

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science

PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES

Lineamientos estratégicos para la formación de competencias laborales

Neyda Ibañez¹
Universidad de Carabobo
Ruben Castillo²
Universidad de Carabobo

Resumen

La investigación tuvo como objetivo implantar los lineamientos estratégicos para la formación de competencias laborales del talento humano de la Gerencia de Relaciones Oficiales de C.A. Danaven de acuerdo a su enfoque estructural. El estudio se ubicó en el paradigma postpositivista, arrojando que las necesidades de formación de competencias estuvieron orientadas en un 47,73 por ciento al *Saber conocer*, 18,18 por ciento al *Saber Hacer* y un 34,09 por ciento para el *Saber Ser*. Se concluye con la implantación de los lineamientos estratégicos para la formación de competencias laborales destacando aquellos que fueron diseñados para intentar cerrar las brechas que se diagnosticaron.

Palabras clave: formación de competencias, estrategia, gerencia

Abstract

The research aimed implanting the strategic lines for the training of labor competences of the human talent of the Management of Official Relations of C.A Danaven of agreement with your structure. The research was located in the postpositivist paradigm. The results showed that the needs were orientated by 47.73 percent to know, 18.18 percent to do and 34.09 percent to be. It concludes with the implantation of the strategic lines for training of labor competences to emphasizing those that were designed to try to close the distances that were diagnosed.

Key words: training of competencies, strategy, management

¹ Magíster en Administración de Empresas. Profesora Asociado adscrita al Ciclo Básico de FaCES-UC, Bárbula. Doctorando en Ciencias Gerenciales de la UNEFA. PPI Nivel Candidato. nibanez@uc.edu.ve

² Magíster en Administración de Empresas. Facilitador en FaCES-UC, Bárbula. Doctorando en Ciencias Gerenciales de la UNEFA. PPI Nivel Candidato. ruben.castillo@dana.com

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science
PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,
DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar
www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo - OIT (2009) en su informe sobre un pacto mundial para el empleo hace énfasis en las crecientes transformaciones que se han originado por la crisis financiera mundial, asimismo por las nuevas tecnologías, la información y la comunicación en la vida laboral, las actividades con baja emisión de carbono respetuosas del medio ambiente, así como los múltiples factores que influyen en la evolución de la economía mundial siguen incidiendo en la necesidad de incrementar el nivel de formación y educación de los trabajadores.

De hecho, la OIT (2009, p.11) establece como principio para promover la recuperación y el desarrollo el “Potenciar la igualdad de acceso y las oportunidades en cuanto al desarrollo de competencias laborales y a la participación en actividades de formación y educación de calidad, en el marco de la preparación para la recuperación”.

Sin embargo, en la actualidad se han registrado discrepancias entre las necesidades de la sociedad y los beneficios que se esperan del talento humano, tal y como lo denota la investigación de Torres (1996, p.1) al analizar que en el sistema educativo:

...están ausentes las abstracciones del ‘deber ser’ y lo significativos paradigmas de la ‘condición humana’; por consiguiente para su estudio y análisis se debe recurrir a los indicadores que ofrece intrínsecamente el propio sistema, tales como promedio de calificaciones, rendimiento académico, matrícula de ingreso y egreso, cuyos resultados son decepcionantes a pesar de los recursos que se han destinado al sector.

Por lo tanto, lo referido a la cita anterior se refleja en la situación del sector manufacturero venezolano al presentar bajos índices en la aplicación de programas pertinentes y eficaces de formación, orientados a sus talentos humanos a nivel operativo. Al respecto, Cejas

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science
PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,
DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar
www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

(2005, p.117) afirma que “Muchos programas de formación se encuentran obsoletos y no están adaptados a las necesidades actuales del sector productivo”, de esta manera se está abriendo paso a la obsolescencia e ignorancia laboral, limitando en el trabajador su capacidad de desarrollo y autorrealización.

