



CONOCIMIENTOS Y APORTES MÁS VALORADO POR LOS
EMPLEADORES DE LOS PRÁCTICANTES DE LA UNIVERSIDAD ICESI

MÓNICA GUZMÁN PALENCIA

NICOLLE DAYANA QUIJANO ZULUAGA

STEVEN TEJADA MOSQUERA

DIRECTORA DEL PROYECTO

MARÍA ISABEL VELASCO

UNIVERSIDAD ICESI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2016

RESUMEN

El presente trabajo de grado, es una investigación acerca de los conocimientos y aportes más valorados por los empleadores de los practicantes de la universidad Icesi de las carreras de Administración de empresas, Mercadeo internacional y Publicidad y Economía y Negocios Internacionales. Esta investigación se realiza con el ánimo de confirmar que los egresados de los programas mencionados anteriormente cuenten con los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que requieren las organizaciones considerando el mundo tan complejo y cambiante en el que vivimos actualmente.

Para garantizar la confiabilidad de los resultados se realizó una triangulación metodológica, la cual busca aumentar la validez de los resultados y disminuir los problemas de sesgo que puedan surgir. Esta triangulación se realizó a través del análisis de las evaluaciones de desempeño realizadas por los jefes directos de los practicantes, un grupo focal con las asesoras de carrera y entrevistas a profundidad con jefes directos que durante el periodo de estudio tuvieron al menos más de un practicante a su cargo. Esta investigación servirá como guía para futuras investigaciones que indaguen acerca del perfil de competencias que debe tener el profesional del siglo XXI.

Palabras Claves: conocimientos, aportes, perfil, profesional, practicantes

ABSTRACT

The present work of degree, is an investigation about the knowledge and contributions most valued by the employers of the trainee of Icesi University of the careers of Business Administration, International Marketing and Advertising and Economy and International Business. This research is carried out with the aim of confirming that the graduates of the programs mentioned above have the knowledge, skills, attitudes and

values that the organizations require considering the complex and changing world in which we live today.

To guarantee the reliability of the results, a methodological triangulation was carried out, which seeks to increase the validity of the results and to reduce the bias problems that may arise. This triangulation was done through the analysis of the performance evaluations performed by the direct leaders of the practitioners, a focus group with career counselors and in-depth interviews with direct bosses who during the study period had at least more than one practitioner at his expense. This research will serve as a guide for future research that investigates the profile of competencies that must have the professional of the 21st century.

Key words: Knowledge, contributions, profile, professional, trainee.

Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	7
2. OBJETIVOS	9
2.1 OBJETIVO GENERAL	9
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3. MARCO TEÓRICO	10
4. DISEÑO METODOLÓGICO	37
4.1 Muestra.....	38
4.2 Categorías a abordar.....	39
4.3 Cuadro guía de metodología	41
4.4 Variables y preguntas exploratorias	43
4.5 Instrumentos	43
4.5.1 Descripción del instrumento para la recolección de la información	43
4.6 Triangulación Metodológica	44
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
5.1.1 Análisis evaluaciones de desempeño MIP	45
5.1.2 Análisis evaluaciones de desempeño ENI.....	54
5.1.3 Análisis evaluaciones de desempeño ADD.....	61
6. ANÁLISIS GRUPOS FOCALES	69
7. ANÁLISIS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD	72
7.1 Economía y Negocios Internacionales	72
7.2 Mercadeo Internacional y Publicidad.....	74
8. CONCLUSIONES	76
9. BIBLIOGRAFÍA.....	77

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1: Habilidades esenciales del mercadólogo del futuro	36
---	----

LISTA DE TABLAS:

Tabla 1: Ficha de Investigación.....	38
Tabla 2: Tamaño de la Muestra	38
Tabla 3: Tamaño de la Muestra	41

LISTA DE ILUSTRACIONES:

Ilustración 1: Frecuencia de respuesta en el área de conocimientos (MIP).....	46
Ilustración 2: Frecuencia de respuesta en el área aportes(MIP)	47
Ilustración 3: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos(MIP).....	48
Ilustración 4: Frecuencia de respuesta en la familia Habilidades(MIP).....	49
Ilustración 5: Frecuencia de respuesta familia Conocimientos-Aportes(MIP)	50
Ilustración 6: Frecuencia de respuesta en la familia Actitudes- Aportes(MIP).....	52
Ilustración 7: Frecuencia de respuesta en la familia Habilidades-Aportes(MIP).....	53
Ilustración 8: Frecuencia de respuesta en el área Conocimientos (ENI).....	55
Ilustración 9: Frecuencia de respuesta en el área Aportes (ENI)	56
Ilustración 10: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos (ENI)	57
Ilustración 11: Frecuencia de respuesta en la familia Habilidades (ENI)	58
Ilustración 12: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos-Aportes (ENI) ...	59
Ilustración 13: Frecuencia de respuesta en la familia Actitudes-Aportes (ENI)	60
Ilustración 14: Frecuencia de respuesta en el área Conocimientos (ADD).....	62
Ilustración 15: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos (ADD)	63
Ilustración 16: Frecuencia de respuesta en la familia Habilidades (ADD)	65
Ilustración 17: Frecuencia de respuesta en el área Aportes (ADD)	66
Ilustración 18: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos-Aportes (ADD) .	67
Ilustración 19: Frecuencia de respuesta en la familia Actitudes- Aportes (ADD)	68

1. JUSTIFICACIÓN

Una de las preocupaciones constantes de las universidades es confirmar que sus egresados cuentan con los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que requieren las organizaciones especialmente en un mundo tan complejo y cambiante como en el que vivimos actualmente.

Organizaciones como tuning en su afán por “afinar” las estructuras educativas de Europa y América Latina tenía entre sus objetivos “Desarrollar perfiles profesionales, resultados del aprendizaje y competencias deseables en términos de competencias genéricas y relativas a cada área de estudios incluyendo destrezas conocimiento y contenidos” (Tuning, 2007)

Por otra parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), guiado por estudios que aseguran que una educación de alta calidad es esencial para el crecimiento económico de los países, apoya a América Latina y el Caribe a promover la enseñanza efectiva y el aprendizaje en todos los niños y jóvenes de la región. (“BID”, 2016). En uno de los artículos de estudio del Banco Interamericano de Desarrollo llamado “*Desconectados. Habilidades, educación y empleo en América Latina.*” se cita un estudio muy importante por parte de los autores O’Neil, Allred y Baker quienes “...apuntan en lo fundamental a identificar las habilidades requeridas para un buen desempeño en el ámbito laboral”.

Teniendo en cuenta las sugerencias anteriormente planteadas, las universidades se ven en la necesidad de estar actualizando e innovando sus programas académicos para formar profesionales con los requerimientos que demanda el siglo XXI. Es por esta razón, que el presente proyecto está enfocado a proveer información sobre conocimientos académicos requeridos por los profesionales recién egresados para que estos tengan un eficiente desempeño laboral.

Con esta investigación se busca identificar cuáles son los perfiles en cuanto a los conocimientos y aportes requeridos en los profesionales de Administración de empresas, Economía y Negocios Internacionales y Mercadeo Internacional y Publicidad de la Universidad Icesi. Esta información será de gran utilidad para la universidad ya que podrá contrastar permanentemente sus programas académicos con las exigencias del mercado; para los estudiantes de pregrado es determinante tener conocimientos de las exigencias del mercado laboral a nivel local, nacional e internacional, para identificar qué aspectos de sus conocimientos debe fortalecer y cuales adquirir y desarrollar para estar en capacidad de competir en el complejo mundo laboral; y por último, para la sociedad en general es de suma importancia contar con profesionales con formación de alta calidad capaces de resolver problemas y hacer propuestas innovadoras que permitan la construcción de un mundo mejor.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar cuáles son los conocimientos y aportes más valorados por los empleadores de los practicantes de la universidad Icesi.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-Identificar cuáles son los conocimientos y aportes más valorados por los empleadores de los practicantes de administración de empresas.

-Determinar cuáles son los conocimientos y aportes más valorados por los empleadores de los practicantes del programa de Mercadeo Internacional y Publicidad.

-Establecer cuáles son los conocimientos y aportes más valorados por los empleadores de los practicantes del programa de Economía y Negocios Internacionales.

3. MARCO TEÓRICO

Desde hace varias décadas la comunidad académica ha reunido esfuerzos para crear estándares en cuanto a la educación se refiere. En el año 2001 se materializó el proyecto “Tuning” en Europa, cuyo objetivo principal era sintonizar las competencias y conocimientos que el profesional del siglo XXI debe tener. La metodología de este estudio se replicó en América latina en el año 2007, teniendo en cuenta las percepciones de estudiantes, egresados, empleadores y académicos de 19 países. La finalidad de dicho proyecto es la estandarización de competencias generales y competencias específicas para cada disciplina en la educación superior.

En el proyecto “tuning” se definió una competencia como la “*combinación dinámica de conocimiento, comprensión, capacidades y habilidades*” (Tuning, 2007). Las competencias genéricas o generales se abordaron como elementos compartidos, comunes a cualquier titulación, tales como la capacidad de aprender, de tomar decisiones, de diseñar proyectos, habilidades interpersonales entre otros (Tuning, 2007) Para la realización del proyecto Tuning Latinoamérica se tuvieron en cuenta 27 competencias genéricas, las cuales se definieron con ayuda del Centro Nacional de Tuning (CNT), y se identificaron las competencias generales más importantes en la educación superior, las cuales son (Tuning, 2007):

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Capacidad de aprender y actualizarse.
- Capacidad para identificar, planear y resolver problemas.
- Compromiso ético.
- Compromiso con la calidad.

Este estudio permitió concluir que es imprescindible que todos los individuos que se encuentren realizando cualquier tipo de pregrado desarrollen las competencias generales mencionadas anteriormente.

Por otra parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), guiado por estudios que aseguran que una educación de alta calidad es esencial para el crecimiento económico de los países, apoya a los países de América Latina y el Caribe a promover la enseñanza efectiva y el aprendizaje en todos los niños y jóvenes de la región. (“BID”,2016). En uno de los artículos de estudio del Banco Interamericano de Desarrollo llamado “*Desconectados. Habilidades, educación y empleo en américa latina.*” se cita un estudio muy importante por parte de los autores O’Neil, Allred y Baker quienes “...apuntan en lo fundamental a identificar las habilidades requeridas para un buen desempeño en el ámbito laboral. Estos autores examinan y categorizan las habilidades identificadas en cinco investigaciones distintas llevadas a cabo en los Estados Unidos. Todas utilizan información obtenida a través de entrevistas con empleadores públicos y/o del sector privado, sindicatos, trabajadores y supervisores de distintos sectores, y académicos.” (O’Neil, Allred y Barker; 1997 citado en Bassi, Busso, Urzúa y Vargas; 2012). Los resultados de estas investigaciones son de gran relevancia, ya que ayuda a identificar cuáles son las habilidades que más se destacan al tener un buen desempeño laboral y con esto se pueden desarrollar estrategias o sistemas de educación que se enfaticen en estas; “En los resultados de estos cinco estudios (O’Neil, Allred y Baker, 1997) se establecen cuatro grupos generales de destrezas requeridas para un buen desempeño en el ambiente laboral: habilidades académicas básicas (lectura y escritura); habilidades de pensamiento avanzado (creatividad, capacidad de aprendizaje, resolución de problemas); habilidades interpersonales y de trabajo en equipo (comunicación, negociación y resolución de conflictos), y características personales y actitudes

(autoestima, motivación y responsabilidad). (O'Neil, Allred y Barker; 1997 citado en Bassi, Busso, Urzúa y Vargas; 2012). Con estudios como estos, las transformaciones educacionales ya deberían instaurarse; sin embargo “Afirmar que los aprendizajes de los alumnos —en particular de habilidades y competencias que puedan usar en sus vidas productivas— deben ser la preocupación central de las reformas educativas en América Latina y el Caribe parece una obviedad. Sin embargo, muchas de las intervenciones, políticas y programas realizados en la región en el campo de la educación no se han enfocado en ello.” (Bassi, Busso, Urzúa y Vargas; 2012), pero por otra parte algunos países como Chile, Colombia y México ya tienen y/o están desarrollando sistemas de evaluación y certificación de competencias laborales como esquemas permanentes de formación continua de la fuerza de trabajo. (Bassi, Busso, Urzúa y Vargas; 2012)

Como es dicho con anterioridad, en Colombia se ha venido trabajando en los aspectos relacionados con las competencias generales que debe desarrollar todo individuo en el proceso de la educación básica y media en el país, una muestra de esto son los esfuerzos que se adelantan desde el Ministerio de Educación Nacional, el cual en Agosto de 2003, se “planteó la necesidad de emprender acciones para adecuar a los trabajadores a las nuevas exigencias del mercado y aumentar la empleabilidad de la fuerza laboral en su conjunto” (Ministerio de Educación, 2003). Para lograr esta meta, el gobierno le otorgó al sector educativo un rol fundamental de mejoramiento de las competencias de las personas, con el fin de que estas estén en la capacidad de conseguir un trabajo adecuado, y logren desarrollar iniciativas para que sea posible la generación de ingresos por su propia cuenta. Este sistema educativo, no sólo debe garantizar el desarrollo pleno de los jóvenes como personas y ciudadanos, también debe facilitar la vinculación de la persona al mundo laboral.

