - 4,19	Presente
4,2 - 5	Muy presente

Fuente: Hernández et al., (2014).

## 6. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

### 6.1 Validez

Posibilita cualificar verdaderamente lo que se desea o se pretende medir, en este estudio se miden las competencias genéricas y técnicas, la validez es efectiva al conocer la opinión de los sujetos sobre las variables antes mencionadas, la construcción del conjunto de preguntas cerradas se debe hacer enfocada en la literatura desarrollada en el marco teórico, criterios de validez y la validez del constructo.

Validez del criterio, Según, Hernández et al. (2014), va en concordancia a la teoría recopilada en el marco teórico, marca el dominio, los límites a medir en los ítems del instrumento, de esto se infiere, que, según el contenido teórico, se debe elaborar el cuestionario teniendo presentes los indicadores de cada dimensión, el enfoque y desarrollo dado a los mismos, Para, Hernández y Torres. (2018), el instrumento se acepta, al contrastarlo con un examen de origen externo que evalúe la misma variable, así se da a conocer la relación del criterio, si se pretende evaluar el criterio al futuro se debe tomar la validez predictiva, si el criterio a evaluar se genera en el presente se determina la validez concurrente la que se encarga de verificar en tiempo presente.

Según Hernández et al. (2014), el proceso de la validación del constructo, se genera a través de la verificación de la teoría vinculada al estudio, esto es el marco teórico, se establece la correlación entre conceptos de las variables, se interpreta la medición del constructo; Según, Paitán et al. (2014), el término validez se indica

para cuantificar la efectividad con la que un instrumento mide los indicadores a evaluar posterior a la aplicación del instrumento, se debe evitar la improvisación al elegir el instrumento, para no tener errores de validez.

Para, Alzina (2004), se considera una validación total, al conocer si se el instrumento es utilizable para la investigación, logrando atribuir los resultados a toda la población, Por consiguiente, la validez para nuestro instrumento se realizó por medio del juicio de diez (10) expertos, los cuales evaluaron la pertinencia de los ítems frente a la variable en estudio, los objetivos plasmados, dimensiones e indicadores.

## 6.2 Confiabilidad

Partiendo de la premisa de eficiencia en la aplicación de los instrumentos se toma la definición Según, Alzina (2004), es el nivel de congruencia y coherencia que permite determinar certeza de una variable, por tanto, se empleará la fórmula de Alfa Cronbach. Donde se efectuó un piloto a diez (10) individuos, con atributos comunes a los individuos bajo análisis, para luego, emplear el coeficiente Alfa de Cronbach, basados en instrumentos con alternativas tipo Likert, donde la ecuación es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Dónde:

$\alpha$  = coeficiente de cronbach.

K= número de ítems. (72)

$\sum Si^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems. (1788,88)

$St^2$ = La varianza de la suma de los ítems. (94,88)

a= Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{72}{72 - 1} \left( 1 - \frac{1788,88}{94,88} \right) = 0,96$$

Al terminar la estadística y aplicar la ecuación se obtiene una confiabilidad de (0,96) sobre el coeficiente de Alfa de Cronbach, indicándose que el instrumento se categoriza como altamente confiable con base al baremo de interpretación (ver tabla 3).

**Tabla 3. Escala para evaluar el coeficiente de confiabilidad.**

Escala	Categoría
De 0 hasta 0,20	Muy baja.
De 0,21 hasta 0,40	Baja.
De 0,41 hasta 0,60	Moderada.
De 0,61 hasta 0,80	Alta.
De 0,81 hasta 1	Muy alta.

Fuente: Hernández et al., (2014).

## 7. Técnica para el análisis de datos

Se analizan los resultados obtenidos al aplicar el instrumento, para Hernández et al. (2014) el análisis se efectúa a través de diversas técnicas, la estadística descriptiva consta de una distribución de frecuencias absolutas, relativas y acumuladas para iniciar con el análisis estadístico de los datos, del mismo modo, Antonio (2015), sugiere que el analista mira la información, inspecciona, verifica y contrasta con los comentarios de la población estudiada, para revisar los datos de manera profunda, para posteriormente generar el análisis y resultados, en concordancia, Paitán et al. (2014), se verifica la tendencia central de los resultados y la importancia que se da a cada dimensión de estudio,

conociendo la realidad de los sujetos encuestados, lo que permite obtener resultados claros, concisos y lógicos.

En tal sentido, el estudio de datos obtenidos de la población bajo análisis, se ejecutará por medio de la codificación y tabulación desarrollada por quienes investigan, teniendo de soporte el programa Microsoft Excel, utilizando la estadística descriptiva; desglosando las frecuencias absolutas, relativas y acumuladas obtenidas en la interpretación de los datos, con lo cual se obtienen los resultados, con el fin de corroborar la hipótesis y calcular la media y otras características numéricas de la población (Alzina, 2004).

## **8. Procedimiento de la investigación**

Para lograr las metas de la investigación, se hace el paso a paso de procesos claves para realizar de forma eficiente la investigación, Debido a esto, son plasmadas cinco procesos fundamentales a ejecutar: definición de la temática, estudio del marco teórico, definición de los métodos, ejecución del instrumento y discusión de los resultados.

Definición de la temática: etapa donde se indago sobre las necesidades presentes en la teoría referente a competencias genéricas y técnicas en las tiendas de barrio de la ciudad de barranquilla, luego se validó la problemática, iniciando desde la causa y consecuencias, facilitando el desarrollo de la sistematización y formulación de la problemática.

Revisión de la literatura: tras elegir la temática o variable, se continúa con la validación del fundamento teórico que permiten sustentar la investigación, así mismo, se verifica lo relacionado a los antecedentes para luego proceder con la operacionalización de las variables bajo verificación, partiendo a la

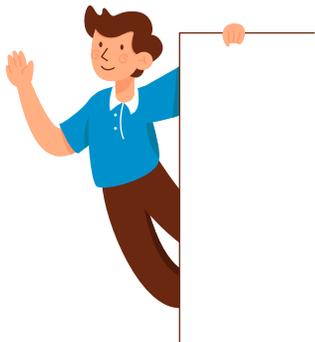
conceptualización de los elementos que constituyen la base teórica y sus dimensiones, subdimensiones e indicadores.

Definición de métodos: posterior al establecimiento del marco conceptual se procede con la determinación y elaboración del marco metodológico, el cual es de enfoque positivista, diseño descriptivo, no experimental de campo y transeccional descriptivo, de modo que posibilite llevar la determinación de la población y elaboración y valoración del instrumento de recolección de datos.

Ejecución del instrumento y análisis: luego de la validación del instrumento dado por la valoración de expertos, se continuará con la compilación de datos, para posteriormente aplicar dicho instrumento, teniendo en cuenta la validación de la confiabilidad y su validez. El instrumento se aplicará a individuos que cuenten con los criterios y características de selección dados en la actual investigación.

Discusión de los resultados: posterior de la aplicación del instrumento, se continuará con la aplicación de un tratamiento estadístico de los datos, dando origen a un análisis que genera una conclusión y una discusión de resultados, a fin de analizar las competencias genéricas y técnicas en las tiendas de barrio de la ciudad de barranquilla, para posteriormente proceder a emitir las conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo IV: Resultados



Se recolectó información utilizando un instrumento de medición de datos, y los resultados se organizaron en frecuencias y estadísticas descriptivas. Los siguientes resultados se presentan con el objetivo de responder a los objetivos de investigación. Se desarrolló una escala ponderada para analizar la conducta de la variable en cuestión y convertir los resultados en información relevante para alcanzar las metas y objetivos definidos en la investigación.