Es por esto, que se considera a la formación de competencias para la Gerencia de Relaciones Oficiales, dado que para Cejas (2005, p.116) la formación por competencias se centra fundamentalmente:

...en la construcción de discursos que se orientan a impulsar el saber, no obstante, las nuevas modalidades educativas reúnen objetivos claros y definidos del proceso, que implican la demostración del *Saber conocer* (conocimientos), en el *Saber Hacer* (de las competencias) y en el *Saber Ser- las Actitudes-* (compromiso personal-en el Ser), lo que determina la formación como un proceso que va más allá de transmitir saberes y destrezas.

De acuerdo a lo anterior, Tobón (2006) manifiesta que la formación de competencias por su complejidad es una responsabilidad que debe asumir tanto las instituciones educativas, como también el sector laboral-empresarial, la familia y el propio individuo.

De esta manera el propósito investigativo se centra en implantar los lineamientos estratégicos para la formación de competencias laborales en el enfoque estructural de la Gerencia de Relaciones Oficiales de C.A. Danaven.

Para el logro de éste objetivo se establecen como objetivos específicos: Diagnosticar las necesidades de formación para las competencias de cada uno de los trabajadores en el enfoque estructural de la Gerencia de Relaciones Oficiales. Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de las competencias del talento humano de la Gerencia de Relaciones Oficiales de C.A. Danaven. Describir los lineamientos estratégicos para la formación de competencias laborales para el talento humano de la

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science

PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

Gerencia de Relaciones Oficiales. Proponer una herramienta que permita la medición de la productividad del talento humano de la Gerencia de Relaciones Oficiales. Y por último, gestionar la aprobación de los lineamientos estratégicos para la formación de competencias laborales en el enfoque estructural de la Gerencia de Relaciones Oficiales de C.A. Danaven.

METODOLOGÍA

Este estudio se realizó durante el último cuatrimestre del año 2009, la investigación se ubicó en el paradigma postpositivista debido a que involucra tanto métodos cualitativos como cuantitativos. El tipo de estudio fue de tipo aplicada, ya que tiene como fin principal resolver un problema en un período de tiempo corto que se ha establecido en un año, aun cuando este proceso será constante y continuo. También es de tipo descriptiva, debido a que identifica y caracteriza de forma detallada diversos aspectos de los objetivos y dimensiones del fenómeno estudiado.

Lo anterior se ratifica en Dankhe (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 1999, p.60) al plantear que las investigaciones descriptivas “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”, en este caso el talento humano de la Gerencia de Relaciones Oficiales.

Adicionalmente, para identificar las competencias ideales requeridas por el talento humano de la Gerencia de Relaciones Oficiales se clasificó como investigación aplicada y de campo. La investigación fue de campo al consistir en la recolección de datos tomados directamente de la realidad, según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2004) y aplicada como se comentó anteriormente, debido a que se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar,

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science

PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

para construir y modificar. Los métodos utilizados el deductivo e inductivo.

La población de estudio fue constituida por el talento humano de la Gerencia de Relaciones Oficiales, totalizando un número de 13 sujetos. Se consideró trabajar con la totalidad de la población por ser ésta accesible; no se ameritó un proceso de muestreo debido a la característica numérica de esta población: son un número finito de unidades de observación, por tanto se trabajó con un censo poblacional.

La técnica empleada fue la observación no participante o simple, que manifiesta Arias (2006, p.69) como aquel donde “el investigador observa de manera neutral” El instrumento fue la entrevista estructurada, que según Ander-Egg (1974, p.110) “toma la forma de un interrogatorio en el cual las preguntas se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos. Esta entrevista se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado”. Además, Sabino (1978, p.116) opina que este tipo de entrevistas facilita el procesamiento estadístico, dado que “al guardar homogeneidad sus respuestas resultan comparables y agrupables”. Algunos objetivos de la entrevista fueron: obtener información, investigar y diagnosticar, tratar un problema, motivar y conciliar. Adicionalmente se utilizó como instrumento las notas de campo para registrar las observaciones.