Para el logro de este objetivo, “el Ministerio de Educación Nacional asume como una política nacional la articulación de la oferta educativa con el mundo productivo y la formación de competencias laborales, tanto generales como específicas.” (Ministerio de Educación, 2003). Esta política busca fomentar, potencializar y desarrollar las competencias laborales generales en los estudiantes de la educación básica y media, para facilitar su vinculación activa a la vida productiva.

La formación de competencias laborales es el primer aspecto que aborda la política de Articulación de la Educación con el Mundo Productivo, en la cual se hace énfasis en que el sistema educativo “además de formar competencias básicas y ciudadanas para que los estudiantes alcancen los niveles esperados de desarrollo personal y como ciudadanos críticos y responsables, la educación debe formar en competencias laborales que faciliten su inserción al mundo productivo, ya sea de forma inmediata o luego de sus estudios superiores. Así, la formación de competencias laborales no tiene el sentido de reemplazar la preparación académica, sino que fortalece su pertinencia para garantizar que los estudiantes se desarrollen en los campos personal, social, cultural y productivo.” (Ministerio de Educación, 2003)

En cuanto a la definición de competencias laborales generales que cada individuo debe desarrollar, el Ministerio de Educación especifica que deben de ser las siguientes:

- Orientarse hacia los resultados.
- Identificar y emplear métodos creativos e innovadores para la solución de problemas.
- Contar con una visión científico - tecnológica para abordar situaciones propias del trabajo.

- Coordinar y gestionar recursos de diversos tipos y relacionarse con otros para obtener resultados asociados a objetivos colectivos.

Estas cuatro competencias son necesarias en la actualidad para desempeñarse en un trabajo o espacio productivo propio (Ministerio de Educación, 2003)

Los esfuerzos para darle una definición concreta a lo que se puede considerar como competencia ha sido objeto de numerosas investigaciones y trabajos académicos en los últimos años, entre estos se encuentran la realizada por Rafael Feito Alonzo en su trabajo *“De las Competencias Básicas al Currículum Integrado”*, en donde después de revisar diversas definiciones de lo que es aceptado como competencia dentro de la comunidad académica llega a concluir que una competencia es “Una combinación de conocimientos destrezas y actitudes”. Ahora bien, también es posible definir una competencia como “el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones demostradas en el transcurso de la formación profesional” (Vásquez; 2005). Todas estas definiciones otorgadas al concepto de competencia son acertadas, pero una que logra enmarcar lo que se pretende realizar en este trabajo es la citada por Iñaki Periáñez en la investigación *“Competencias Demandadas en los Nuevos Economistas”* quien define una competencia como “combinación de conocimientos, habilidades (intelectuales, manuales, sociales, etc.) actitudes y valores que capacitarán a un titulado para afrontar con garantías la resolución de problemas o la intervención en un asunto en un contexto académico, profesional o social determinado”. Por otra parte, además de definir el concepto de competencia, es relevante dar a conocer que existe una preocupación global por revisar y transformar los sistemas educativos ya que esto conlleva a un desarrollo social. Tal como lo dice el estudio *“competencias profesionales para el siglo XXI”* surge la necesidad de centrarse en el estudiante y en la gestión del conocimiento al tiempo que se define la necesidad de desarrollar competencias que

incluyan una combinación dinámica de conocimiento, comprensión, habilidades y capacidades cuyo resultado sea alcanzar mayores cotas de empleabilidad, innovación y emprendimiento. (Confederación de empresarios de navarra, 2012)

Ahora bien, de lo anterior se puede afirmar que la mayoría de las definiciones consultadas de competencia tienen en común que estas involucran los conceptos de conocimientos, habilidades actitudes y en cierta medida de valores; adicional a esto que existe una latente preocupación por el desarrollo de estos. Por lo anterior, resulta imprescindible abarcar estos cuatro conceptos para tener una descripción más completa de lo que se entiende por competencia y del análisis que se realizará en el presente trabajo. Por otra parte, también se hace necesario crear una distinción entre conocimientos, habilidades, valores y actitudes para determinar el proceso de aprendizaje y el tipo de formación que se ha llevado a cabo, y es que generalmente en el ámbito formativo los conceptos de habilidades, conocimientos y valores se materializan y conciben como un todo (Ortoll, 2004).

Para iniciar esta profundización, es necesario definir la palabra conocimientos, la cual será entendida como “el producto de procesar inteligentemente información, el mapa interior sobre conceptos y nociones de la realidad que servirán de base para realizar una actuación” (Ortoll, 2004). Estos conocimientos en el entorno profesional se pueden diferenciar en dos tipos. En primer lugar, están los conocimientos generales que hace referencia a “Características y naturaleza de la información relacionada con una materia concreta o disciplina vinculada a la profesión, y conocimientos técnico-profesionales que se refiere a conocimientos de la disciplina, incluyendo aquellos sobre el sector profesional al que se pertenece” (Ortollo, 2004). En segundo lugar, se encuentran los conocimientos de tipo profesional, los cuales son conocimientos contextuales que se pueden definir como “características y condiciones del ámbito en el cual se desarrolle la

actividad profesional van a condicionar el uso de la información vinculada a la praxis profesional y, por lo tanto, los conocimientos necesarios para ello. Éstos serán propios de cada organización” (Ortollo, 2004). Estos dos tipos de conocimientos se complementan entre sí y son las herramientas fundamentales que le permiten a cada profesional realizar sus labores de forma idónea, teniendo en cuenta que estos sirven como bases para el desarrollo de algún tipo de actividad.

Uno de los componentes de las competencias que son de suma importancia para el desarrollo de estas son las habilidades, las cuales son definidas por la Real Academia Española (RAE) como “capacidad y disposición para hacer algo”. Estas habilidades también se pueden definir como “capacidad de poner los conocimientos en acción” (Ortoll, 2004), es decir las habilidades necesitan de un conocimiento que les provea las bases para realizar las actividades que estas demandan. Es posible afirmar que las competencias están integradas por un conjunto de habilidades que a su vez requieren de cierto grado de conocimiento (Navarro, Iglesias, Torres; 2005). Es importante resaltar el hecho que dentro del sistema productivo europeo los principales requerimientos de habilidades y destrezas demandadas a los trabajadores pueden sintetizarse en tres grupos que son los técnicos, humanos y analíticos (Navarro, Iglesias, Torres; 2005). Otros estudios como por ejemplo los realizados por el BID, en uno de sus artículos llamado “*Desconectados. Habilidades, educación y empleo en américa latina.*” hace referencia a la existencia de dos tipos de habilidades “Aun cuando son numerosas las distintas dimensiones de habilidad que pueden caracterizar a un individuo, en la literatura especializada se ha tendido a agruparlas en dos grandes categorías: cognitivas y no cognitivas o socioemocionales.”...se entenderá por habilidades cognitivas aquellas que tienen que ver con la cognición (correlacionadas con el coeficiente intelectual) y las del conocimiento (matemáticas y lenguaje), que son las que permiten el dominio del saber

académico. Entre tanto, por habilidades socioemocionales se entenderán aquellas que pertenecen al área del comportamiento o que surgen de los rasgos de la personalidad y que usualmente se consideran “blandas”.” (Bassi, Busso, Urzúa, Vargas; 2012)

Un tercer componente de las competencias y que se complementa con los conocimientos y las habilidades son las actitudes, este es un término abstracto y difícil de definir, pero un acercamiento a esta definición es “empatía con la cual afrontamos una acción, la predisposición a hacer alguna cosa de una determinada manera” (Ortoll, 2004), es decir, además de pensar, aprender e interiorizar determinados conocimientos, las personas actúan ante esto, pues de nada sirve tener los conocimientos y las habilidades si no se tiene una predisposición a sacarle el mayor provecho a todo lo aprendido de determinada manera.

Ahora bien, se abordará otro de los conceptos que abarcan la noción de competencia, y es el concepto de valores. Dado que los valores están interiorizados en cada individuo, estos constituyen disposiciones adquiridas relativamente estables que actúan como parámetros internos de dirección que determinan y regulan la conducta, provocan percepciones selectivas e influyen en los procesos de decisión (Lüdecke-Plümer ; 2007). El desarrollo e interiorización de los valores cambia a lo largo del tiempo, por lo cual es necesario que durante toda la formación profesional se refuercen, tanto en el marco de las actuaciones privadas, sociales y políticas, como en las profesionales y académicas, ya que estos conllevan a formular juicios morales, que representan un componente importante para la forma en que se genera la conducta (Lüdecke-Plümer ; 2007). Por esta razón, es de suma importancia prestarle atención a los valores y a los cambios que estos sufren, además de la estructura, desarrollo y la capacidad de hacer juicios morales, todo esto dentro del contexto de la formación superior, ya que de esta forma se puede

garantizar la mejor conducta, prácticas y toma de decisiones éticas en la conducta del futuro profesional.

Un punto importante a la hora de saber cómo se desarrollan adquieren y potencializan los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que deben tener los profesionales durante los estudios universitarios, es que es de vital importancia que la educación que brindan las universidades sea de máxima calidad para garantizar una formación que le permita al profesional tener los conocimientos que exige el ámbito laboral, y pueda destacarse en un mundo tan competitivo y a su vez posibilite el reconocimiento de la institución por brindar educación de alta calidad de acuerdo a los estándares establecidos.

En el Suroccidente Colombiano se encuentra una de las mejores universidades de Colombia, que se destaca por brindar educación de máxima calidad y por ser la segunda universidad en el país en obtener una acreditación internacional; esta es la universidad Icesi. Esta acreditación fue otorgada a la facultad de ciencias administrativas y económicas por la AACSB, *Association to Advance Collegiate Schools of Business*, **que es la** “institución internacional sin ánimo de lucro, encargada de certificar la calidad académica de las facultades de negocios alrededor del mundo” (Icesi, 2014). Este reconocimiento solo lo han recibido 16 facultades en Latinoamérica y dos en Colombia. Adicional a esto, la universidad Icesi cuenta con una acreditación de alta calidad académica en los programas de la facultad de ciencias administrativas y económicas, esto según (Consejo Nacional de Acreditación), se refiere a un “reconocimiento por parte del estado de la calidad de instituciones de educación superior y de programas académicos , es una ocasión para valorar la formación que se imparte con la que se reconoce como deseable en relación a su naturaleza y carácter, y la propia área de conocimiento.”(Consejo Nacional de Acreditación); este reconocimiento que se le ha

hecho a la Universidad Icesi, puede evidenciar que esta universidad con excelentes planes académicos de alta calidad, que a su vez conllevan a que transmiten magníficos conocimientos y pueden ayudar a desarrollar competencias y habilidades en distintos aspectos.

Para obtener la acreditación internacional, la universidad Icesi debió pasar por “un proceso de análisis, evaluación y mejoramiento riguroso, el cual tomó varios años. Durante este tiempo, la universidad desarrolló e implementó un plan de trabajo para cumplir con las normas de acreditación de la AACSB, lo cual requiere un ambiente de enseñanza de alta calidad, una programación innovadora y un compromiso activo con el sector industrial. Además, conforme a los requerimientos de las normas de la AACSB, la universidad pasa por un proceso de revisión por pares cada cinco años con el fin de poder conservar su estatus de acreditación” (Icesi, 2014).

Por otro lado, el proceso de acreditación de alta calidad que hace el estado por parte del Consejo Nacional de Acreditación a la Universidad Icesi es el siguiente:

- La Autoevaluación, que consiste en el estudio que llevan a cabo las instituciones o programas académicos, sobre la base de los criterios, las características, y los aspectos definidos por el Consejo Nacional de Acreditación. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación amplia de la comunidad académica en él.
- La Evaluación Externa o Evaluación por Pares, que utiliza como punto de partida la autoevaluación, verifica sus resultados, identifica las condiciones internas de operación de la institución o de los programas y concluye con un juicio sobre la calidad.
- La Evaluación Final que realiza el Consejo Nacional de Acreditación a partir de los resultados de la autoevaluación y de la evaluación externa.