### Presentación y análisis de los resultados

En cuanto al análisis y presentación de los resultados, estos se muestran considerando los objetivos específicos establecidos en la investigación. Se utilizó un cuestionario con 72 ítems dirigido a las tiendas micros de la ciudad de Barranquilla para recopilar la información necesaria mediante dimensiones, indicadores e ítems. Para analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva, lo que permitió tener una visión general de los datos de la variable en cuestión. La información de los indicadores e ítems se tabuló en una hoja de cálculo de Microsoft Excel (.xlsx) para obtener los resultados correspondientes a las dimensiones y variables relevantes. Se calcularon las frecuencias absolutas y relativas para determinar la tendencia de los datos.

## Dimensión: Situación actual.

**Objetivo específico:** Diagnosticar la situación actual de las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

**Tabla 4. Situación actual de competencias genéricas y técnicas del talento humano**

Alternativas de respuestas	Indicadores	Items	S		CS		AV		CN		N		Tot al	Pro medio
			Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fr %	
Debilidades	1 - 3	6 5	33,8 5	45	23,2 6	9	4,5 1	34	17,8 8	3 9	20, 49	19 2	100	3,91
Oportunidades	4 - 6	2 0	10,4 2	11	5,56	17	9,0 3	10 7	55,5 6	37	19,4 4	19 2	100	2,32
Fortalezas	7 - 9	2 0	10,4 2	22	11,4 6	1	0,5 2	12 6	65,4 5	23	12,1 5	19 2	100	2,43
Amenazas	10 - 12	2 0	10,4 2	12	6,25	7	3,4 7	96	50, 00	57	29,8 6	19 2	100	2,17
<b>Media</b>		<b>31</b>	<b>16,2 8</b>	<b>22</b>	<b>11,6 3</b>	<b>8</b>	<b>4,3 8</b>	<b>91</b>	<b>47,2 2</b>	<b>3 9</b>	<b>20, 49</b>	<b>19 2</b>	<b>100</b>	<b>2,71</b>

Baremo de la interpretación de la media.

Categorías	Rangos	Altern ativas	Promedio total de la dimensión.
No presente	1-1,79	(1) Nunca	
Poco presente	1,80-2,5 9	(2) Casi nunca	
Medianament e presente	2,6 - 3,39	(3) Aveces	2,71
Presente	3,4 - 4,19	(4) Casi siempre	

---

Muy presente	4,2 - 5	(5) Siempre	<b>Categoría "Medianamente presente"</b>
--------------	---------	----------------	------------------------------------------

---

Fuente: elaboración propia (2023).

En la dimensión de situación actual se evaluó el grado de presencia de la situación actual en el entorno laboral de los encuestados. Los resultados indican que esta situación se encuentra presente en un grado moderado, con una media de 2,71, lo que corresponde a la categoría de "Medianamente presente" según el baremo de interpretación. Esto significa que la mayoría de los encuestados experimenta la situación actual en su entorno laboral, pero no de manera constante o en un nivel muy alto.

Es importante destacar que los resultados también revelan una serie de debilidades identificadas, con una media de 3,91. Esto sugiere que los encuestados experimentan ciertas dificultades relacionadas con la situación actual en su entorno laboral, lo que puede tener un impacto negativo en su desempeño y en la productividad de la organización.

Por otro lado, se identificaron que las oportunidades puntúan con una media de 2,32. Esto indica que este elemento se encuentra poco presente, por lo existen áreas en las que se pueden implementar cambios o mejoras para fortalecer esta dimensión, pudiendo tener un impacto positivo en la organización. Asimismo, los resultados muestran que existen fortalezas en la dimensión de "Situación actual", con una media de 2,43. Esto indica que hay aspectos positivos que se pueden seguir fortaleciendo para mejorar la situación actual en el entorno laboral de los encuestados.

Finalmente, se identificaron amenazas en la dimensión, con una media de 2,17. Indicando que existen factores externos que pueden afectar negativamente la

situación actual en el entorno laboral de los encuestados, lo que es importante considerar en la implementación de mejoras o cambios en esta dimensión. El indicador más alto es debilidades con un valor de 3,91, lo que sugiere que hay una mayor presencia de debilidades en la organización en la dimensión evaluada de situación actual. Por otro lado, el indicador más bajo es amenazas con un valor de 2,17, lo que indica que la presencia de amenazas en la organización en la dimensión evaluada es menor en comparación con las demás categorías.

Dimensión: Competencias genéricas del talento humano apoyados en las TIC.

Objetivo específico: Identificar las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 presentes en el personal de las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

**Tabla 5. Competencias genéricas del talento humano**

Alternativas de respuestas		S		CS		AV		CN		N		Total		Pro medio.
Indicadores	Items	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr %	
Adaptabilidad.	13 - 15	39	20,14	37	19,44	7	3,47	40	21,01	69	35,94	192	100	2,67
Toma de decisiones.	16 - 18	13	6,94	49	25,69	9	4,86	44	23,09	76	39,41	192	100	2,38
Comunicación asertiva.	19 - 21	31	15,97	31	15,97	16	8,33	39	20,31	76	39,41	192	100	2,49
Trabajo en equipo.	22 - 24	13	6,94	59	30,90	0	0,00	27	14,24	92	47,92	192	100	2,35
Liderazgo.	25 - 27	20	10,59	21	10,76	8	4,17	67	34,72	76	39,76	192	100	2,18
<b>Media</b>		<b>19</b>	<b>10,11</b>	<b>40</b>	<b>20,83</b>	<b>8</b>	<b>4,34</b>	<b>44</b>	<b>23,09</b>	<b>80</b>	<b>41,62</b>	<b>192</b>	<b>100</b>	<b>2,41</b>

Baremo de la interpretación de la media.			
Categorías	Rangos	Alter nativas	Promedio total de la dimensión.
No presente	1 - 1,79	(1) Nunca	<b>2,41</b>
Poco presente	1,8 - 2,59	(2) Casi nunca	
Medianamente presente	2,6 - 3,39	(3) A veces	
Presente	3,4 - 4,19	(4) Casi siempre	
Muy presente	4,2 - 5	(5) Siempre	
			<b>Categoría "Poco presente"</b>

Fuente: elaboración propia (2023).

La dimensión de competencias genéricas del talento humano apoyados en las TIC se encuentra en una posición crítica según el baremo de interpretación. En general, los valores de las diferentes competencias genéricas evaluadas están en el rango de "Poco presente". La competencia mejor evaluada es adaptabilidad con un valor de 2,67, lo que indica que el personal de la organización posee una capacidad aceptable para adaptarse a las nuevas tecnologías y a las situaciones cambiantes en el entorno digital. La competencia de comunicación asertiva también muestra un valor aceptable con 2,49, lo que sugiere que el personal es capaz de expresarse de manera clara y directa en el entorno digital.

Sin embargo, el indicador más bajo es liderazgo con un valor de 2,18, lo que indica que la capacidad de liderazgo del personal de la organización apoyada en las TIC es limitada. Esto sugiere que existe la necesidad de desarrollar habilidades de liderazgo en la era digital para asegurar una adecuada gestión de los recursos humanos y tecnológicos de la organización. En resumen, la evaluación de las competencias genéricas del talento humano apoyados en las TIC sugiere que hay un margen de mejora en la organización. Es importante que se diseñen y se

implementen estrategias que permitan el desarrollo de habilidades y destrezas en el uso de las TIC y en el liderazgo en el contexto digital para garantizar una adecuada gestión de los recursos humanos y tecnológicos de la organización.