Otra de las técnicas utilizadas para el diagnóstico de las necesidades de formación fue la tormenta de ideas con el grupo de colaboradores reunidos. Por tormenta de ideas, Díaz-Barriga y Hernández (2004, p.126) entienden a “la generación de ideas creativas y soluciones planteadas por los miembros del grupo en un ambiente donde prima la imaginación, la libertad de pensamiento y un espíritu recreativo. Sin embargo...el proceso sigue una serie de pasos y reglas”.

En este sentido, se propuso una pregunta referente a encontrar las necesidades de formación, ¿Cómo podemos mejorar nuestro

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science

PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

trabajo? ¿Cuáles son los problemas que se presentan en nuestro trabajo y que a su vez requieran formación?, arrojando un conjunto de propuestas de temas que de manera grupal y en consenso consideraron importantes para la mejora continua en sus labores. Estas propuestas fueron recogidas y se triangularon con los resultados de las otras técnicas mencionadas para describir los lineamientos estratégicos para la formación de competencias laborales.

RESULTADOS

Por medio de la triangulación de la observación diaria y registradas en las notas de campo, con la entrevista estructurada y la tormenta de ideas permitieron detectar las necesidades de formación de competencias orientadas a un 47,73 por ciento orientadas al *Saber conocer* (conocimientos), 18,18 por ciento en el *Saber Hacer* (de las competencias) y 34,09 por ciento en el *Saber Ser- las Actitudes* (compromiso personal-en el Ser), según lo descrito en Cejas (2005) y en Tobón (2006) que se pretenden subsanar por medio de la formación.

Para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de las competencias del talento humano de la Gerencia de Relaciones Oficiales de C.A. se realizó según los lineamientos descritos por Díaz-Barriga y Hernández (2004) para el autoanálisis en grupos homogéneos del talento humano dividido en dos (2) áreas: exportación e importación, en los que a partir de un problema, el grupo respectivo reflejó sus ideas y experiencias para el máximo rendimiento en el puesto de trabajo. Con todo ello, se realizó la matriz FODA para orientar los lineamientos estratégicos para los grupos de exportación e importación. Se muestra a continuación la figura 1 como parte de la matriz FODA para el grupo de importaciones de la Gerencia de Relaciones Oficiales de C.A. Danaven.

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science
 PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,
 DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar
 www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

		FACTORES INTERNOS	
Matriz FODA		FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos técnicos y experiencia de los líderes. • Fidelidad de compra entre sus clientes habituales. • Reconocimiento de clientes y proveedores como equipo altamente capacitado • Desarrollo de gran numero de aplicaciones de control de movimiento en Venezuela. • Organización de procesos • Buenas relaciones con las aduanas • Flexibilidad ante los cambios (CADIVI) 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de planificación. • Poca actitud hacia la mejora continua. • Ausencia de normas y procedimientos por cargos. • Ausencia de indicadores de gestión. • Falta de adiestramiento al personal. • Poca conciencia de costos • Actualización de conocimientos
		<p>ESTRATEGIA FO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir Responsabilidad social y moral como estrategia para el Comercio Exterior • Reforzar y aprovechar la imagen de la Gerencia de Relaciones Oficiales ante los clientes • Continuar con captación de las empresas a nivel internacional. • Benchmarking. • Identificar los avances tecnológicos e incorporarlos a la Gerencia de Relaciones Oficiales 	<p>ESTRATEGIA DO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar indicadores de gestión. • Crear manual de normas y políticas por cargo. • Evaluar las competencias del personal y asignar responsabilidades en función de estas. • Desarrollar el programa de adiestramiento al personal (actitud, conocimiento y competencias)
	AMENAZAS	<p>ESTRATEGIA FA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenerse al día con los requerimientos de Cadivi. • Dar a conocer las ventajas competitivas y la relación costo-valor. • Reforzar la relación con los proveedores. 	<p>ESTRATEGIA DA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenerse actualizado en las leyes de importación, aduana. A fin de tomar previsiones. • Aumentar la participación en el mercado. • Consolidar la gestión y el control fiscal.
		<ul style="list-style-type: none"> • Control cambiario. • Competencia. • Política socio-económica. • Obligaciones legales. 	