·El reconocimiento público de la calidad se hace a través del acto de acreditación que el Ministro de Educación emite con base en el concepto técnico del Consejo Nacional de Acreditación

Estas acreditaciones garantizan que la universidad continúe brindando una educación de máxima calidad a todos sus estudiantes, y que todos sus procesos de formación se hagan conformes a normas y parámetros de excelencia.

Alguno de los logros que alcanzó la universidad Icesi durante su proceso de acreditación son: La consolidación y alta cualificación de su planta profesoral, el desarrollo de sistemas más efectivos de evaluación de sus programas, el énfasis en las actividades de investigación, el reconocimiento, nacional e internacional, de las publicaciones hechas por los profesores de la Facultad, la construcción de una infraestructura de clase mundial y la diferenciación de los egresados de sus programas no solo por sus conocimientos, sino por las competencias que los distinguirán entre los profesionales de otras universidades(Icesi,2014).

Además de contar con estas acreditaciones que garantizan una alta calidad en la educación superior y en sus programas académicos, la universidad Icesi cuenta con un programa educativo institucional (PEI) que propicia la educación de máxima calidad y permite formar individuos autónomos, con capacidad de análisis y de síntesis, con un pensamiento crítico que les permite liderar cambios, y proponer nuevas soluciones a diversas problemáticas. Este programa educativo se basa en tres grandes ejes que son: las estrategias de aprendizaje activo, el planteamiento curricular, y el desarrollo de las capacidades y la consolidación de los valores.

El primer grande eje de este modelo educativo son las estrategias de aprendizaje activo las cuales se dividen en:

Primera Estrategia: Los estudiantes son los protagonistas de su aprendizaje; ellos construyen su propio conocimiento, basados en el estudio, la experiencia y la práctica. Los estudiantes desarrollan y defienden posiciones propias, comparándolas con los puntos de vista de otros. Son estudiantes con capacidad de crítica, de juicio y de criterio. Los libros y los otros materiales utilizados en el proceso se convierten en herramientas para la interpretación y la búsqueda de múltiples aspectos de los temas de estudio.

Segunda Estrategia: Los Profesores de tiempo completo y dedicación exclusiva se caracterizan por su avanzada formación académica, por su habilidad para la docencia y por su experiencia profesional. Ellos son guías y diseñadores de experiencias educativas que maximizan los distintos procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación.

Tercera Estrategia: Los grupos de clase son pequeños El promedio de estudiantes por salón es de 22, uno de los mejores promedios en Colombia. Facilita el acompañamiento y apoyo directo del profesor al estudiante, contribuyendo al desarrollo de estudiantes de alto desempeño

El segundo eje que compone el modelo educativo de la Universidad Icesi es el planteamiento curricular, el cual hace referencia a la forma en la cual cada estudiante adquiere los conocimientos propios de su carrera mediante diferentes modalidades:

Materias de Currículo Central: Los programas de pregrado de la Universidad Icesi cuentan con materias de Currículo Central, las cuales están compuestas por asignaturas, en las áreas de: Lenguaje y Comunicación, Lógica, Matemática, Estadística, Economía, Ciencias Físicas, Ciencias Biológicas, Filosofía, Historia, Ciencias Sociales, Arte, Literatura y Estudios Culturales. Estudiantes de diferentes carreras toman clases, con lo cual se forman, comparten y valoran la importancia de compartir espacios de aprendizaje e interacción con estudiantes que ejercerán distintas profesiones.

Materias de Currículo Específico: Cada programa de pregrado de la Universidad Icesi tiene un grupo específico de materias propias de cada disciplina en las cuales el estudiante adquiere mayor experiencia y conocimiento sobre los aspectos propios de su carrera eligiendo áreas de interés de acuerdo con sus gustos e intereses personales. El estudiante obtiene certificados de la concentración elegida (González H., 2011)

El tercer eje que compone el Modelo Educativo institucional es el desarrollo de las capacidades y la consolidación de los valores definidos por la Universidad. Estas capacidades se agruparon en cuatro grandes categorías que, con ayuda de las diferentes materias del currículo, se desarrollan:

La capacidad de relacionarse con los otros en la expresión de ideas y sentimientos, y en la transmisión y recepción de información.

La capacidad intelectual incluye la aptitud para la investigación, el análisis, la síntesis, la conceptualización, el manejo de información, el pensamiento sistémico, el pensamiento crítico y la solución de problemas.

La capacidad de trabajo personal efectivo involucra la capacidad de planeación, de actuación efectiva, de reconocimiento del cambio, de innovación, de autocrítica y de aprendizaje personal permanente.

La capacidad de trabajo en equipo agrupa las capacidades de liderazgo, las relaciones interpersonales, el trabajo bajo presión y la negociación (González H., 2011)

La facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Icesi ofrece los programas de Administración de Empresas, Economía y Negocios Internacionales y Mercadeo Internacional y Publicidad, los cuales se destacan por ser aquellos que tienen mayor demanda. Ahora bien, se analizará literatura enfocada en el perfil de

competencias que exige el mercado laboral actual para los egresados de cada una de estas carreras.

Son diversos los estudios que se han realizado para determinar el perfil de competencias de un administrador de empresas que cumpla con las exigencias del siglo XXI. Las instituciones de educación superior y el sector empresarial reconocen que “los resultados exitosos en el desempeño laboral están más asociados a características individuales que a los títulos y certificaciones obtenidas(Martínez, Torres, Serpa, Velasco; 2016), por lo que las universidades comprende la necesidad de enfocar sus programas y diseños curriculares en las competencias laborales o profesionales para lograr el profesional idóneo, con capacidad de comunicarse, trabajar en colectivo y manejar determinadas actitudes, destrezas, conocimientos y habilidades para resolver situaciones nuevas y generalizar aprendizajes, así está por encima de la rápida obsolescencia de los conocimientos. (González & Ortizm; 2011)

La universidad de Piuhra realizó una investigación para determinar cuál es el perfil de competencias adecuado para un administrador desde una mirada de las empresas empleadoras, con el fin de otorgar información a las universidades Peruanas para que estas establezcan los mecanismos adecuados que las orienten hacia la mejora de su papel como formadoras integrales.

Esta investigación reveló que las principales competencias que exige el sector empresarial en un administrador de empresas son: Capacidad de análisis, clara comunicación escrita, clara comunicación oral, creatividad, dominio de los programas de informática, dominio del idioma inglés, Actitud abierta ,apertura al cambio, autocontrol, compromiso, consulta, cordialidad, energía, iniciativa, organización,

orientación a la responsabilidad social, pro-actividad , resiliencia, conocimientos de administración general (Olivera, 2012).

La universidad de Cundinamarca desarrolló una investigación para determinar las líneas y tendencias de la administración de empresas como profesión a nivel internacional, nacional y regional y su incidencia sobre el currículo del programa de administración de empresas de la universidad. Esta investigación reveló que a nivel nacional los principales requerimientos que se efectúan al sector educativo en cuanto a las competencias que deben desarrollar los administradores son: Innovación y manejo de tecnologías dentro de las organizaciones, gestión en programas de control de calidad, gestión de recursos financieros y no financieros, dominio en segundo idioma, conocimientos en formalización de empresas y actitud emprendedora. De igual forma se hace énfasis en que las instituciones deben fomentar y fortalecer la formación ética .A nivel Latinoamericano se encontró la necesidad de promover un estilo gerencial integral en los programas de administración de empresas y una fuerte asimilación de la gestión de negocios a partir de una visión no sólo cuantitativa. A nivel Norteamericano se evidenció la importancia de desarrollar habilidades técnicas en los programas de administración de empresas y se observa la necesidad de que las instituciones de educación superior complementen su rigurosidad científica con algunos elementos de índole práctico y fortalezcan en sus programas el componente ético. A nivel Europeo las escuelas e enfatizan en la formación matemática y contable, y en los aspectos financieros y bancarios y se recurre a establecer convenios con otras instituciones para facilitar la movilidad estudiantil. A nivel local se revela una tendencia en formar profesionales con pensamiento crítico, éticos, responsables socialmente, con capacidad de trabajar en equipo y solucionar todo tipo de problemáticas. (Melo Guzmán, Valdés García; 2015).

En el ámbito internacional se han realizado diversos estudios para determinar las el perfil de competencias de los administradores de empresas, uno de ellos, el más aceptado y referenciado, por diferentes entes nacionales, es el Proyecto Tuning— América Latina, que surgió inicialmente en Europa en el año 2001 con la reunión de 135 universidades y que en octubre de 2003 se consolidó en Latinoamérica (Castellanos Fonseca, Castañeda, Trujillo, Castrillón; 2013). El objetivo de este proyecto es afianzar las estructuras educativas de América Latina al iniciar un debate cuya meta es identificar e intercambiar información y mejorar la colaboración entre las instituciones de educación superior para el desarrollo de la calidad, efectividad y transparencia (Proyecto Tuning, 2010). Los resultados de este proyecto son un conjunto de visiones de diferentes actores: académicos, egresados, estudiantes y empresarios de varios países latinoamericanos y europeos, quienes han llegado a un consenso sobre las competencias de la profesión de Administración las cuales son:

- Desarrollar un planteamiento estratégico, táctico y operativo.
- Identificar y administrar los riesgos de negocio de las organizaciones.
- Identificar y optimizar los procesos de negocios de las organizaciones.
- Administrar un sistema logístico integral.
- Desarrollar, implementar y gestionar sistemas de control administrativo.
- Identificar las interrelaciones funcionales de la organización.
- Evaluar el marco jurídico aplicado a la gestión empresarial.
- Elaborar, evaluar y administrar proyectos empresariales en diferentes tipos de organizaciones.
- Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales.

- Usar la información de costos para el planteamiento, el control y la toma de decisiones.
- Tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa.
- Ejercer el liderazgo para el logro y la consecución de metas en la organización.
- Administrar y desarrollar el talento humano en la organización.
- Identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno social.
- Mejorar e innovar los procesos administrativos.
- Detectar oportunidades para emprender nuevos negocios y/o nuevos productos.
- Utilizar las tecnologías de información y comunicación en la gestión.
- Administrar la infraestructura tecnológica de una empresa.
- Formular y optimizar sistemas de información para la gestión.
- Formular planes de marketing

Las competencias señaladas son de carácter general para cualquier tipo de administrador; además, coinciden con los postulados de Fayol frente a las funciones básicas de la administración: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar (Castellanos Fonseca, Castañeda, Trujillo, Castrillón; 2013).

La universidad Nacional Sede Manizales realizó un estudio para definir el perfil ocupacional de los administradores requerido por las empresas de Manizales y sus áreas de influencia. El estudio se realizó mediante entrevistas y encuestas a empresas reconocidas y a partir del análisis de la información se establecieron cuatro perfiles de administradores de empresas: i) perfil de los altos directivos de la organización o creadores de empresas; ii) perfil de los responsables de la coordinación de área funcional o proceso; iii) Perfil del Asistente de área funcional o proceso y iv) Perfil

Docente- investigador (Arias, 2011). Las capacidades requeridas por el mercado varían de acuerdo a cada uno de los perfiles; sin embargo, existen habilidades comunes que son las más demandadas por el sector empresarial analizado, entre las que se encuentran la capacidad para manejar nuevas tecnologías, capacidad de análisis y síntesis, de interpretación, la capacidad creativa y las habilidades interpersonales (Castellanos Fonseca, Castañeda, Trujillo, Castrillón; 2013).

Para determinar las competencias requeridas por el sector empresarial en un administrador de empresas, la universidad Nacional de Colombia, en una investigación denominada “ La administración del siglo XXI” escaneó dentro de bolsas de empleo virtuales y analizó las ofertas laborales para administradores de empresas publicadas por diferentes compañías que utilizan estos medios como herramienta en su proceso de selección y encontró que las compañías siguen requiriendo de los profesionales en Administración y profesiones afines competencias vitales como: liderazgo, proactividad, responsabilidad, dominio de un segundo idioma y comunicación efectiva; estas últimas dos resultan las más destacadas. Más allá de buscar aspectos diferenciadores en los profesionales en términos académicos, y sin desconocer los conocimientos específicos solicitados en cada labor, hay una gran inclinación por solicitar competencias que potencien en los futuros empleados capacidad de relacionamiento con el medio tanto interno como externo, respuesta a entornos cambiantes, manejo del trabajo bajo presión y orientación al logro, también se vincula la importancia de la gestión de la contingencia y el manejo del capital intelectual como competencias que toman fuerza y propenden por la generación de valor agregado requerido por parte de los profesionales actuales (Castellanos Fonseca, Castañeda, Trujillo, Castrillón, 2013).