Dimensión: Competencias técnicas del talento humano apoyados en las TIC.

Objetivo específico: Identificar las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 presentes en el personal de las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

**Tabla 6. Competencias técnicas del talento humano**

Alternativas de respuestas		S		CS		AV		CN		N		Tot al	Pro medio	
Indicadores	Ite ms	F a	Fr	F a	Fr	F a	Fr	F a	Fr	F a	Fr	Fr %		
Gestión de la información.	28 - 30	20	10,4	23	12,1	0	0,0	26	13,5	12	63,8	19	100	1,92
Conocimiento digital.	31 - 33	20	10,4	0	0,0	17	9,03	73	37,8	82	42,7	19	100	1,98
Pensamiento estratégico.	34 - 36	20	10,4	0	0,0	17	9,03	51	26,7	10	53,8	19	100	1,86
Orientación al cliente.	37 - 39	53	27,7	6	3,30	20	10,5	56	29,3	56	28,9	19	100	2,72
Gestión tecnológica.	40 - 42	20	10,4	0	0,0	11	5,56	19	9,72	14	74,3	19	100	1,63
<b>Media</b>		<b>28</b>	<b>14,7</b>	<b>26</b>	<b>0,8</b>	<b>16</b>	<b>8,5</b>	<b>50</b>	<b>25,9</b>	<b>96</b>	<b>49,96</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>2,02</b>

Baremo de la interpretación de la media.

Categorías	Rangos	Alter nativas	Promedio total de la dimensión.
No presente	1 - 1,79	(1) Nunca	
Poco presente	1,8 - 2,59	(2) Casi nunca	

202

Medianamente presente	2,6 - 3,39	(3) A veces	<b>Categoría "Poco presente"</b>
Presente	3,4 - 4,19	(4) Casi siempre	
Muy presente	4,2 - 5	(5) Siempre	

Fuente: elaboración propia (2023).

La dimensión competencias técnicas del talento humano apoyados en las TIC presenta un promedio de 2,0, lo que indica que en general existe un poco presencia de estas competencias en el talento humano de las tiendas micros de la ciudad de Barranquilla. El indicador más alto corresponde a la competencia orientación al cliente con un valor de 2,72, lo que indica que el personal cuenta con habilidades para atender a los clientes de manera eficiente y efectiva.

Por otro lado, el indicador más bajo corresponde a la competencia gestión tecnológica con un valor de 1,63, lo que sugiere que el personal tiene debilidades en la gestión y manejo de tecnologías y herramientas digitales en su trabajo. Así mismo, la competencia gestión de la información se encuentra en un nivel "Poco presente" según el baremo de interpretación, lo que indica que es necesario fortalecer las habilidades del personal en cuanto a la gestión y manejo de información para mejorar su desempeño laboral.

Mientras que la competencia de conocimiento digital se encuentra en un nivel "Poco presente", lo que sugiere que el personal cuenta con ausencia de habilidades básicas en cuanto al uso de herramientas digitales, pero podrían ser mejoradas. La competencia "Pensamiento estratégico" se encuentra en un nivel "Poco presente", indicando que el personal podría mejorar en su capacidad para planificar y diseñar estrategias relacionadas con su trabajo.

**Dimensión:** Tipos de competencias genéricas.

**Objetivo específico:** Describir los tipos de competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en el personal de las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

**Tabla 7. Tipos de competencias genéricas del talento humano**

Alternativas de respuestas	Indicadores	Items	S		CS		AV		CN		N		Tot al	Pro medio
			F a	Fr	F a	Fr	F a	Fr	F a	Fr	F a	Fr	Fr %	
Competencias comunicativas y sociales.	43 - 45	28	14,58	93	48,61	77	3,47	18	9,38	46	23,96	192	100	3,20
Competencias tecnológicas.	46 - 48	20	10,42	12	6,25	0	0,00	74	38,72	86	44,62	192	100	1,99
Competencias de gestión.	49 - 51	20	10,42	0	0,00	17	9,03	87	45,31	68	35,24	192	100	2,05
Competencias personales.	52 - 54	14	7,12	10	5,38	24	12,67	43	22,57	107	52,26	192	100	1,93
<b>Media</b>		<b>18</b>	<b>9,32</b>	<b>7</b>	<b>3,88</b>	<b>14</b>	<b>7,23</b>	<b>68</b>	<b>35,53</b>	<b>85</b>	<b>44,04</b>	<b>192</b>	<b>100</b>	<b>2,29</b>

Baremo de la interpretación de la media.

Categorías	Rangos	Alter nativas	Promedio total de la dimensión.
No presente	1 - 1,79	(1) Nunca	<b>2,29</b>
Poco presente	1,8 - 2,59	(2) Casi nunca	
Medianamente presente	2,6 - 3,39	(3) A veces	
Presente	3,4 - 4,19	(4) Casi siempre	
Muy presente	4,2 - 5	(5) Siempre	
			<b>Categoría "Poco presente"</b>

Fuente: elaboración propia (2023).

La dimensión de tipos de competencias genéricas es la que presenta la mayor variabilidad en los resultados obtenidos, ya que se encuentran competencias con una valoración por encima de la media y otras por debajo. Las competencias comunicativas y sociales obtuvieron el mayor puntaje con 3,20, lo que indica que el personal de las tiendas micros de Barranquilla posee habilidades para comunicarse de manera efectiva y trabajar en equipo. Por otro lado, las competencias tecnológicas obtuvieron una valoración de 1,99, lo que sugiere una debilidad en el manejo de herramientas tecnológicas.

En cuanto a las competencias de gestión, se obtuvo una valoración de 2,05, lo que indica que el personal tiene habilidades en la gestión de tareas y proyectos. Por último, las competencias personales obtuvieron una valoración de 1,93, lo que sugiere que el personal podría mejorar en aspectos como la autogestión y la adaptación al cambio.

En general, la dimensión de tipos de competencias genéricas se encuentra por debajo de la media, lo que sugiere que se debe prestar especial atención a este aspecto en la formación y capacitación del personal de las tiendas micros de Barranquilla. La identificación de estas fortalezas y debilidades en las competencias genéricas permitirá la implementación de estrategias de capacitación más efectivas y acordes a las necesidades del personal y de la empresa en general.

**Dimensión:** Tipos de competencias técnicas.

**Objetivo específico:** Describir los tipos de competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en el personal de

las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

**Tabla 8. Tipos de competencias técnicas del talento humano**

Alternativas de respuestas	Indicadores	Items	S		CS		AV		CN		N		Total	Pro medio
			Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr		
Competencias funcionales.	55 - 57	20	10,4	7	3,47	13	6,9	5	26,2	10	52,9	19	100	1,92
Competencias específicas.	58 - 60	11	5,73	6	33,1	4	2,0	8	37,6	41	21,3	19	100	2,64
<b>Media</b>		<b>11</b>	<b>5,73</b>	<b>6</b>	<b>33,1</b>	<b>4</b>	<b>2,0</b>	<b>7</b>	<b>37,6</b>	<b>41</b>	<b>21,3</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>2,28</b>

Baremo de la interpretación de la media.