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science

PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

Relaciones Oficiales se sistematizó la matriz FODA en los planes de acción y sus responsables, que se resumen en los pasos a seguir para una formación basada en competencias recomendados por Vargas Casanova y Montanaro (2001):

Definición de funciones estratégicas: que sean claves para el éxito en la organización de la Gerencia de Relaciones oficiales y que se articulen con las funciones: de gestión, asesoramiento, administrativa, asesoría técnica, entre otras, que permitan la redacción de normas y procedimientos por cargos

1. **Evaluación/Autoevaluación:** se instrumentó a través de entrevistas y las notas de campo para identificar individual y colectivamente las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de las competencias identificadas como críticas e identificar al talento humano que puedan colaborar como facilitadores en los procesos de aprendizaje a desarrollar. Generalmente dirigidas por el Gerente de Relaciones Oficiales, con el fin de crear una conciencia de costo, de participación, de pertenencia, de la calidad y de respeto hacia todos los elementos de la creación.

2.

3. **Talleres y cursos:** recuperar el saber-hacer, seleccionando a las personas a través de la triangulación realizada en observación diaria y registradas en las notas de campo, con la entrevista estructurada y la tormenta de ideas que posea el mejor desempeño en relación con la función elegida, y con el apoyo del facilitador se recuperan las habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos relacionados con ese mejor desempeño. A partir de allí se cuantificaron las evidencias de desempeño para evaluar el desarrollo satisfactorio de competencias críticas y los conocimientos asociados a ellas. Luego, se procedió a validar las competencias.

4.

Los lineamientos estratégicos desembocaron en estructurar semanalmente los cursos orientados a formar las competencias de acuerdo al talento humano de la Gerencia de Relaciones Oficiales dirigidas al *Saber conocer* (conocimientos), *Saber Hacer* (de las

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science

PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,

DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar

www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

competencias) y *Saber Ser* (actitudes), de acuerdo a los resultados arrojados y presentados anteriormente en términos cuantitativos.

En este sentido, los temas y áreas que se presentarán y discutirán cada semana son las siguientes:

FECHA	NOMBRE DEL CURSO	SABER
05/02/2010	Planificación Estratégica 2010 Relaciones Oficiales	Conocer
12/02/2010	Planificación Estratégica 2010 Relaciones Oficiales	Conocer
19/02/2010	Procesos Para Reducción De Costos	Ser
26/02/2010	Excel Básico	Conocer
05/03/2010	Excel Avanzado	Conocer
12/03/2010	Procesos Aduaneros	Hacer
19/03/2010	Integración Económica	Conocer
26/03/2010	Clasificación Arancelaria	Hacer
09/04/2010	Clasificación Arancelaria	Hacer
16/04/2010	Pagina Web SENCAMER	Hacer
23/04/2010	Consultas Técnicas SENCAMER	Hacer
30/04/2010	Actualización Control De Cambio	Hacer
07/05/2010	Pagina Web Cadivi-Carga De Autorización De Adquisición De Dívisas (AAD)	Hacer
14/05/2010	Pagina Web Cadivi-Carga De Actas De Verificación (AVM)	Hacer
21/05/2010	Procesos Certificados De No Producción (CNP) Pagina Web De Tramites MILCO	Hacer
28/05/2010	Infinitud Humana: La Grandeza	Ser