En consultas de opinión realizadas por diferentes medios de comunicación – como revista Dinero, Clase Empresarial, La República, Portafolio, etc.- en las cuales se ha indagado a gerentes, empresarios y emprendedores sobre las principales características que deben poseer los recién egresados para ser exitosos, se distinguen las siguientes características en orden de prioridad: capacidad para incorporarse a nuevos grupos sociales; manifestación de capacidades de liderazgo y trabajo en equipo; conocimientos adecuados en paquetes informáticos y dominar una segunda lengua (preferiblemente inglés) y, por último, exigencia del conocimiento en aspectos académicos. Esto implica que las Instituciones de Educación Superior tienen un reto muy grande en términos de potencializar y reforzar de manera sustancial su enfoque formativo en aras de atender las necesidades y requerimientos del mercado en el que sus futuros egresados se desempeñarán. (Chávez, Castellanos, Jiménez, 2003).

El pregrado en Economía y Negocios Internacionales de la universidad posee un perfil profesional con una sólida fundamentación teórica en economía y una visión internacional en el mundo de los negocios. Su plan curricular tiene un enfoque en donde se da respuesta a los retos que plantean las nuevas dinámicas de globalización e integración, la universidad detectó la necesidad de tener un profesional que combinará la formación analítica de un Economista, con la habilidad de un Negociador Internacional. En el mundo globalizado cada vez más exigente con los recién egresados es importante que las mallas curriculares de las universidades estén alineadas con las exigencias que hace el mercado laboral a los profesionales en economía.

Existen diversidad de estudios que investigan las competencias, habilidades o conocimientos demandados en el mercado laboral para los recién egresados de los programas de Economía y afines, un ejemplo de estos es el realizado en la Universidad del País Vasco en España, en donde se realizó un World Café en donde se tuvieron en

cuenta diferentes grupos de interés, como lo son profesionales, empleadores, estudiantes y académicos para definir el grupo de habilidades, actitudes, conocimientos y valores a medir en la investigación. Los resultados se encontraron que las habilidades más importantes para un economista según los grupos mencionados anteriormente son trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, resolución de problemas, análisis y capacidad de aprendizaje. Las actitudes con mayor frecuencia son la iniciativa, capacidad resolución, aprendizaje y mejora continua. En cuanto a los valores tenemos que los más importantes son principios éticos e integridad y responsabilidad. Finalmente se encontró que los conocimientos adicionales demandados con mayor frecuencia son los idiomas, conocimientos y uso de las TIC's y herramientas de gestión ISO, EFQM (Periáñez Cañadillas, Luengo Valderrey, Pando García, De La Peña García, & Villalba Merlo, 2010).

Otro estudio que se realiza en el mercado laboral europeo es el publicado en la revista académica *Innovar* en la edición especial de educación. En este estudio empírico muestran los resultados obtenidos tras la encuesta realizada a una muestra cualificada de Economistas españoles para conocer su opinión sobre las competencias y habilidades que han adquirido en sus estudios universitarios y la utilidad de estos desempeñando sus tareas profesionales. En los resultados obtuvieron que los conocimientos más relevantes para el desarrollo de su carrera y su actividad profesional son en contabilidad, finanzas, leyes, estadísticas, estrategias y mercadeo, estos fueron los que obtuvieron los promedios más altos en las calificaciones dadas por los profesionales (Marín, Antón, Palacios, 2010).

El *Journal of Business Economics and Management* publicó una investigación en donde se estudia el proceso de contratación para recién egresados, planteando la hipótesis de que para las compañías valoran más aspectos relacionados con la

personalidad y otras cualidades personales individuales que aspectos sobre registros académicos sobresaliente. Los resultados a la pregunta ¿Qué es lo que realmente busca en un empleado? Muestran que los atributos que más valoran los empleadores para realizar la contratación de un recién egresado del pregrado en Economía son entusiasmo, personalidad, trabajo en equipo, ética de trabajo, técnicas de computación, conocimiento de la disciplina y conocimiento en idiomas; estos fueron las habilidades con promedios más altos en la calificaciones dadas por los empleadores a una lista hecha con anterioridad (Salas, 2012).

Es importante resaltar el hecho de que las investigaciones mencionadas anteriormente muestran tendencias de los mercados europeos y anglosajones, lo anterior hace necesario revisar las tendencias para el mercado latinoamericano, específicamente en Colombia. Un estudio relevante en este ámbito fue el realizado por la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG), en donde hace un análisis de los profesionales en economía en el mercado laboral y las competencias que estos poseen. En cuanto en los conocimientos que más le aportan al momento de realizar su actividad profesional se encuentran análisis económico, estadísticas y econometría, macroeconomía, evaluación de proyectos, finanzas y mercado de activos y microeconomía (Bautista, Rincón, Camargo; 2013). Además de analizar los conocimientos en el marco de la investigación también se generó una lista de competencias en base a las encuestas realizadas en el Concejo de Empresas Americanas (CEA), estas competencias expuestas son: (i) comunicativas, dentro de las cuales se requieren el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la flexibilidad, el manejo del estrés y el aprendizaje; (ii) propositivas, tales como la gestión de resultados, versatilidad y mejora de procesos; y (iii) analíticas, condensadas en el análisis y estrategia, visión de negocio y lectura del contexto económico global (Bautista, Rincón, Camargo; 2013).

Ahora bien, gracias a que el título que reciben los graduandos de este pregrado viene acompañado por el de Negociador Internacional, es necesario que se analicen las tendencias del mercado laboral para los recién egresados de estos programas de formación profesional. Los negocios internacionales se nutren de un marco de referencia que oscila entre la teoría económica, que explica las causas y consecuencias del comercio internacional, y los aspectos políticos que determinan la negociación, lo cual se entiende como una interpretación de las definiciones de negocios internacionales (Buitrago 2015). Los negociadores internacionales comprenden diferentes disciplinas que parten desde lo económico, político y cultural, con el estudio de la negociación, para desarrollar diferentes tipos de intervención en el ámbito privado y público, los conocimientos primordiales para que un profesional de este área realice sus tareas de la mejor manera son el análisis de riesgo, comercio internacional, relaciones internacionales y derecho internacional (Buitrago, 2015). La necesidad de internacionalizar las empresas ha creado oportunidades para profesionales de esta rama.

En un mercado globalizado, la postura adecuada de las regiones, sectores económicos y empresas debe ser la preparación de sus estructuras, procesos y productos para la competencia internacional. Es aquí donde un profesional con conocimientos y habilidades formadas en una malla curricular en economía y negocios internacionales se abre camino en el mercado laboral con una amplia posibilidad de desempeñarse profesionalmente agregando valor a los procesos de la compañía que contrate sus servicios.

El mercadeo o mercadotecnia tiene múltiples definiciones dadas por diferentes autores o instituciones enfocadas al estudio del mismo. Philip Kotler, padre del marketing moderno, define la mercadotecnia como “un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer

e intercambiar productos de valor con sus iguales" (Kotler, 1998); otra definición importante es dada por *American Marketing Assosiation* "El marketing es la actividad, conjunto de instituciones y procesos para crear, comunicar, entregar, e intercambiar ofertas que tienen valor para los clientes, socios y la sociedad en general." (Aprobado julio de 2013); las distintas definiciones apuntan a que el marketing es una actividad que tiene un proceso para intercambiar u ofertar productos o servicios con un valor para sus clientes. Los profesionales que realizan estas actividades son llamados mercadólogos o profesionales en mercadeo. Según un artículo llamado "*Marketing en el siglo XXI*" un mercadólogo es alguien que busca una respuesta (atención, una compra, un voto, un donativo) de otra parte, llamada prospecto. Si dos partes quieren venderse algo mutuamente, llamamos a ambos mercadologías. Adicional a esto, el artículo dice que el mercadologo debe tratar de entender las necesidades, deseos y exigencias del mercado meta. (Muñoz, 2010); sin embargo, es necesaria una buena educación y buenas bases para tener lo que hoy en día se demanda como un mercadólogo del futuro.

Se han realizado diferentes artículos sobre estudios donde se recoge información sobre cuáles deben ser las competencias y habilidades que debe enmarcar un mercadólogo en diferentes áreas. Por ejemplo, un artículo que se titula "*perfil del mercadólogo en internet*" buscaba determinar las competencias requeridas en un profesional en Mercadeo con grado de Maestría, que se desempeña en el ámbito en línea. A continuación, se darán a conocer las categorizaciones de competencias que este artículo denomino como comportamientos deseados y exitosos para una organización. (Muñoz, 2010)

Competencias Sistémicas

- Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones.
- Creatividad o capacidad de generar nuevas ideas.

- Capacidad de liderazgo.
- Capacidad para organizar y planificar.
- Resolución rápida de problemas.
- Capacidad para tomar decisiones.
- Romper paradigmas.
- Innovador.
- Participar activa y personalmente en Internet (Blog activo, Twitter, Facebook, LinkedIn).
- Ser un profesional en constante reciclaje y aprendizaje.

Competencias Interpersonales

- Transmitir los mensajes correctamente en ambas direcciones.
- Capacidad de crítica y autocrítica.
- Trabajar en equipo.
- Capacidad para comunicarse con expertos de otras áreas.
- Habilidad para trabajar en un contexto internacional y conocimiento de culturas y costumbres de otros países.

Capacidades empáticas y comunicacionales para crear y administrar con éxito una comunidad de usuarios

- Inteligencia emocional (vínculo con los usuarios y sus redes personales)
- Saber detectar las personas más proactivas entre todas las que establece comunicación.

Competencias Instrumentales

- Dominio del inglés.
- Habilidades financieras.
- Dominio y experiencia en investigación de mercados.

- Capacidad para el diseño y gestión de proyectos (Planes de Mercadeo).
- Conocimientos en la integración de una campaña de marketing en Internet dentro del resto del tramado empresarial.
- Habilidades para la gestión de la información.
- Tecnólogo/internauta: en contacto directo con el mundo de Internet, Redes Sociales, Comunidades Virtuales, Blogs y cualquier otra herramienta colaborativa disponible en la *Web*.

Aunque algunas de estas competencias son encaminadas al servicio online, se puede observar que la mayoría de las allí mencionadas, son competencias y habilidades que servirían para cualquier rama del mercadeo. En otro estudio que realiza el autor Campo Elías López Rodríguez titulado *“El gerente competitivo y su rol en las mipymes: una perspectiva desde el marketing”* dice que el gran desafío de ser un gerente, visto desde enfoques de mercadeo, debe ser enfrentado con la proactividad, la ética, la actualización cognitiva, la innovación y la capacidad de análisis en la toma de decisiones. Desde estas premisas, entre las competencias gerenciales para lograr empresas competitivas en el contexto internacional se resaltan las siguientes: el humanismo, la orientación al logro, la gestión comercial, el manejo de los idiomas, el manejo integral de tecnologías de información y comunicación (TIC) y el liderazgo. (Rodríguez, 2016). Hoy en día los mercados son muy cambiantes, y los empresarios deben ser cada vez más íntegros de manera profesional y humana, solo de esta manera se puede llegar a entender al mercado y sus constantes cambios hacia lo que se demanda y consume. La calidad de un mercadólogo o un gerente está basada en las competencias que ha desarrollado, en los conocimientos que ha adquirido y que de una u otra manera ha convertido en habilidades para enfrentarse al mundo de hoy; si se tiene presente las competencias,

habilidades y conocimientos necesarios para ejercer entonces los mercadólogos serán un buen punto de partida para direccionar y ejecutar acciones encaminadas a los objetivos y visión de una empresa.