Categorías	Rangos	Alternativas	Promedio total de la dimensión.
No presente	1 - 1,79	(1) Nunca	<b>2,28</b>
Poco presente	1,8 - 2,59	(2) Casi nunca	
Medianamente presente	2,6 - 3,39	(3) A veces	
Presente	3,4 - 4,19	(4) Casi siempre	
Muy presente	4,2 - 5	(5) Siempre	

La dimensión "Tipos de competencias técnicas" se refiere a las habilidades técnicas y conocimientos específicos necesarios para desempeñarse efectivamente en el área evaluada. En este caso, la puntuación de 2,64 en competencias específicas sugiere que se tiene un nivel aceptable de habilidades y conocimientos técnicos en el área evaluada, lo que indica que se tiene un buen nivel de competencia técnica en la dimensión evaluada.

Por otro lado, la puntuación de 1,92 en competencias funcionales sugiere que las habilidades generales que se aplican en un contexto laboral o en un ámbito

más amplio están "poco presentes" en la dimensión evaluada. Esto indica que se podrían mejorar en aspectos generales como la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo, entre otros, para desempeñarse de manera más efectiva en la dimensión evaluada.

**Dimensión:** Estrategias pedagógicas.

**Objetivo específico:** Generar estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de las competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas de la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrios adscritas a la Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (FENALCO), seccional Atlántico - Barranquilla.

**Tabla 9. Estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de las competencias genéricas y técnicas del talento humano**

Alternativas de respuestas	Items	S		CS		AV		CN		N		Total		Pro medio
		Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr%	
Difusión de contenido multimedia.	61 - 63	53	27,78	112	58,16	7	3,65	20	10,42	0	0,00	192	100	4,03
Guía dinámica de información.	64 - 66	0	0,00	20	10,42	14	7,29	141	73,26	17	9,03	192	100	2,19
Entrega de infografías.	67 - 69	21	11,11	124	64,76	21	10,76	12	6,08	14	7,29	192	100	3,71
Difusión de los resultados de la investigación.	70 - 72	0	0,17	53	27,60	0	0,17	88	46,01	50	26,04	192	100	2,30
<b>Media</b>		<b>19</b>	<b>10</b>	<b>77</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>65</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>192</b>	<b>100</b>	<b>3,06</b>

Baremo de la interpretación de la media.

Categorías	Rangos	Alternativas	Promedio total de la dimensión.
No presente	1 - 1,79	(1) Nunca	
Poco presente	1,8 - 2,59	(2) Casi nunca	

306

Medianamente presente	2,6 - 3,39	(3) A veces	<b>Categoría "Medianamente presente"</b>
Presente	3,4 - 4,19	(4) Casi siempre	
Muy presente	4,2 - 5	(5) Siempre	

Fuente: elaboración propia (2023).

En la dimensión de estrategias pedagógicas, se observa una variabilidad en los indicadores. Por un lado, la competencia de difusión de contenido multimedia se presenta como muy presente, con un valor de 4,03 en el baremo. Esta competencia se refiere a la habilidad para producir y compartir contenido multimedia que permita enriquecer la experiencia de aprendizaje de los estudiantes. Por otro lado, se encuentran los indicadores de Guía dinámica de información y Difusión de los resultados de la investigación, que presentan valores muy bajos, con 2,19 y 2,30 respectivamente.

Estos resultados sugieren que se requiere mayor atención en el diseño e implementación de estrategias pedagógicas que permitan guiar y apoyar el aprendizaje de los estudiantes, así como en la difusión de los resultados de investigaciones para fomentar la cultura investigativa en el ámbito educativo. En promedio, la dimensión de Estrategias pedagógicas presenta un valor de 2,30 en el baremo, lo que indica una presencia medianamente presente de las competencias en esta área.

**Tabla 10. Competencias genéricas y técnicas del talento humano en las tiendas de barrio de la ciudad de Barranquilla.**

Alternativas de respuestas	S	CS		AV		CN		N		Total		Pro medio		
		Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr%			
Situación actual	1 - 12	31	16,28	22	11,63	8	4,38	91	47,22	39	20,49	192	100	2,71

Competencias genéricas del talento humano apoyados en las TIC	13 - 27	19	10,1 1	40	20,8 3	8	4,3 4	44	23,0 9	80	41,6 2	19 2	100	2,41
Competencias técnicas del talento humano apoyados en las TIC	28 - 42	28	14,7 6	2	0,82	16	8,5 5	50	25,9 1	96	49,9 6	19 2	100	2,02
Tipos de competencias genéricas	43 - 54	18	9,32	7	3,88	14	7,23	68	35,5 3	85	44,0 4	19 2	100	2,29
Tipos de competencias técnicas	55 - 60	11	5,73	64	33,1 6	4	2,0 8	72	37,6 7	41	21,3 5	19 2	100	2,28
Estrategias pedagógicas	61 - 72	19	9,77	77	40,2 3	11	5,4 7	65	33,9 4	20	10,5 9	19 2	100	3,06
<b>Media</b>		<b>21</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>65</b>	<b>34</b>	<b>60</b>	<b>31</b>	<b>19 2</b>	<b>100</b>	<b>2,46</b>

Baremo de la interpretación de la media.

Categorías	Rangos	Alternativas	Promedio total de la dimensión.
No presente	1 - 1,79	(1) Nunca	<b>2,46</b>
Poco presente	1,8 - 2,59	(2) Casi nunca	
Medianamente presente	2,6 - 3,39	(3) A veces	
Presente	3,4 - 4,19	(4) Casi siempre	
Muy presente	4,2 - 5	(5) Siempre	
			<b>Categoría "Poco presente"</b>

Fuente: elaboración propia (2020).

Se identifica que la situación actual tiene una medida de valor de 2,71, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente" según el baremo. Esto sugiere que, aunque la situación actual está en un nivel promedio, hay margen para mejorar en la situación analizada. Para el caso de las competencias genéricas del talento humano apoyados en las TIC: La medida tiene un valor de 2,41, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente". indicando que se necesita mejorar las competencias genéricas del talento humano en relación con las TIC.

Del mismo modo, las competencias técnicas del talento humano apoyados en las TIC: La medida tiene un valor de 2,02, lo que se encuentra en la categoría "Poco

presente" según el baremo. Por lo que necesitan mejoras significativas en las competencias técnicas relacionadas con las TIC del talento humano.

Por otro lado, los tipos de competencias, en primer lugar, los tipos de competencias genéricas: cuentan con una media de 2,29, lo que se encuentra en la categoría "Poco presente". Aludiendo que se necesitan mejoras significativas en la comprensión y aplicación de los diferentes tipos de competencias genéricas. Mientras que los tipos de competencias técnicas cuentan con una valoración de 2,28, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente". En tal sentido, se considera que existe una comprensión razonable de los diferentes tipos de competencias técnicas, pero aún hay margen para mejorar.

Finalizando, las estrategias pedagógicas cuentan con una media de 3,06, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente", por tanto, se sugiere que es necesario mejorar las estrategias pedagógicas utilizadas para desarrollar las competencias del talento humano. En general, el promedio de todas las medidas es de 2,46, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente". Hay margen para mejorar en todas las áreas evaluadas. Es importante tomar medidas para mejorar las competencias genéricas y técnicas del talento humano, especialmente en relación con las TIC, ya que esto puede mejorar la calidad del trabajo y la eficiencia operativa. Se pueden implementar estrategias efectivas de capacitación y desarrollo del talento humano para abordar estas áreas de mejora y elevar el nivel de competencias en general.