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science

PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,

DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar

www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

	De Los Valores (Miguel Angel Cornejo)	
04/06/2010	Infinitud Humana: La Grandeza De Los Valores (Miguel Angel Cornejo)	Ser
11/06/2010	Discusión Sobre Infinitud Humana	Ser
18/06/2010	Pagina Web Cadivi-Carga De Exportación Realizada (ER)	Hacer
25/06/2010	Pagina Web Cadivi-Carga De Demostración De Venta De Divisas (DVD)	Hacer
02/07/2010	Pagina Web SICAM-Carga De Declaración De Exportación Al Banco Central De Venezuela (BCV)	Hacer
09/07/2010	Análisis De ALD	Hacer
16/07/2010	Análisis Expedientes De Importación Con Dólar Permuta	Hacer
23/07/2010	Power Point	Conocer
30/07/2010	Actualización Control De Cambio	Hacer
06/08/2010	Aplicaciones Lotus Notes (Correo Electrónico)	Conocer
13/08/2010	Aplicaciones Lotus Notes (Control De Divisas Para La Importación)	Conocer
20/08/2010	BASC	Conocer
27/08/2010	Aplicaciones De Indicadores De Gestión	Hacer
03/09/2010	Inteligencia Emocional	Ser
10/09/2010	Aplicaciones De Los Factores De Calidad De Deming	Conocer
17/09/2010	Actualización Control De Cambio	Hacer
24/09/2010	Declaraciones Electrónicas Del IVA	Hacer
01/10/2010	Aplicación Lotus Notes (Gacetas Oficiales)	Conocer

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science

PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,

DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar

www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

08/10/2010	Cambios De Paradigma, Stephen Covey	Ser
15/10/2010	Crecimiento Personal Y Valores	Ser
22/10/2010	Benchmarking Y Reingeniería	Conocer
29/10/2010	Aplicaciones En Relaciones Oficiales Sobre El Benchmarking Y Reingeniería	Conocer
05/11/2010	Teoría "X" Y "Y"	Conocer
12/11/2010	Teoría "Z"	Conocer
19/11/2010	Declaración Del Impuesto Sobre La Renta (Islr)	Hacer
26/11/2010	Procesos De Mejoras Continua	Hacer
03/12/2010	Liderazgo Y Versatilidad	Ser
10/12/2010	Resultados De Reducción De Costos E Indicadores De Gestión	Hacer

Tabla 1. Cursos orientados a formar las competencias al personal de la Gerencia de Relaciones Oficiales de C.A. Danaven

De esta manera se dispone de 21 cursos orientados al Saber Hacer, 8 cursos dirigidos al Saber Ser y 15 cursos al Saber Ser, éstos se realizan con la convicción de que el fortalecimiento de las potencialidades del talento humano puede forjar personas de acciones con un alto sentido moral que les permita su desarrollo individual y de sus competencias permitiéndole contribuir al desarrollo de la empresa y del país.

5. Guías de Formación y Evaluación: para la orientación de los aprendizajes y desarrollo de las competencias que la Gerencia de Relaciones Oficiales necesitan, se construyó guías vinculadas a cada competencia, en las que se articulan diversos instrumentos de carácter pedagógico y andragógico adaptados a los miembros de la Gerencia de Relaciones Oficiales. Por lo tanto, el describir los lineamientos estratégicos para la formación de competencias incorporó la combinación de lecturas, pasantías, cursos, seminarios, videos,

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science

PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

talleres, construyendo itinerarios o mapas de ruta para el desarrollo de cada competencia.

6.

7. **Certificación:** la Gerencia de Relaciones Oficiales evalúa y certifica al trabajador por la adquisición de la competencia lograda o el reforzamiento a su talento humano. En aras a fomentar la conciencia de costo, se emite una certificación que agrupen a cuatro cursos logrados.

Por otro lado, se propone una herramienta que permita la medición de la productividad del talento humano de la Gerencia de Relaciones Oficiales, para ello se diseñó los formatos que permiten registrar el desenvolvimiento tanto de los costos como de aptitudes ante la calidad por medio de la medición de los errores que se incurran, con la finalidad de la continua validación de competencias, así como la mejora y de reducción de costos y de tiempo de ciclo que se generen, e igualmente conforma parte del saber ser en cuanto al respeto hacia sí mismo y hacia los demás a través de la medición del ausentismo y la reducción de los conflictos.

Estos instrumentos generarán información objetiva y confiable que servirá para hacer el respectivo seguimiento al desempeño real en comparación con el esperado, de manera que, de ser necesario, se puedan tomar las acciones correctivas o de reforzamiento en las áreas que se consideren precisas.