Un interesante artículo publicado en Emerald Insight habla de que hoy en día a los mercadólogos no se les está instruyendo y ayudando a desarrollar las competencias y habilidades que necesitan en el mundo de hoy. Este artículo llamado “*Narrowing the skills gap for marketers of the future*” dice que más que proporcionar a los futuros mercadólogos una serie de conclusiones sustantivas y pertinentes sobre las investigaciones en mercadeo, ¿por qué no se le da más énfasis en enseñar a los futuros mercadólogos las habilidades necesarias para realizar la mayoría de estos hallazgos a lo largo de su carrera profesional en mercadeo? Habilidades como escribir más efectivamente, como comunicarse oralmente, como hacer un mejor uso del tiempo, como liderar y como ser un buen tomador de riesgos son solo algunos ejemplos de habilidades clave y esenciales para un profesional del mercadeo. (Dacko, 2006)

A continuación, se presentan las habilidades clave y esenciales que se han identificado en diferentes fuentes literarias que hacen referencia al marketing y fueron citadas en el estudio “*Narrowing the skills gap for marketers of the future*” (Dacko, 2006)

Imagen 1: Habilidades esenciales del mercadólogo del futuro

MIP 24,3	Essential skill	Authors
286	Analytical	Carson and Gilmore (1996) and Rossiter (2001)
	Computer	Vlosky <i>et al.</i> (2000)
	Creativity	Carson and Gilmore (1996) and Goldenberg and Mazursky (2001)
	Crisis management	Chacko (1999)
	Decision making	Smart <i>et al.</i> (1999)
	Ethical	McNeil and Pedigo (2001) and Nixon <i>et al.</i> (1992)
	Etiquette	Koch (1997)
	Foreign language competence	Koch (1997)
	Initiative	Shaw (1981)
	Interpersonal	Duke (2002)
	Leadership	Lantos and Butaney (1985)
	Negotiation	Cunningham (1999)
	Oral communication	Divita and Dyer (1981)
	Persuasion	Houman Andersen (2001)
	Planning/organising	Burk Wood (2005)
	Problem formulation	Chapman (1989)
	Risk taking	Bassler (1986)
Stress management	Koch (1997)	
Teamwork	Cunningham (1999)	
Time management	Chase (2003)	
Written communication	Gray <i>et al.</i> (2005)	

Table I.
Essential skills for future marketers as identified in the marketing literature

Fuente: (Dacko, 2006)

La Universidad Icesi cuenta con la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la cual hace parte la carrera de Mercadeo Internacional y Publicidad (MIP); esta carrera, según la universidad Icesi, tiene como objetivo la formación de profesionales integrales de alto desempeño en los aspectos relacionados con el mercadeo internacional y la publicidad. Aborda temas vertebrales de mercadeo y publicidad en un enfoque global, a través de materias profesionalizantes.

Este programa propende por una formación sólida de la persona en la disciplina del mercadeo y la publicidad, dentro de un marco ético y humanístico, soportada por la capacidad investigativa y de análisis sobre los consumidores, culturas, clientes y mercados, lo que permitirá un alto desempeño en los contextos económicos doméstico y global; como estrategias enfocados hacia la creación de valor para las organizaciones y consumidores.

El programa de Mercadeo Internacional y Publicidad de la Universidad Icesi amplía la visión de sus estudiantes a través de materias profesionalizantes y electivas que

incluyen: Mercadeo Directo, Servicio al Cliente, Mercadeo Industrial, Mercadeo por Internet, Gestión por Categorías, Administración de Ventas, CRM Relaciones con los clientes, Mercadeo Digital, Mercadeo Político, Producción de Medios Gráficos, Diseño Multimedia, Legislación y Redacción Publicitaria, Fotografía de Producto, Relaciones Públicas, Animación, Estrategia de Medios y Campañas Publicitarias, Creatividad Empresarial, entre otras (Icesi, 2016)

Adicionalmente, este programa está acreditado institucionalmente por el Ministerio de Educación Nacional por un periodo de seis años, como un programa de alta calidad; y por otra parte la facultad a la que es perteneciente el programa está acreditada internacionalmente por La AACSB (Association to Advance Collegiate Schools of Business).

4. DISEÑO METODOLÓGICO

El estudio y análisis de este documento se llevó a cabo mediante una investigación cualitativa la cual permitió explorar, describir y generar perspectivas teóricas que contribuyeron al tema de investigación (Esterberg, 2002). Se utilizaron las preguntas abiertas del cuestionario con el que la Universidad Icesi a través del Centro de desarrollo profesional (CEDEP) evalúa el desempeño en práctica de los estudiantes. De manera abierta y sin ningún tipo de influencia en la respuesta, los empleadores nombraron los conocimientos que les permitieron a los practicantes el cumplimiento de la tarea y los aportes reales del practicante dentro de la organización.

Los cuestionarios de Evaluación de Desempeño con el que los Jefes Inmediatos evalúan el desempeño de los estudiantes en práctica de todos los Programas de la Universidad fueron la principal fuente de información. Para la manipulación de esta información, se

utilizó una herramienta llamada ATLAS.ti la cual es un software profesional QDA (software para el análisis cualitativo de datos), el cual es utilizado en todo el mundo por instituciones e investigadores líderes. Siempre que se precisa de un análisis profesional de texto y datos multimedia, simplemente no existe alternativa diferente a este software.

El uso de este programa contribuye a los investigadores a clasificar los datos cualitativos obtenidos y a crear redes que interactúan entre sí, es decir, este software ayuda a interconectar las variables para ayudar a comprender cuál es la relación entre ellas.

Tabla 1: Ficha de Investigación

Tamaño de muestra	517
Herramienta utilizada	Preguntas Abiertas
Método de recogida	Personal y presencial
Nivel de los encuestados	Jefe inmediato
Fecha de recogida de datos	2013-2014
Software utilizado	Atlas ti

Fuente: Elaboración propia

4.1 Muestra

El muestreo utilizado fue por oportunidad o conveniencia, donde la población objetivo fueron los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que realizaron su práctica desde el primer semestre del 2013 hasta el segundo semestre del 2014.

Tabla 2: Tamaño de la Muestra

Semestre/Programa	ENI	MIP	ADD	Total
2013-1	50	37	49	136

2013-2	50	53	31	134
2014-1	55	50	28	133
2014-2	49	36	29	114
Total	204	176	137	517

Fuente: Elaboración propia, Base de datos evaluación desempeño practicantes

Del total de 517 encuestas calificadas al terminar el Semestre de Práctica pertenecían a los siguientes programas: 204 pertenecían al programa de Economía y Negocios Internacionales, 176 a Mercadeo Internacional y Publicidad y 137 de Administración de Empresas.

4.2 Categorías a abordar

Esta investigación parte de la revisión de las respuestas abiertas que los jefes dieron a las preguntas acerca de los conocimientos que les permitieron a los estudiantes cumplir con la tarea y los aportes reales que hizo dentro de la organización. Estas dos preguntas se dividieron en dos grandes áreas denominadas Conocimientos y Aportes respectivamente. Para cada una de estas áreas se realizó una clasificación de acuerdo a nueve familias y dentro de estas se encierran una serie de códigos como se muestra a continuación.

1. CONOCIMIENTOS

1.1 Conocimientos profesionalizantes

1.2 Herramientas Ofimáticas

1.3 Idiomas

1.4 Conocimientos generales

2. HABILIDADES

2.1 Habilidades técnicas

2.2 Habilidades humanas

2.3 Habilidades analíticas

3. ACTITUDES

3.1 Iniciativa

3.2 Compromiso

3.3 Proactividad

3.4 Disposición

4. VALORES

4.1 Responsabilidad

4.2 Autonomía

4.3 Integridad

4.4 Solidaridad

4.5 Disciplina

5. CONOCIMIENTOS-APORTES

5.1 Conocimientos profesionalizantes

5.2 Herramientas Ofimáticas

5.3 Idiomas

5.4 Conocimientos generales

6. HABILIDADES-APORTES

6.1 Habilidades técnicas

6.2 Habilidades humanas

6.3 Habilidades analíticas

7. ACTITUDES-APORTES

7.1 Iniciativa

7.2 Compromiso

7.3 Proactividad

7.4 Disposición

8. VALORES-APORTES

8.1 Responsabilidad

8.2 Autonomía

8.3 Integridad

8.4 Solidaridad

8.5 Disciplina

9. SIN COMENTARIOS

9.1 Sin comentarios

La clasificación de las familias que se abordan en esta investigación se realizó en conjunto con María Isabel Velasco, especialista en relaciones internacionales y magíster en administración, directora del Centro de Desarrollo Profesional (CEDEP) de la Universidad Icesi y el grupo de investigadores Mónica Guzmán, Nicole Quijano y Steven Tejada. Por otra parte para definir los códigos que incluirían las familias Conocimientos y Actitudes se tomó como referencia la experiencia de María Isabel Velasco. De igual forma se realizó una investigación bibliográfica para determinar los códigos de la familia Habilidades. Por su parte los códigos de la familia Valores se tomaron del Programa Educativo Institucional (PEI).

4.3 Cuadro guía de metodología

Tabla 3: Tamaño de la Muestra

Objetivos Específicos	Técnica(s) de Recolección de Información (cantidad)	Muestra y tipo de muestreo	Requerimientos técnicos (guías)
-----------------------	---	----------------------------	---------------------------------

OE 1	<p>Cuestionario de Evaluación de desempeño diligenciado por los jefes, recopilados por los asesores de Carrera y sistematizados en CEDEP</p> <p>Cantidad: 204</p>	<p>Identificar cuáles son los conocimientos y aportes más valorados por los empleadores de los practicantes de Economía y Negocios Internacionales de la universidad Icesi.</p> <p>Tipo de muestra: Por oportunidad o conveniencia</p> <p>Estudiantes en práctica que fueron evaluados por los jefes directos de los practicantes.</p>	Atlas TI
OE 2	<p>Cuestionario de Evaluación de desempeño diligenciado por los jefes, recopilados por los asesores de Carrera y sistematizados en CEDEP</p> <p>Cantidad: 137</p>	<p>Identificar cuáles son los conocimientos y aportes más valorados por los empleadores de los practicantes de Administración de empresas de la universidad Icesi</p> <p>Tipo de muestra: Por oportunidad o conveniencia</p> <p>Estudiantes en práctica que fueron evaluados por los jefes directos de los practicantes.</p>	Atlas TI
OE 3	<p>Cuestionario de Evaluación de desempeño diligenciado por los jefes, recopilados por los asesores de Carrera y sistematizados en CEDEP</p>	<p>Identificar cuáles son los conocimientos y aportes más valorados por los empleadores de los practicantes de Mercadeo internacional y publicidad de la universidad Icesi</p>	Atlas TI

	Cantidad: 176	Tipo de muestra: Por oportunidad o conveniencia Estudiantes en práctica que fueron evaluados por los jefes directos de los practicantes.	
--	---------------	---	--

Fuente: Elaboración propia, Base de datos evaluación desempeño practicantes

4.4 Variables y preguntas exploratorias

Las variables analizadas fueron las preguntas abiertas del Formulario de la Evaluación de Desempeño.

- Conocimientos que le permitieron al practicante el cumplimiento de la tarea
- Aportes reales del practicante a la organización

4.5 Instrumentos

4.5.1 Descripción del instrumento para la recolección de la información

El instrumento utilizado para la investigación es el formato de la Evaluación de desempeño, diseñado en el Centro de Desarrollo Profesional (CEDEP) y tiene la siguiente estructura:

- I. Información referente a la empresa
- II. Información referente al estudiante.
- III. Objetivos de la Evaluación
- IV. Instrucciones para la calificación.
- V. Información referente al cargo. Actividades desarrolladas.

VI. Preguntas Cerradas:

- Referentes a Pensamiento crítico
- Referentes a disponibilidad para el aprendizaje
- Condiciones personales y habilidades sociales
- Aspectos por evaluar

VII. Comentarios generales:

- Habilidades que le permitieron el cumplimiento de la tarea
- Conocimiento que le permitieron el cumplimiento de la tarea
- Aportes reales a la Organización
- Aspectos que debe mejorar
- Observaciones y sugerencias al Semestre de Práctica

4.6 Triangulación Metodológica

Para garantizar la confiabilidad de los resultados se realizó una triangulación metodológica, la cual busca aumentar la validez de los resultados y disminuir los problemas de sesgo que puedan surgir (Blaikie, 1991, citado por Donolo, 2009). Para este tipo de investigación se realizó específicamente una triangulación metodológica entre métodos, la cual consiste en la combinación de métodos cualitativos o cuantitativos de investigación en la medición de una misma unidad de análisis. Dichos métodos son complementarios y combinarlos permite utilizar los puntos fuertes y paliar las limitaciones o debilidades de cada uno de ellos, cruzar datos y observar si se llega a las mismas conclusiones (Aguilar & Barroso, 2015). Además de las evaluaciones de desempeño mencionada anteriormente, también se realizaron grupos focales y entrevistas a profundidad para así generar la triangulación metodológica, al adicionar estos métodos se buscaba corroborar la información encontrada en dichas evaluaciones.

En total se realizaron dos grupos focales, el primero con las asesoras de carrera de la universidad, las cuales son las encargadas de brindar un acompañamiento continuo durante el periodo de práctica profesional de cada estudiante. Este grupo focal se realizó con seis asesoras encargadas de realizar el acompañamiento con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, facultad a la que pertenecen los tres programas con los que se está realizando la investigación. El segundo grupo focal se realizó con estudiantes que realizaron su práctica profesional en el periodo comprendido entre 2013 a 2014.

Las entrevistas a profundidad se realizaron con los jefes directos que durante el periodo de 2013 a 2014 tuvieron al menos tres practicantes de las carreras de Administración de Empresas

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación permiten identificar cuáles son los conocimientos y aportes más valorados por los empleadores de los practicantes de la universidad Icesi en cada uno de los programas de Administración de Empresas, Mercadeo Internacional y Publicidad y Economía y Negocios Internacionales en el año 2013-2014.