## **Discusión de resultados**

La presente evaluación ha permitido analizar la situación actual de las competencias del talento humano en relación con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la implementación de estrategias pedagógicas.

En cuanto a las competencias genéricas, se ha observado que la dimensión de competencias comunicativas y sociales es la más sobresaliente, seguida de las competencias de gestión y personales, mientras que las competencias tecnológicas presentan un bajo rendimiento. Estos resultados están en línea con lo planteado por Castells (1997), quien destaca que la brecha digital no solo se refiere al acceso a las tecnologías, sino también a las habilidades y conocimientos necesarios para su uso adecuado.

En lo que respecta a las competencias técnicas del talento humano respaldadas en las TIC, se destaca la orientación al cliente como la competencia más destacada, mientras que la gestión tecnológica presenta un bajo desempeño. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Martínez-Sánchez et al., (2016), quienes mencionan que la orientación al cliente es una competencia crítica en el uso de las TIC, ya que su correcta aplicación puede mejorar la experiencia de los usuarios.

En cuanto a los tipos de competencias genéricas, se ha observado que las competencias comunicativas y sociales son las más sobresalientes, mientras que las competencias personales presentan un bajo rendimiento. En este sentido, se menciona lo planteado por García-Valcárcel et al. (2013), quienes señalan que las competencias comunicativas son fundamentales para el trabajo en equipo y el liderazgo, lo cual puede explicar su alta valoración en la presente evaluación.

En cuanto a las estrategias pedagógicas, se ha destacado que la difusión de contenido multimedia es la estrategia con mayor presencia, seguida de la entrega de infografías y la difusión de los resultados de la investigación. Estos resultados coinciden con lo señalado por Rodríguez et al., (2014), quienes destacan la importancia de la implementación de materiales multimedia en el proceso de

enseñanza-aprendizaje, ya que permiten la integración de diversas herramientas tecnológicas y la diversificación de la información.

## **Conclusiones**

Luego de realizar el análisis de los resultados de la medición de competencias genéricas y técnicas del talento humano apoyados en las TIC, se pueden obtener varias conclusiones e interpretaciones relevantes.

En primer lugar, la situación actual tiene una medida de valor de 2,71, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente" según el baremo. Aunque la situación actual está en un nivel promedio, es importante destacar que hay margen para mejorar en la situación analizada.

En segundo lugar, se identifica que se necesita mejorar las competencias genéricas del talento humano en relación con las TIC, ya que la medida tiene un valor de 2,41, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente". Esto indica la importancia de enfocarse en la capacitación y formación en competencias genéricas específicas para el uso de las TIC.

En tercer lugar, se evidencia una necesidad urgente de mejorar las competencias técnicas del talento humano apoyados en las TIC. La medida tiene un valor de 2,02, lo que se encuentra en la categoría "Poco presente" según el baremo. Es importante destacar que este es el resultado más bajo obtenido en el análisis, lo que sugiere que se necesitan mejoras significativas en las competencias técnicas relacionadas con las TIC del talento humano.

En cuarto lugar, en cuanto a los tipos de competencias, se encontró que tanto los tipos de competencias genéricas como técnicas necesitan mejoras. En el caso

de los tipos de competencias genéricas, cuentan con una media de 2,29, lo que se encuentra en la categoría "Poco presente". Esto indica que se necesitan mejoras significativas en la comprensión y aplicación de los diferentes tipos de competencias genéricas. En el caso de los tipos de competencias técnicas, se encontró una valoración de 2,28, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente". Aunque se considera que existe una comprensión razonable de los diferentes tipos de competencias técnicas, aún hay margen para mejorar.

Por último, en cuanto a las estrategias pedagógicas utilizadas para desarrollar las competencias del talento humano, se encontró que cuentan con una media de 3,06, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente". Es importante destacar que este es el resultado más alto obtenido en el análisis, lo que sugiere que las estrategias pedagógicas son relativamente efectivas. Sin embargo, aún es necesario mejorarlas para elevar el nivel de competencias en general.

En general, el promedio de todas las medidas es de 2,46, lo que se encuentra en la categoría "Medianamente presente". Esto sugiere que hay margen para mejorar en todas las áreas evaluadas. Es importante tomar medidas para mejorar las competencias genéricas y técnicas del talento humano, especialmente en relación con las TIC, ya que esto puede mejorar la calidad del trabajo y la eficiencia operativa. Se pueden implementar estrategias efectivas de capacitación y desarrollo del talento humano para abordar estas áreas de mejora y elevar el nivel de competencias en general.

## Recomendación



Tras la presentación, análisis y discusión de los resultados obtenidos, se sugiere implementar una serie de recomendaciones para mejorar las competencias del talento humano en relación con las TIC.

(1) Se recomienda promover la formación y capacitación en competencias técnicas específicas para el uso de las TIC en el trabajo diario, con el objetivo de mejorar la eficiencia y productividad en el uso de herramientas tecnológicas. Esto es especialmente importante debido a la mayor presencia de competencias genéricas en comparación con las competencias técnicas del talento humano apoyados en las TIC.

(2) Se sugiere fomentar la incorporación de herramientas tecnológicas en la formación y capacitación del personal para mejorar la eficiencia y productividad. La utilización de plataformas virtuales de aprendizaje, simulaciones y tutoriales interactivos puede ser de gran utilidad en este sentido.

(3) Es importante incentivar el desarrollo de competencias tecnológicas en el personal, fomentando el uso de nuevas tecnologías y aplicaciones en el trabajo diario, y brindándoles la capacitación y el apoyo necesarios para su implementación.

(4) Se recomienda potenciar la difusión y utilización de contenidos multimedia en la formación y capacitación del personal, aprovechando la fortaleza en la dimensión de estrategias pedagógicas en el ítem "Difusión de contenido multimedia". El uso de videos, animaciones y presentaciones interactivas puede

mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos de aprendizaje, permitiendo una mejor comprensión de los conceptos de manera visual y atractiva.

En resumen, la implementación de estas recomendaciones puede mejorar significativamente las competencias del talento humano en relación con las TIC, lo que se traducirá en una mejora de la calidad del trabajo y la eficiencia operativa en la organización. Es importante llevar a cabo estrategias efectivas de capacitación y desarrollo del talento humano para abordar estas áreas de mejora y elevar el nivel de competencias en general.