Por último, se gestionó la aprobación de los lineamientos estratégicos para la formación de competencias laborales en el enfoque estructural de la Gerencia de Relaciones Oficiales de C.A. Danaven para su implantación a través de la Dirección de Desarrollo de Capital Humano y Relaciones Institucionales, la cual fue aceptada para comenzar a implantarse a partir del mes de febrero de 2010.

Asimismo, la Dirección mencionada consideró su divulgación y presentación a la Junta Directiva de C.A. Danaven. La presentación fue realizada en fecha 26 de marzo de 2010 por el Gerente de Relaciones

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science
PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,
DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar
www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

Oficiales, y la Junta Directiva consideró la difusión del mismo a Directores y Gerentes, dado que la investigación puede ser extrapolable, con la excepción de sus características propias, a otras Gerencias y Departamentos de C.A. Danaven.

DISCUSIÓN

Para llegar a implantar los lineamientos estratégicos involucró un proceso que abarcó desde la identificación de cada competencia de acuerdo a su estructura conformada por: una coordinadora de Importaciones, una coordinadora de Exportaciones, tres analistas de exportaciones, cinco analistas de importaciones y tres de apoyo a las coordinaciones, hasta la certificación de la competencia adquirida, teniendo como norte, mejorar la calidad del desempeño del talento humano, dotándoles de competencias laborales y personales en forma adecuada y sustentada.

A manera de conclusión, los lineamientos estratégicos fueron diseñados de forma tal que durante cada semana del año se presentan diferentes temas para intentar cerrar las brechas que se diagnosticaron. En este sentido, el implantar los lineamientos estratégicos para la formación de competencias para el personal que labora en la Gerencia de Relaciones Oficiales se constituye en un instrumento flexible por la complejidad que se observa en el mundo actual. Esta flexibilidad permite efectuar algunos cambios que se adecuen a los requerimientos que el entorno impone, donde el propio individuo ha efectuado sus impresiones y manifestado sus necesidades.

REFERENCIAS

Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación**. 5^a ed. Venezuela: Editorial Episteme, C.A.

Ander-Egg, E. (1974). **Introducción a las técnicas de investigación social**. 4^a ed. Argentina: Editorial HVMANITAS.

NEGOTIUM

Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science
PPX 200502ZU1950/ ISSN 1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela

/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,
DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / Google Scholar
www.blackboard.ccn.ac.uk / www.rzblx1.uni-regensburg.de / www.bib.umontreal.ca / [+++]

Cita / Citation:

Neyda Ibañez, Ruben Castillo (2011) **STRATEGIC LINES FOR THE TRAINING OF LABOR COMPETENCES**

/www.revistanegotium.org.ve 18 (7) 88- 101

- Cejas, M. (2005). La educación basada en competencias. Un enfoque integrador entre las empresas y las instituciones educativas. **Revista FACE**, 25, 113-128.
- Díaz-Barriga, F. y Hernández, G. (2004). **Estrategias docentes para un aprendizaje significativo**. 2ª ed. México: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1999). **Metodología de la investigación**. 2ª ed. México: McGraw Hill Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2009). **Informe sobre un pacto mundial para el empleo**. (Documento en línea). Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_115078.pdf Consultado el 03 de noviembre de 2009.
- Sabino, C. (1978). **Metodología de Investigación**. Argentina: El Cid Editor.
- Tobón, S. (2006). **Aspectos básicos de la formación basada en competencias**. Chile: Proyecto Mesesup.
- Torres, A. (1996). La Educación Venezolana: Entropía de un sistema. **Revista FACE**, 12, 1-9. Disponible en: <http://servicio.cid.uc.edu.ve/educacion/revista/a6n12/6-12-7.pdf> Consultado el 08 de noviembre de 2009.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2004). **Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. 3ª ed. 2ª reimpresión. Fondo editorial de la UPEL. Venezuela. Caracas: Autor.
- Vargas, F., Casanova, F. y Montanaro, L. (2001). **El enfoque de competencia laboral: manual de formación**. Montevideo: Cinterfor