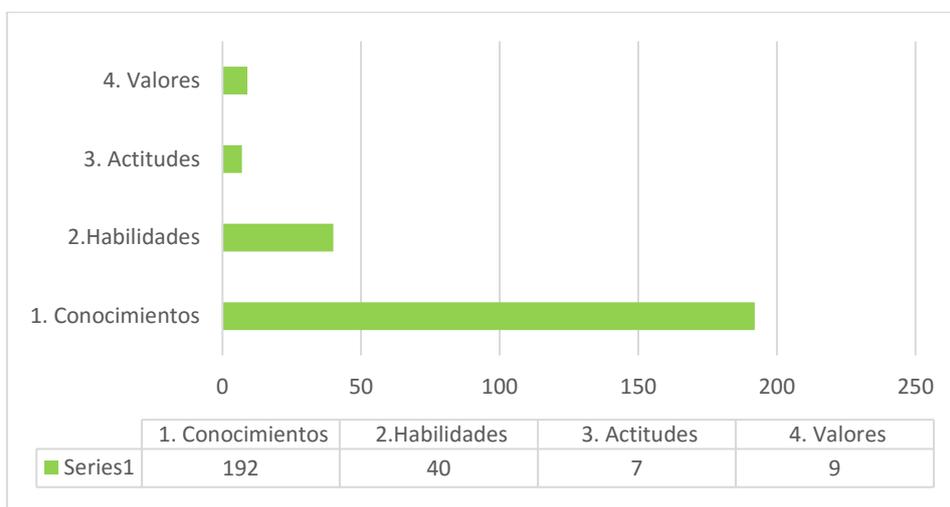
5.1ANÁLISIS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

5.1.1 Análisis evaluaciones de desempeño MIP

Para realizar el análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño se tuvo en cuenta varios criterios. El primero fue realizar un análisis sobre el peso o la

relevancia que tenía cada categoría o familia entre todas las estudiadas y el peso que tiene cada código en su familia correspondiente. Para esto, se realizaron gráficos en Excel que arrojan cuales son las familias que tienen más renombre o que fueron más mencionadas en las evaluaciones de desempeño y esto basado también en el total de comentarios por familia. Primero se analiza basado en las respuestas de las evaluaciones de desempeño para la pregunta que hacía énfasis en qué conocimientos del estudiante le permitieron el cumplimiento de la tarea, entonces para esto se tiene en cuenta el siguiente grafico donde se puede evidenciar que de las primeras cuatro familias seleccionadas del área de conocimientos la que tiene una mayor relevancia es 1. Conocimientos con una frecuencia de 192 respuestas dentro de 248 que totalizó esta pregunta. Seguido de esta familia, se encuentra 2. Habilidades con 40 respuestas y seguido de esta con un menor valor se encuentran las familias de 4. Valores con 9 respuestas y por último se obtuvo 7 respuestas de la familia de 3. Actitudes.

Ilustración 1: Frecuencia de respuesta en el área de conocimientos (MIP)

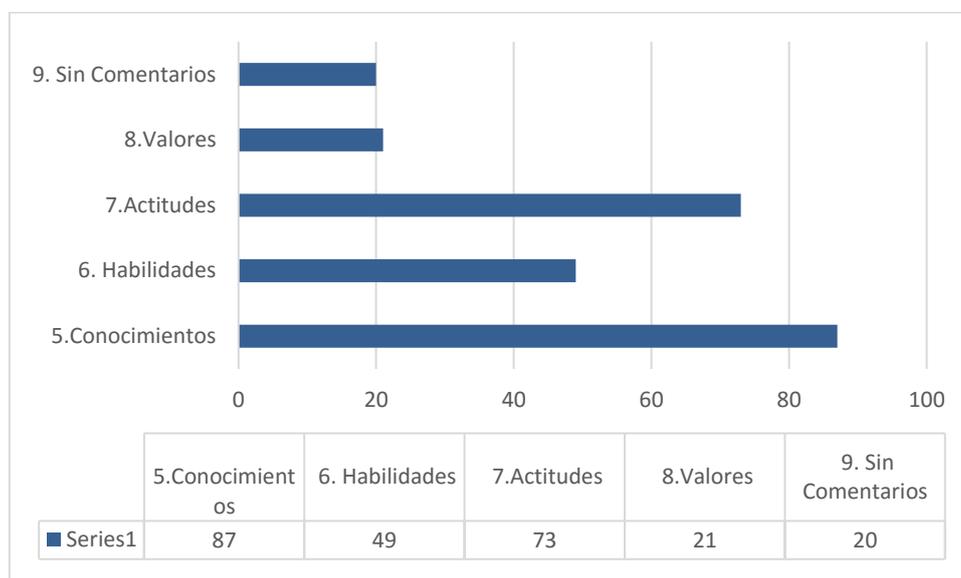


Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en la siguiente tabla también podemos evidenciar que en las familias que se seleccionaron del área de los aportes reales que hizo el estudiante a la organización, en las evaluaciones de desempeño, se destaca que de igual manera la categoría o familia que

tiene más relevancia es 5.Conocimientos-aportes con 87 respuestas de las 230 que fueron consignadas en las evaluaciones, seguido de 7.Actitudes-aportes con 73 respuestas que aludían a esta familia y 6.Habilidades-aportes con un numero de respuestas de 49; estos resultados o número de respuestas son valores significativos dentro de las evaluaciones de desempeño, también se tiene en cuenta los valores obtenidos por parte de las familias 8.Valores-aportes con 21 respuestas y por último la familia 9.Sin comentarios obtuvo 20 respuestas.

Ilustración 2: Frecuencia de respuesta en el área aportes (MIP)

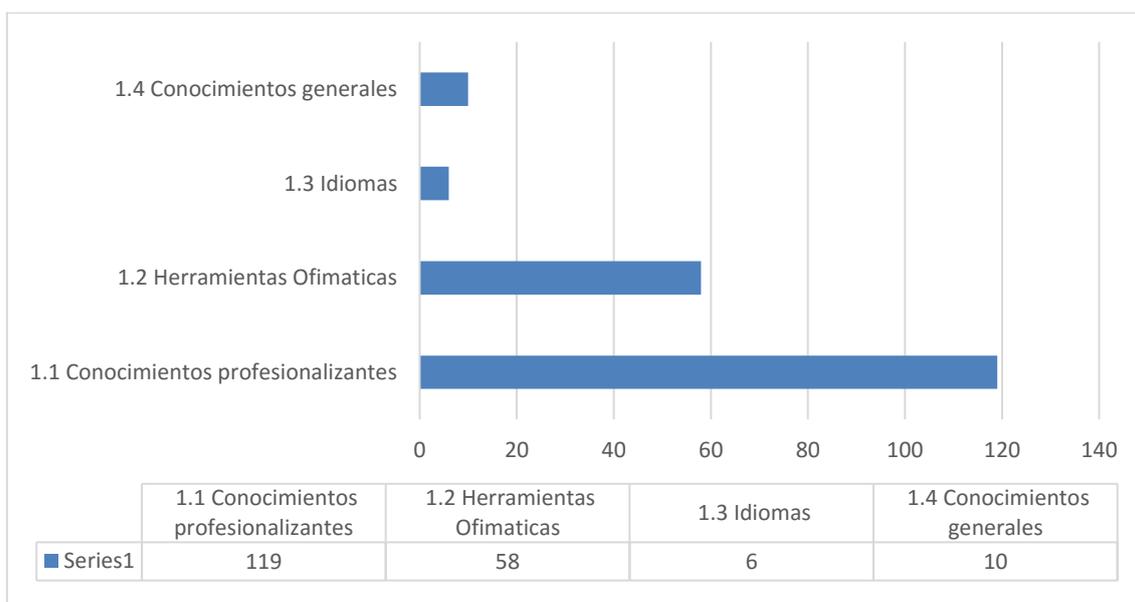


Fuente: Elaboración propia

Dado que sería importante saber cuál es la razón por la que ciertas familias mostraron una mayor tendencia dentro del análisis, entonces se realizó el mismo proceso de análisis por relevancia teniendo en cuenta número de respuestas por código con respecto al número de comentarios totales de cada familia en las evaluaciones de desempeño. La familia 1.Conocimientos está dividida en 4 códigos los cuales son: 1.1.Conocimientos Profesionalizantes 1.2.Herramientas Ofimáticas 1.3.Idiomas y 1.4.conocimientos generales, donde el código que presenta una mayor relevancia es 1.1 Conocimientos

Profesionalizantes con 119 respuestas entre las 193 que pertenecen a esta categoría o familia de 1. Conocimientos; es decir, los empleadores resaltan en gran medida los conocimientos que el practicante ha adquirido para desarrollar todo lo perteneciente a su carrera y campo laboral. Seguido de este, el código 1.2. Herramientas ofimáticas es el que ocupa el segundo lugar con 58 respuestas de las 193 en donde queda evidenciado que todos aquellos conocimientos en herramientas como Excel, Word, SPSS, internet, power point, manejo de sistemas y programas de diseño, adobe, SAP y CEN etc. que facilitan el trabajo, son altamente reconocidos por los empleadores. Estos resultados se pueden evidenciar en el siguiente gráfico de frecuencia de respuestas en las evaluaciones de desempeño de la familia 1. Conocimientos.

Ilustración 3: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos (MIP)

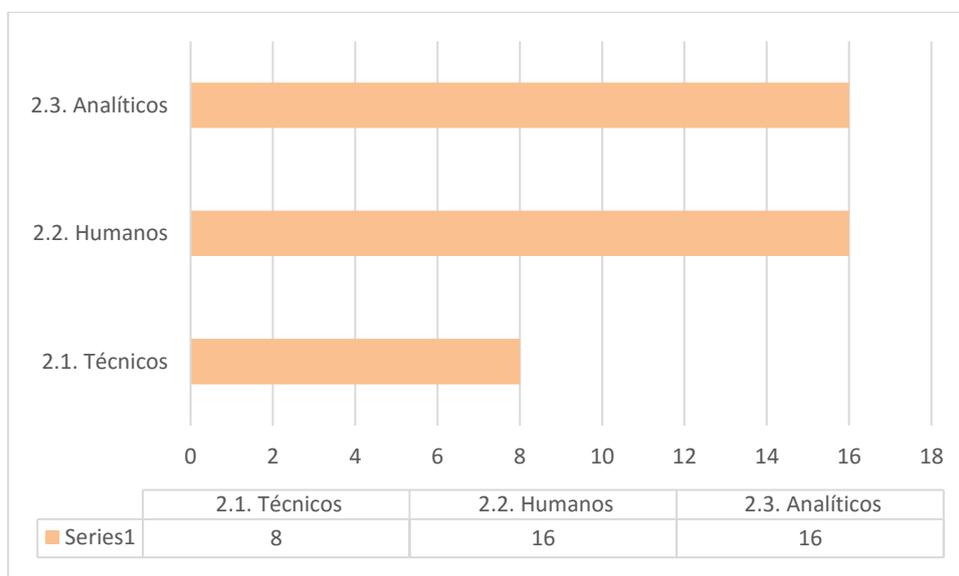


Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, dado que en el primer análisis que se realizó la familia 2. Habilidades era una de las más importantes, entonces es de suma importancia ver a profundidad cuál de los códigos es el que aporta más peso a esta. A continuación, se mostrará un gráfico donde están los códigos de 2. Habilidades las cuales son 2.1. Técnicos 2.2. Humanos y 2.3.

Analíticos. Según el número de respuestas por cada código y teniendo en cuenta el número de respuestas totales en esta familia 2.Habilidades entonces el código que tiene una mayor relevancia tal como se presenta en el siguiente gráfico es 2.3.Analíticos y 2.2.Humanos, ambos con 16 respuestas de las 40 que totaliza esta familia y que aludían correspondientemente a habilidades analíticas tal como lo son; análisis de la información, análisis de mercadeo en diferentes tipos de productos, identificar oportunidades en el mercado nacional e internacional y desarrollar estrategias apropiadas para los productos, desarrollo de estrategias que permiten agilizar las funciones entre otras; por otra parte, habilidades humanas tiene también 16 respuestas que aluden a servicio al cliente, creatividad, relaciones con los grupos dentro de la organización, trabajo en equipo etc. y por último con 8 respuestas está el código 2.1.Habilidades Técnicas que son habilidades que los empleadores clasificaron como: habilidades en sistemas, mejora de archivos y buen seguimiento de eventos, planeación de las funciones entre otras.