## Referencias

- Abas, M. y Imam, O. (2016). Graduates' Competence on Employability Skills and Job Performance. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 5(2), 119-125.
- Acosta Fonseca, V. (2021, febrero 24). *En medio de la pandemia por covid-19, cerraron 509.370 micronegocios en Colombia*. La República.
- Aledo, A. (1995). El análisis de competencias: ¿Un cambio hacia el learning organization? *Capital Humano*, 81, 52-55.
- Almerich, G., Suárez-Rodríguez, J. y Díaz-García, I. (2021). La influencia del uso de las TIC en las competencias de alta cualificación y en las competencias TIC. Un modelo estructural. *Educ Inf Technol*, 26, 3845–3869. <https://doi-org.ezproxy.cuc.edu.co/10.1007/s10639-021-10437-y>
- Almerich, G., Suárez-Rodríguez, J., Díaz-García, I. y Orellana, N. (2020). Estructura de las competencias del siglo XXI en alumnado del ámbito educativo. Factores personales influyentes. *Educación XX*, 23(1), 45-74. [10.5944/educXX1.23853](https://doi.org/10.5944/educXX1.23853)
- Alvarez Pertuz, A. A., Sandoval Fernandez, O. D. J. y Puello Scarpatti, M. (2018). *Estrategias pedagógicas para desarrollar competencias ciudadanas en estudiantes de Derecho*.
- Álvarez Valencia, E. M., y Santamaría Ruiz, M. J. (2021). *Gestión del talento humano para la generación de valor en la empresa Sinergia SAS de la ciudad de Barranquilla* [Tesis de pregrado, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional REDICUC. <https://hdl.handle.net/11323/8754>
- Alzina, R. B. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Editorial La Muralla.
- Ananiadoui, K. y Claro, M. (2009). *Habilidades y competencias del siglo XXI para los estudiantes del nuevo milenio en los países de la OCDE*.
- Antequera Amaris, R. R., Ramírez Molina, R. I., Santamaria Ruiz, M. J. y Lay Raby, N. D. (2022). Generic and technical skills of human talent supported by ICT: systematization, scope, and reflections. *Procedia Computer Science*, 210: 378-382. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.10.168>
- Antequera Amaris, R. R., Ramírez Molina, R. I., Santamaria Ruiz, M. J., y Lay Raby, N. D. (2021). Liderazgo resonante según el género: un estudio en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Barranquilla. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 12(34), 29-44. <https://doi.org/10.46925//rdluz.34.03>
- Antequera Amaris, R. R., y Ospino Acuña, O. A. (2020). *Liderazgo resonante en las pymes panificadoras de la ciudad de Barranquilla* [Tesis de pregrado, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional REDICUC. <https://hdl.handle.net/11323/7149>
- Antequera Amaris, R., Ramírez Molina, R., Santamaria Ruiz, M., y Cano Pacheco, D. (2021). Descripción de las dimensiones del clima organizacional: caso de estudio en las PYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Revista*

*Latinoamericana De Difusión Científica*, 4(6), 270-285. <https://doi.org/10.38186/difcie.46.17>

Antonio, G. P. J. (2015). *Metodología cuantitativa en educación*. Editorial UNED.

Arnold, J. y Mackenzie, K. (1992). Self-ratings and supervisors ratings of graduate employees competences during early career. *Journal occupational and organizational Psychology*, 65, 235-250.

Arrieta Rodríguez, D. A. y Cardona Arbelaez, D. (2018). Análisis DOFA del sector logístico portuario de la ciudad de Cartagena. *Revista científica anfibios*, 1(2), 28-43.

Bakhru, K. M. (2017). Competencias personales para una enseñanza eficaz: un estudio basado en una revisión. *Búsqueda educativa*, 8, 297.

Barquero, F. H. y Cantú Valadez, M. y Rodríguez Pichardo, C. (2016). Digital skills and information processing from a child's perspective. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18, 209-220.

Bedoya, L., Serna, C. y Mejía, E. (2016). *Contabilidad y Sustentabilidad. Un Enfoque desde la T3C*. Edi Universidad Libre Seccional Pereira FIDESC.

Benavides, A. y De la Hoz, G. C. (2008). *Estrategia Evaluativa facilitadora del Mejoramiento del Resultado en las pruebas ICFES de los estudiantes de la Institución Educativa Distrital Antonio José De Sucre*. [Tesis de pregrado, Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/213/72002897.pdf>.

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson Educación.

Berrone, P., Ricart, J. E., Duch, A. I., Bernardo, V., Salvador, J., Piedra Peña, J. y Rodríguez Planas, M. (2019). EASIER: An evaluation model for public-private partnerships contributing to the sustainable development goals. *Sustainability*, 11(8), 2339–2364. <https://doi.org/10.3390/su11082339>

Boni, A. y J. Lozano, F. (2007). The generic competences: an opportunity for ethical learning in the European convergence in higher education. *High Educ*, 54, 819–831. 10.1007/s10734-006-9026-4

Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager*. Willey

Camacho Caicedo, Álvaro (2008). Impacto de la gestión tecnológica en la competitividad de las pymes caleñas. *Entramado*, 4(1),8-16. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265420384002>

Cano Pacheco D, A., Molina Son C. C., Polo Ibáñez N., Ramírez Molina, R. I., Santamaria Ruiz, M. J. (2021). Aproximaciones a la Gestión de competencias del talento humano: una revisión teórica. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 37(96), 244-259. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/37749/41504>

Cañas Betancur, D. C. y Hernández Sánchez, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165.

Castells, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (Vol. 1). Alianza Editorial.

Chan, B. y Rowe, M. (2014). A cultural exchange: assertive communication

training in Bangkok. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 24(1-2), 45-58.

Choo, C., Furness, C., Paquette, S., van den Berg, H., Detlor, B., Bergeron, P. y Heaton, L. (2006). Working with information: Information management and culture in a professional services organization. *Information Science*, 32(6). 491-510. [10.1177/0165551506068159](https://doi.org/10.1177/0165551506068159).

Dowling, M. y Henderson, I. (2009). *Gestión de competencias personales*. Universidad Heriot-Watt.

Dowling, M. y Henderson, I. (2017) *Managing Personal Competencies*. Edinburgh Business School.

Escalona-Oliveros, J. F., Parra-Fernández, M. A., Romero-Díaz, C. H. y Ramírez-Molina, R. I. (2023). ¿Presencialidad o teleconsulta?: Buenas prácticas clínicas en estudiantes de psicología durante el Covid-19. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(2), 406-420. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i2.39985>

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., y Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.

Fuentes, A., López, J. y Pozo, S. (2019). Análisis de la Competencia Digital Docente: Factor Clave en el Desempeño de Pedagogías Activas con Realidad Aumentada. *REICE*, 17(2). <https://doi.org/10.15366/reice2019.17.2.002>

Gamboa Mora, M. C., García Sandoval, Y. y Beltrán Acosta, M. (2013). Estrategias pedagógicas y didácticas para el desarrollo de las inteligencias múltiples y el aprendizaje autónomo. *Revista De Investigaciones UNAD*, 12(1), 101–128. <https://doi.org/10.22490/25391887.1162>

García-Valcárcel, A. I., Alonso, P., López, M. J. y Rodríguez, V. (2013). Análisis de las competencias genéricas y específicas en la formación universitaria: Una experiencia en la E.U. de Enfermería de Palencia. *Enfermería Global*, 30, 347-358.

Gobierno de Colombia (2019). *Misión de Sabios*. [https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/brochure\\_mision\\_de\\_sabios\\_16\\_abril.pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/brochure_mision_de_sabios_16_abril.pdf)

González, J. y Wagenaar, R. (Ed.) (2003) *Proyecto Tuning. Estructuras Educativas en Europa. Informe Final- Proyecto Piloto- Fase 1*. Universidad de Deusto.

Guan, Y., Wang, Z., Gong, Q., Cai, Z., Xu, S. L., Xiang, Q. y Tian, L. (2018). Parents' career values, adaptability, career-specific parenting behaviors, and undergraduates' career adaptability. *The Counseling Psychologist*, 46(7), 922-946.

Hafeez, K. y Essmail, E.A. (2007). *Evaluar las competencias básicas de la organización y las competencias personales asociadas mediante el proceso de jerarquía analítica*. Noticias de investigación de gestión.