Ilustración 4: Frecuencia de respuesta en la familia Habilidades (MIP)



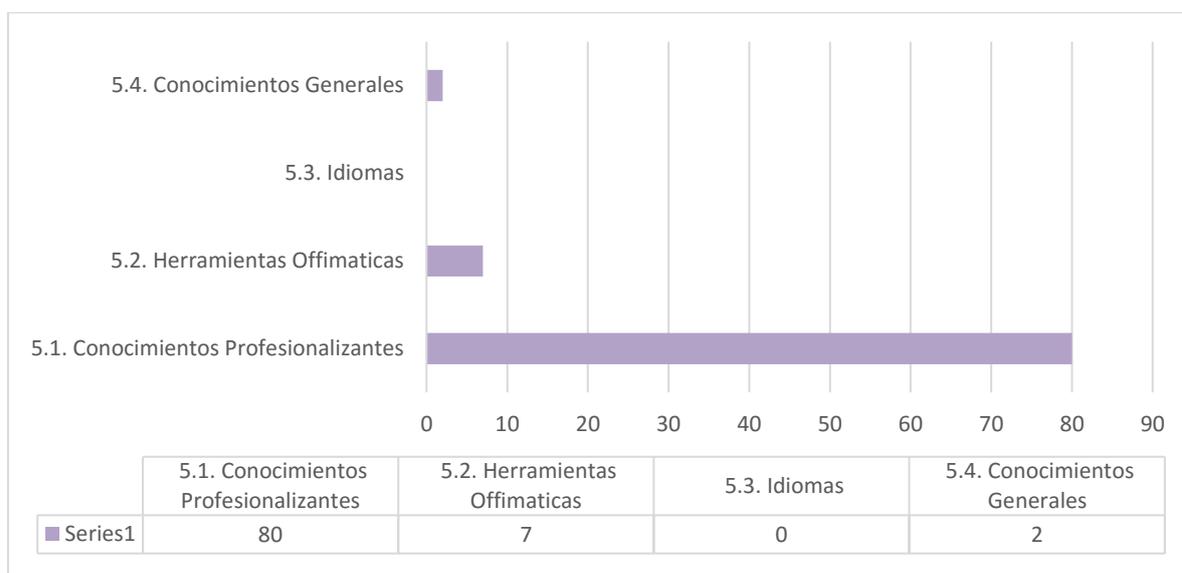
Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en el área de aportes reales que hizo el estudiante a la organización se destacó la familia 5. Conocimientos-aportes, la cual esta subdividida en los mismos cuatro

códigos que la familia 1. Conocimientos. Se pudo evidenciar que con 80 respuestas de las 89 totales de esta familia, los empleadores hicieron en su mayoría referencia a los 5.1. Conocimientos Profesionalizantes que los practicantes han aplicado para realizar la tarea. Los empleadores hicieron reconocimiento de esta familia diciendo que estos conocimientos profesionalizantes eran: conocimientos en ventas, finanzas, gestión de personal, publicidad, posicionamiento, gastos presupuestales, organización de cadenas de información, fortalecimiento de la presencia de marca, preventa, venta y postventa, entre otros. El código sucesor al anterior es 5.2. Herramientas Ofimáticas con un número total de 7 respuestas, lo cual no es un número sobresaliente en este análisis; sin embargo, es valioso descifrar que en este código se hizo alusión a: manejo de base de datos efectivas en eventos especiales, excelente manejo en creación de archivos y mejora de archivos.

Por último, el código 5.4. Conocimientos Generales solo obtuvo dos respuestas por parte del empleador las cuales fueron: aplicación de métodos que se realizaron con jefes pasados y manejo de tiempo y puntualidad. Este resultado se puede evidenciar en el siguiente gráfico de frecuencia que se obtuvo.

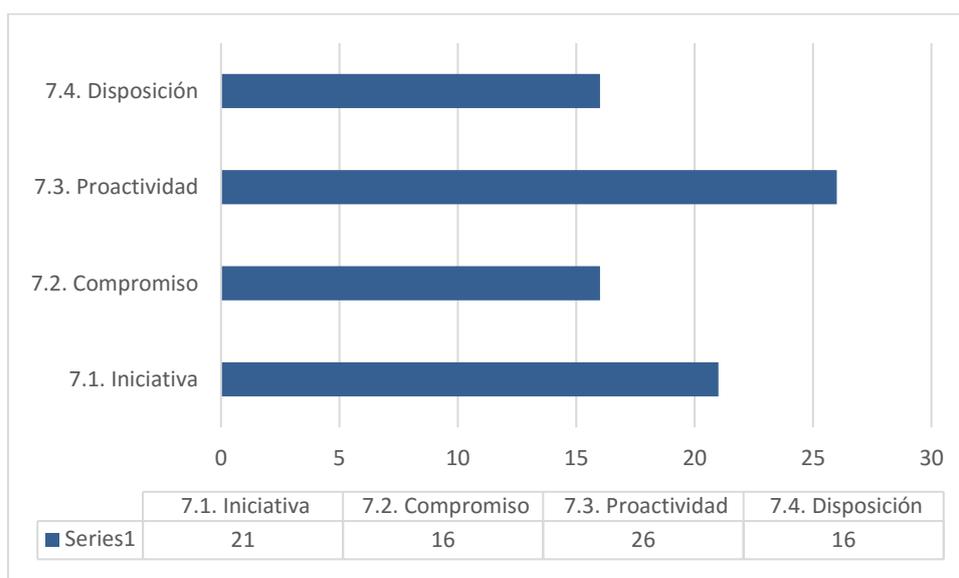
Ilustración 5: Frecuencia de respuesta familia Conocimientos-Aportes (MIP)



Fuente: Elaboración propia

Continuando con el análisis de los resultados, y rescatando que en el área de aportes reales que hizo el practicante, se destacó asimismo la familia 6.Habilidades-Aportes y 7.Actitudes-Aportes, entonces se pasa a describir cuál de los códigos pertenecientes a estas son los que añaden mayor valor a la familia teniendo en cuenta nuevamente, el total de respuestas que la familia obtuvo, en este caso 79. En orden descendente la familia 7. Actitudes-Aportes es la que representa el número más significativo de respuestas en las evaluaciones de desempeño, esta familia se divide en: 7.1. Iniciativa, 7.2.Compromiso, 7.3.Proactividad y 7.4.Disposición. donde de una totalidad de 79 comentarios, 26 pertenecen al código 7.3. Proactividad en el cual el empleador hace referencia a: apoyo y soporte diario a funciones de ejecutivos, creación de formatos para un mejor seguimiento, mayor control y seguimiento de las entregas, agilidad en los procesos de despacho, etc. El siguiente código es 7.1.Iniciativa con 21 respuestas, donde el jefe inmediato hace alusión a: iniciativa en el posicionamiento y productividad de la compañía, permanente seguimiento de las actividades implementadas, elaboración de propuestas y estrategias para clientes, entre otros. y por último, le siguen los códigos de 7.2.Compromiso y 7.4.Disposición con 16 respuestas cada uno, donde el empleador califico correspondientemente estos como: cumplimiento de metas, cumplimiento de las tareas asignadas y trabajo en equipo para lograr éxito en la convivencia de la compañía, acompañamiento a las áreas y al personal y disposición como tal. A continuación, se puede constatar el anterior análisis en la posterior tabla de frecuencias que se obtuvo de esta familia.

Ilustración 6: Frecuencia de respuesta en la familia Actitudes- Aportes (MIP)

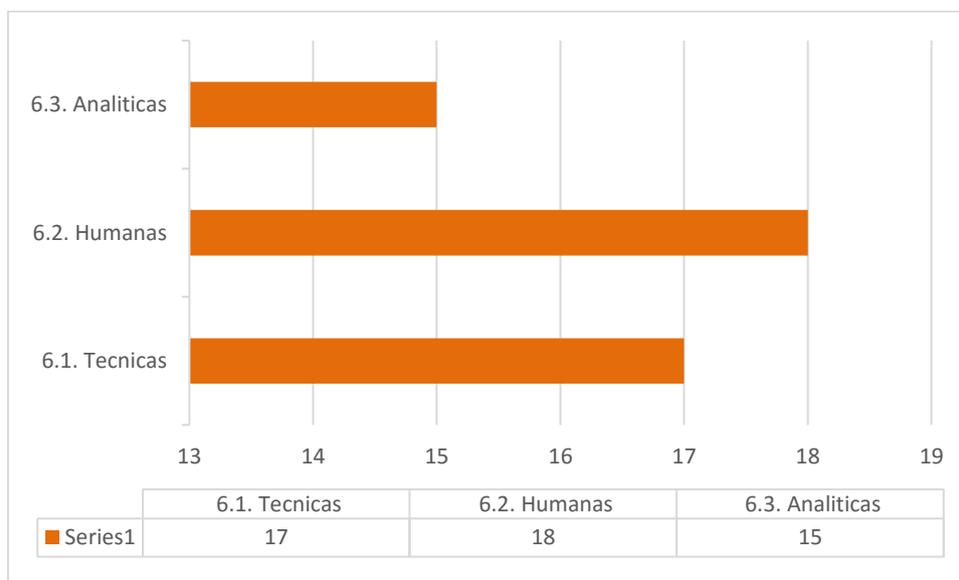


Fuente: Elaboración propia

Para finalizar, tal como se dijo con anterioridad, en el área de aportes que realizó el practicante también se destacó la familia 6.Habilidades-Aportes y esta se encuentra dividida en los códigos 6.1.Técnicas, 6.2.Humanas y 6.3.Analíticas. Esta familia obtuvo un total de respuestas de 50, de las cuales 18 respuestas pertenecen al código 6.2.humanas, 17 pertenecen a 6.1.técnicas y por último 15 pertenecen a 6.3.analíticas. En las evaluaciones de desempeño los jefes inmediatos hicieron alusión a: creatividad, relaciones con grupos de trabajo, servicio al cliente, trabajo en equipo, tranquilidad y manejo de estrés, etc. para referirse a las habilidades humanas. Por otra parte, para él las habilidades técnicas los empleadores hicieron referencia a: conocimientos técnicos, fortalecimiento del CRM (Customer Relationship Management), elevar el nivel de creatividad en los diferentes planes, codificación con empresas, entre otros; y por último, ellos nombraron los siguientes aportes, con relación a las habilidades analíticas del practicante; planeación de funciones, mejora y perfeccionamiento de 3 reportes que le permitieron a la empresa tomar decisiones estratégicas y tácticas en tiempo real, elaboración de escala de cumplimiento de metas, excelente generación de base de datos

especialmente en preventa y análisis de información de situaciones puntuales. Lo anterior puede verse reflejado en la siguiente tabla de frecuencias de la familia 6. Habilidades – Aportes.

Ilustración 7: Frecuencia de respuesta en la familia Habilidades-Aportes (MIP)



Fuente: Elaboración propia

COMENTARIOS SOBRESALIENTES (MIP):

En los comentarios emitidos por los jefes sobresalieron los siguientes:

- *“Implementación del día de la referenciación institucional y planeación de otros eventos con este propósito.”*
- *“Se logró crear un logo y un slogan y dar un direccionamiento diferente en la empresa.”*
- *“Identificar oportunidades en los mercados internacionales y nacionales para desarrollar estrategias apropiadas a los nuevos lanzamientos de la empresa.”*
- *“Proponer un cambio radical a la página web del banco y lograr finalizar el proyecto de acuerdo a los objetivos de la organización.”*

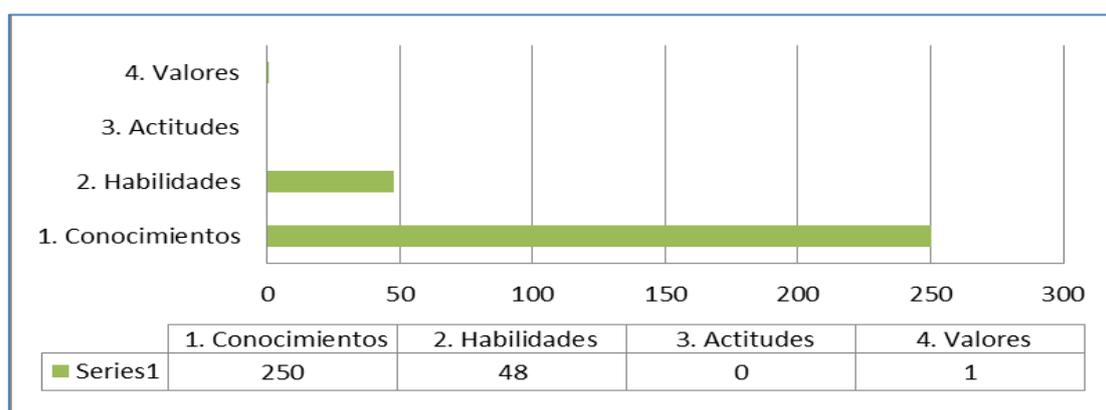
- *“Proyectos en los que participo en los cuales fue pieza clave.”*

5.1.2 Análisis evaluaciones de desempeño ENI

Para iniciar el análisis de los resultados obtenidos de las evaluaciones de desempeño realizadas a los jefes inmediatos de los practicantes del programa de Economía y Negocios Internacionales, fue necesario tener en cuenta varios criterios. El primero fue generar un análisis a partir del peso o la relevancia que tenía cada categoría o familia frente a todas las estudiadas, así mismo el peso que tenía cada código dentro de su familia. Para llevar a cabo esto se realizó varios gráficos en Excel y así observar cuales categorías fueron más frecuentes en los comentarios de las evaluaciones de desempeño.