Hennig-Thurau, T. y C, Thurau. (2003). Customer Orientation of Service Employees- Toward a Conceptual Framework of a Key Relationship Marketing Construct. *Journal of Relationship Marketing*, 2. [10.1300/J366v02n01\\_03](https://doi.org/10.1300/J366v02n01_03).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (7ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Hernández Sampieri, R., y Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial. McGraw-Hill Interamericana.

- Indeed (2020, noviembre 23). *Technical Skills: Definitions and Examples*.
- Jääskelä, P., Nykänen, S. y Tynjälä, P. (2018). Models for the development of generic skills in Finnish higher education. *Journal of Further and Higher Education*, 42(1).
- Jackson, D. y Chapman, E. (2012), Non-technical skill gaps in Australian business graduates. *Education + Training*, 54(2/3), 95-113. <https://doi.org/10.1108/00400911211210224>
- Johnston, C. S. (2018). A systematic review of the career adaptability literature and future outlook. *Journal of Career Assessment*, 26(1), 3-30.
- Kanupriya, B. (2017). Personal competencies for Effective teaching: A Review Based Study. *Educational Quest*, 297. 10.5958/2230-7311.2017.00067.8.
- Kazmi, A. y Naaranoja, M. (2015). Cultivating Strategic Thinking in Organizational Leaders by Designing Supportive Work Environment! *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 181. 10.1016/j.sbspro.2015.04.864.
- Khan, M., Jaber, M.Y., Guiffrida, A.L. y Zolfaghari, S. (2011). Una revisión de las extensiones de un modelo EOQ modificado para artículos de calidad imperfecta. *Revista Internacional de Economía de la Producción*, 132(1), 1-12.
- Kuzminov, Y., Sorokin, P. y Froumin, I. (2019). Generic and Specific Skills as Components of Human Capital: New Challenges for Education Theory and Practice. *National Research University Higher School of Economics*, 13(2), 19-41.
- Kyguolienė, A. y Švipas, L. (2019). Personal entrepreneurial competencies of participants in experiential entrepreneurship education. *Management of Organizations. Systematic Research*, 82(1), 37-51
- Laycock, S. R. (1929). *Adaptability to new situations* (26<sup>a</sup> ed.). Warwick and York, Incorporated.
- Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Gestión 2000.
- Lee, W. B., Wang, Y., Wang, W. M., & Cheung, C. F. (2012). An unstructured information management system (UIMS) for emergency management. *Expert Systems with Applications*, 39(17), 12743-12758.
- Levano-Francia, L., Sanchez Diaz, S., Guillén-Aparicio, P., Tello-Cabello, S., Herrera-Paico, N., y Collantes-Inga, Z. (2019). Competencias digitales y educación. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 569-588. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.329>
- Liderazgo resiliente como competencia potenciadora del talento humano REY 2018
- López de la Madrid, M. C. y Flores Guerrero, K. (2006). Análisis de competencias a partir del uso de las TIC. *Apertura*, 6(5) 36-55.
- López Gómez, E. (2016). En torno al concepto de competencia: un análisis de fuentes. *Profesorado*, 20(1),311-322. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56745576016>
- Lorenzo, C. R. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação*, 30(1), 11-22.
- Martínez-Sánchez, A., Pérez-Pérez, M. y de-Luis-Carnicer, P. (2016). Digital competences and social media use: A study on Spanish teenagers. *Comunicar*, 24(48), 51-60. <https://doi.org/10.3916/C48-2016-05>

- Maury Mena, S. C., Marín Escobar, J. C., Ortiz Padilla, M. y Gravini Donado, M. (2017). Competencias genéricas en estudiantes de educación superior de una universidad privada de Barranquilla Colombia, desde la perspectiva del Proyecto Alfa Tuning América Latina y del Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN). *Espacios*, 39(15).
- Maxwell. J. (2019). *Los cambios en liderazgo: Los once cambios esenciales que todo líder debe abrazar*. Grupo Nelson.
- Mc Kee, A., Goleman, D. y Boyatzis, R. (2006). *El líder resonante crea más*. Plaza & Janes
- Mc Loughlin, E., y Priyadarshini, A. (2021). Adaptability in the workplace: Investigating the adaptive performance job requirements for a project manager. *Project Leadership and Society*, 2, 100012.
- Mendoza León, J. G. y Valenzuela Valenzuela, A. (2014). Aprendizaje, innovación y gestión tecnológica en la pequeña empresa: Un estudio de las industrias metalmeccánica y de tecnologías de información en Sonora. *Contaduría y administración*, 59(4), 253-284. [http://www.scielo.org.mx/scielonline.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422014000400011&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielonline.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422014000400011&lng=es&tlng=es).
- Miranda Zapata, E., Riquelme-Mella, E., Cifuentes-Cid, H. y Riquelme Bravo, P. (2014). Análisis factorial confirmatorio de la Escala de habilidades sociales en universitarios chilenos. *Revista latinoamericana de psicología*, 46(2), 73-82.
- Mora, M. C. G., Sandoval, Y. G. y Acosta, M. B. (2013). Estrategias pedagógicas y didácticas para el desarrollo de las inteligencias múltiples y el aprendizaje autónomo. *Revista de investigaciones UNAD*, 12(1), 101-128.
- Muñoz Rocha, C. I. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford University Press México.
- Naciones Unidas (2018). Goal 8: Decent work and economic growth: Promote inclusive and sustainable economic growth, employment and decent work for all. *UN Sustainable development Goals*.
- Naciones Unidas (2018). Goal 9: Industries, innovation and infrastructure: Build resilient infrastructure, promote sustainable industrialization and foster innovation. *UN Sustainable development Goals*.
- Naciones Unidas (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G.2681-P/Rev.3).
- Nasir, ANM, Ali, DF, Noordin, MKB y Nordin, MSB (2011). *Competencias técnicas y competencias no técnicas: concepto de predefinición*. Conferencia IETEC'11, Kuala Lumpur, Malasia.
- Novoa Conrado, L., Santamaria Ruiz, M., Ramírez Molina, R., y Reyes Bracho, R. (2021). Gestión del talento humano para la generación de valor: reflexiones y aportes. *Consensus, Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 5(3), 45 - 58. <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/99>
- Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N. y Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Palma, M., De los Ríos, I. y Miñán, E. (2011). Generic competences in

engineering field: a comparative study between Latin America and European Union. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15, 576–585. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.03.144>

Paniagua Arís, E., Ayuso, B., Rubio, F., Campos, M., Carrasco, A., Palma, J., Ruiz, M., Fernandez-Breis, J., & Béjar, R., Botía, J., Hernansaez, J. y Águila, I. (2007). *La Gestión Tecnológica del Conocimiento*. Servicio de Publicaciones, Universidad de Murcia.

Payne, H. J. (2005). Reconceptualizing Social Skills in Organizations: Exploring the Relationship between Communication Competence, Job Performance, and Supervisory Roles. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 11(2), 63–77. <https://doi.org/10.1177/107179190501100207>

Pérez, E. C., Reyes Rodríguez, Y. (2021). Competencias Tecnológicas: Un Nuevo Modelo Pedagógico. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 11(2), 76–83. <https://doi.org/10.37843/rted.v11i2.246>

Racela, O. (2014). Customer Orientation, Innovation Competencies, and Firm Performance: A Proposed Conceptual Model, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 148, 16-23, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.010>.

Ramírez Molina, R. I., Antequera, R.R., Baez, D.A., Lay, N.D. y López, L. (2023c). Support Systems and Technological Capabilities in Digital Transformation According to the Nature of the Company. In: Woungang, I., Dhurandher, S.K., Pattanaik, K.K., Verma, A., Verma, P. (eds) *Advanced Network Technologies and Intelligent Computing. ANTIC 2022. Communications in Computer and Information Science*, 1797, 202-214. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-28180-8\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-031-28180-8_1)

Ramírez Molina, R. I., Herrera Tapias, B. A., Sukier, H. B., Ríos Pérez, J. D., Torregroza Espinosa, A. C. y Lay Raby, N. D. (2023a). Strategies for the adoption of innovation processes in agricultural productive units of the Department of La Guajira -Colombia: Literary review and systemic approach. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 14(39), 36-63. <https://doi.org/10.46925//rdluz.39.03>

Ramírez Molina, R. I., Pinzón Acosta, M. V., Viloría De la Hoz, K. D., Ríos Pérez, J. D., y Lay Raby, N. D. (2023b). Innovative Strategies in agricultural production units: Knowledge in development of new services and value chains. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 14(39), 119-138. <https://doi.org/10.46925//rdluz.39.07>

Ramírez Molina, R. I., Santamaria Ruiz, M. J., Cano Pacheco, D. A., Polo Ibáñez, N. y Molina Molina, C. C. (2022b). Aproximaciones a la Gestión de competencias del talento humano: una revisión teórica. *Opción*, 37(96), 244-259. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/37749>

Ramírez Molina, R. I., Villalobos Antúnez, J. V., Lay, N. y Herrera, B. A. (2021). Medios de comunicación para la apropiación del conocimiento en instituciones educativas. *Revista Información Tecnológica*, 32(1), 27-38.

Ramírez Molina, R.I., Antequera, R.R., Lay, N.D., y Villalobos Antúnez, J.V. (2023d). Gestión organizacional en coordinaciones universitarias de postgrados. *Formación Universitaria*, 16(3), en prensa.

- Ramírez Molina, R.I., Sukier, H.B., Monsalve Castro, L.C., y Lay Raby, N.D. (2022a). People management model from a sustainable approach: theories and reflections. *Procedia Computer Science*, 198, 596-601. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.292>
- Ridgley, Stanley. (2012). *Strategic Thinking Skills Course Guidebook*. The Teaching Company.
- Ríos, J. (2016) La relación de las estrategias didácticas en la enseñanza de la Literatura y la competencia docente en la IEP “Buenas Nuevas” [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IRftdvdsFQ0J:cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5004/Rios\\_dj.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=15&hl=es&ct=clnk&gl=py](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IRftdvdsFQ0J:cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5004/Rios_dj.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=15&hl=es&ct=clnk&gl=py)
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Person.
- Rodríguez García, A. M. y Heredia, N. M. (2018). La competencia digital en la base de Scopus: un estudio de metaanálisis. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 2(2), 15-24.
- Rodríguez Izquierdo, R. (2013). Competencias genéricas en la enseñanza superior a través de los programas de internacionalización. *Revista Complutense de Educación*, 26(1), 81-100. [https://doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2015.v26.n1.42598](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2015.v26.n1.42598)
- Rodríguez, P., Casado, A. F. y López, M. (2014). Análisis de las competencias informáticas y el uso de las TIC por parte de los profesionales de enfermería. *Enfermería Clínica*, 24(2), 78-86.
- Santamaria R, Mauricio J; Ramírez M, Reynier I; Balcorta M, Tania M, Mendoza O. y Diva L. (2021). *Gestión de la responsabilidad social en las organizaciones: innovación y administración del capital humano*. En A.C. REDIBAI A.C. (Ed). INNOVACIÓN EMPRESARIAL EN DESARROLLO INDUSTRIAL (209 – 219). Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C
- Santamaria Ruiz, M. J., Ramírez Molina, R. I., Antequera Amaris, R. R. y Lay Raby, N. D. (2022). Types of competencies of human talent supported by ICT: definitions, elements, and contributions. *Procedia Computer Science*, 210, 368-372. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.10.166>
- Shah, M. y Prakash, A. (2017). Developing generic competencies for infrastructure managers in India. *International Journal of Managing Projects in Business*, 11(2), 366-381. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-03-2017-0030>
- Smriti, V. y Dhir, S. y Dhir, S. (2021). Strategic Thinking in Professional Environment: A Review of the Literature. *International Journal of Business Innovation and Research*, 25. 10.1504/IJBIR.2020.10028592.
- Sukier, H., Ramírez Molina, R. I., Parra, M., Martínez, K., Fernández, G. y Lay, N. (2020a). Strategic Management of Human Talent from a Sustainable Approach. *Revista Opción*. 36(91), 929-953.
- Sukier, H., Ramírez Molina, R. I., y Parra, M. (2020b). *Modelo de gestión estratégica de talento humano desde un enfoque sustentable* (1.ª ed.). Editorial Universitaria de la Costa.

- Ugarte Paz, T. R., Aquino Mosqueira, M. A., y Méndez Ugarte, M. G. (2021). Systematic review of strategies for developing social skills in education. *Sinergias educativas*, 5(3), 48-64.
- Ulrich, D., Brockbank, W., Yeung, A.K. y Lake, D.G. (1995). Human resource competencies: an empirical assessment. *Human Resource Management*, 34(4), 473-495.
- Varga, E., Budavári Takács, I., Boda Kinga, H. y Bárdos, I. (2015). Personal competencies from the perspective of human resource management and the business programmes of higher education. *Trendy v Podnikání*, 5(4), 22–31.
- Vera Hernandez, G., Ocampo Botello, F. y De, L. C. (2019). Infografías, una herramienta para el proceso de enseñanza aprendizaje. Un camino histórico Infographics, a tool for teaching-learning process. A historic road. *Proceedings T1*, 27, México.
- Villalobos Antúnez, J. V., Guerrero Lobo, J. F., Caldera Ynfante, J. E. y Ramírez Molina R. I. (2022). Perspectives of Critical Epistemology: The Fundamental Question about a New Science. *Novum Jus*, 16(3), 161-187. <https://doi.org/10.14718/NovumJus.2022.16.3.7>
- Villar, E., Quesada, J., Navarro, J. y Rodríguez, A. (2010). Desarrollo de la asertividad como instrumento de aprendizaje para alumnos universitarios. *Revista electrónica Iniciación a la Investigación*, (4), 8.
- Wagner, C., Kawulich, B. y Garner, M. (2012). *Doing Social Research: A Global Context*. McGraw-Hill Higher Education.
- Wee, H. M. (1995). Un modelo de inventario de tamaño de lote determinista para artículos deteriorados con escasez y un mercado en declive. *Computadoras e investigación de operaciones*, 22(3), 345-356.
- Widelska, U. y Krot, K. (2021). Customer Orientation and Innovation – The Perspective of Top-Level Management. *Folia Oeconomica Stetinensia*, 21(1), 161-174. <https://doi.org/10.2478/fofi-2021-0011>
- Winterton, J., Delamare-Le Deist, F. y Stringfellow, E. (2006). *Tipología de conocimientos, habilidades y competencias: aclaración del concepto y prototipo*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Woodruffe, C. (1992) What is meant by a competency? *Leadership and organization development Journal*, 14(1), 29-36.