Ahora bien, primero se analizaran las dos grandes áreas, la primera responde a la pregunta ¿qué conocimientos del estudiante le permitieron el cumplimiento de la tarea? Dentro de esta las respuestas dadas por los empleadores la familia que obtuvo la frecuencia más alta fue la de 1. Conocimientos con 250 respuestas asociadas, seguido de 2. Habilidades con una frecuencia de 48, estas dos fueron las familias más significativas dentro de esta área a las cuales los empleadores hicieron más referencia al momento de responder las evaluaciones de desempeño. Por último encontramos a la familia 4. Valores con una frecuencia de 1. Es importante resaltar el hecho de que la familia Actitudes tuvo una frecuencia de 0.

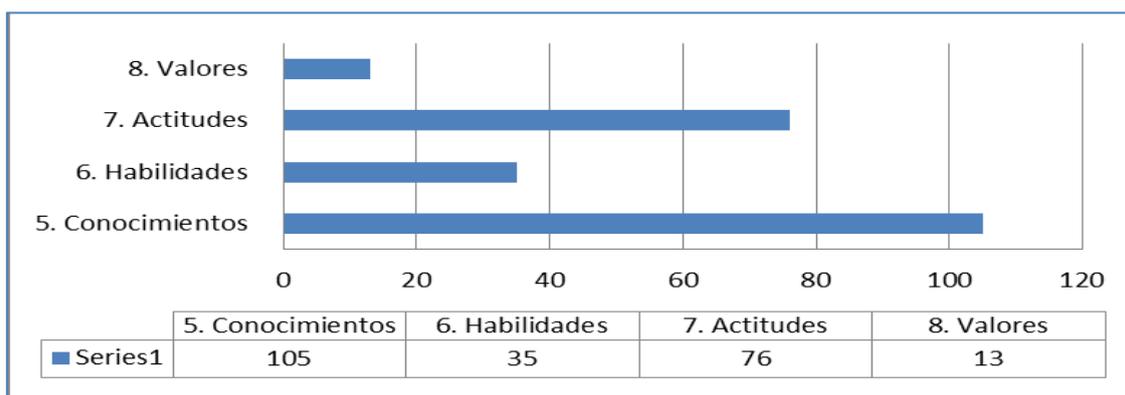
Ilustración 8: Frecuencia de respuesta en el área Conocimientos (ENI)



Fuente: Elaboración propia

La segunda área está relacionada con los comentarios que responden a la pregunta ¿Cuáles fueron los aportes reales del practicante? Esta categoría recibe el nombre de Aportes. La categoría más destacada dentro de esta área fue la de 5. Conocimientos-Aportes que en total obtuvo una frecuencia de 105 respuestas asociadas a esta familia, esta categoría ha sido la más frecuente en las dos áreas, lo que nos indica que muchos de los empleadores valoran los conocimientos con los cuales llegan los practicantes a esta etapa de su formación. En segundo lugar se encuentra la categoría 7. Actitudes-Aportes con una frecuencia de 76, seguido de 6. Habilidades-Aportes con 35 respuestas y finalmente con una frecuencia de 13 se encuentra la familia 8. Valore-Aportes. Por último es importante destacar que dentro de esta categorización existe la familia 9. Sin Comentario, en la cual se obtuvo una frecuencia de 14

Ilustración 9: Frecuencia de respuesta en el área Aportes (ENI)



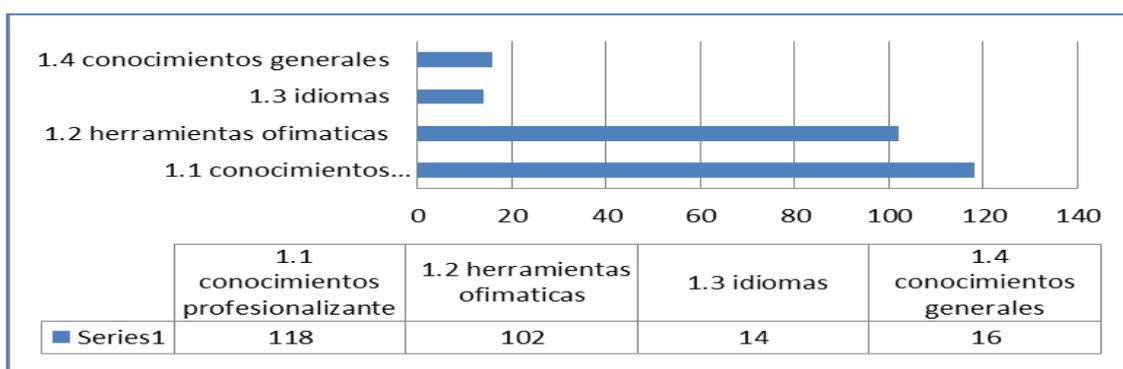
Fuente: Elaboración propia

Continuando con este análisis resulta importante conocer el comportamiento dentro de cada una de las categorías y así conocer cuál es la importancia que tiene cada código dentro de su respectiva familia. Para esto fue necesario seguir el procedimiento que se utilizó con las dos grandes áreas. Se iniciara este análisis con las familias más relevantes dentro del área de Conocimientos, la familia con una mayor frecuencia es 1. Conocimientos, está compuesta por cuatro códigos, el código más sobresaliente es 1.1 Conocimientos profesionalizantes con una frecuencia de 118, lo que demuestra que la formación recibida por los practicantes en las aulas de la Universidad Icesi es de vital importancia para el cumplimiento de las tareas propuestas por los empleadores, dentro de las respuestas más comunes dadas por los empleadores están bases contables y financieras, comercio exterior, conocimientos estadísticos, negociación internacional, fundamentos macroeconómicos y microeconómicos, investigación de mercados, logística internacional, análisis de datos, modelos económicos y financieros, bases en mercadeo, negociación internacional, entre otros.

Seguida a esta se encuentra el código 1.2 Herramientas ofimáticas que en total obtuvo 102 respuestas relacionadas a este código, lo cual confirma la importancia que tiene el manejo de todos los programas de oficina para la realización de cualquier tipo de tareas

propuestas en el área laboral para los practicantes de Economía y Negocios Internacionales, el manejo de Excel es de mucha importancia para los empleadores, pues esta fue la respuesta más frecuente, a un segundo plano paso el manejo de herramientas como Word o PowerPoint, dentro de este código también se encontraron el manejo de software especializados en la carrera como SAP. En tercer lugar con una frecuencia de 16 se encuentra 1.4 Conocimientos generales, y finalmente se encuentra el código 1.4 Idiomas con una frecuencia de 14 respuestas, esto se debe a que es una carrera con título internacional y se hace necesario que sus egresados sean capaces de dominar otra lengua además del español.

Ilustración 10: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos (ENI)

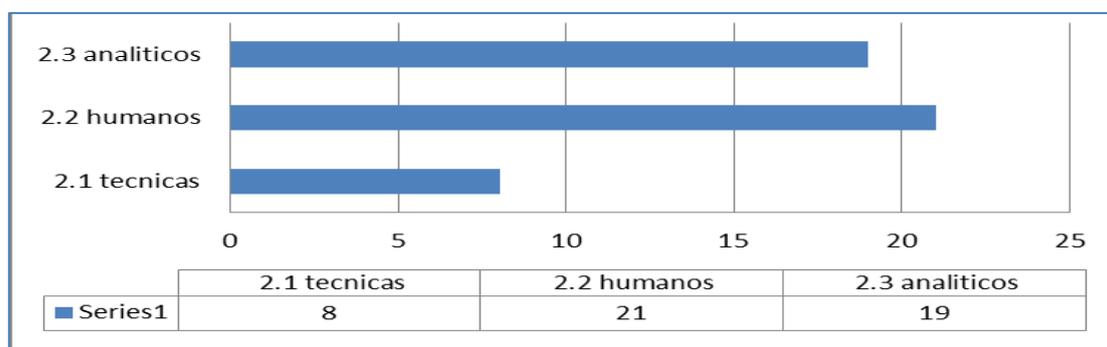


Fuente: Elaboración propia

Otra de las familias destacadas dentro del área conocimientos es 2. Habilidades, dentro de estas existen tres códigos, el más destacado es el 2.2 Habilidades Humanas con una frecuencia total de 21, en este código se categorizaban todas las respuestas que tienen que ver con algún tipo de habilidad social o de desarrollo personal como trabajo en equipo, las respuestas categorizadas dentro de este código pertenecen a habilidades como servicio al cliente, autoconocimiento y liderazgo, lo que demuestra que no simplemente se hace necesario desarrollar capacidades técnicas o adquirir conocimientos, sino que las habilidades sociales propias del desarrollo de cada ser humano son necesarias para

adaptarse a las organizaciones. A continuación se encuentra el código 2.3 Habilidades Analíticas con un total de 19 respuestas, gran parte de estas respuestas aludían a el análisis numérico, pues una fortaleza que tienen los egresados de este pregrado frente a los demás es su gran capacidad de análisis. Esto reafirma que en la formación universitaria el desarrollo de habilidades que le permitan analizar las problemáticas desde diferentes perspectivas resulta necesario para enfrentar los obstáculos se le plantean en el mundo laboral a los practicantes y recién egresados. Finalmente con una frecuencia de 8 se encuentra el código 2.1 Habilidades Técnicas la cual hace referencia a todo tipo de acciones que se necesita de un conocimiento base y una técnica desarrollada a partir de ahí, estos no son tan importantes como los mencionados anteriormente, ya que en la formación profesional este tipo de habilidades pasan a un segundo plano.

Ilustración 11: Frecuencia de respuesta en la familia Habilidades (ENI)

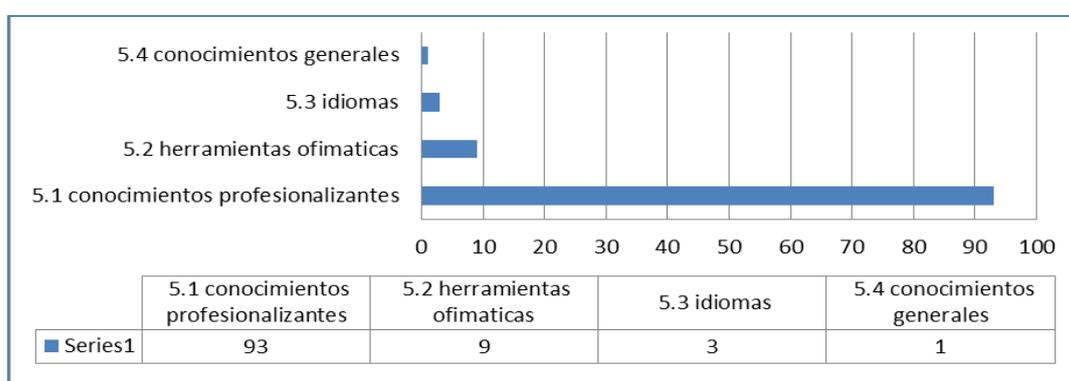


Fuente: Elaboración propia

A continuación se realizara el respectivo análisis a las familias que componen el área de Aportes, para así saber cuál es el peso porcentual que tienen los códigos dentro de cada una de sus familias. La primera familia a analizar es 5.conocimientos-Aportes, como a la anterior la componen los mismos códigos. El código más destacado es el de 5.1 Conocimientos Profesionalizantes con una frecuencia de 93 respuestas relacionadas con este código, esto demuestra que para poder aportar a las organizaciones es de suma importancia tener un conocimiento profesionalizante de base para poder desarrollar

actividades que le permitan aportar valor a la organización, conocimientos como administración de bases de datos, generación y mejoramiento de informes o reportes, procesos contables y estructuración de estrategias. En el segundo lugar con una frecuencia de 9 encontramos el código 5.2 Herramientas ofimáticas y por último se encuentran los códigos 5.3 Idiomas y 5.4 Conocimientos Generales con frecuencias de 3 y 1 respectivamente.

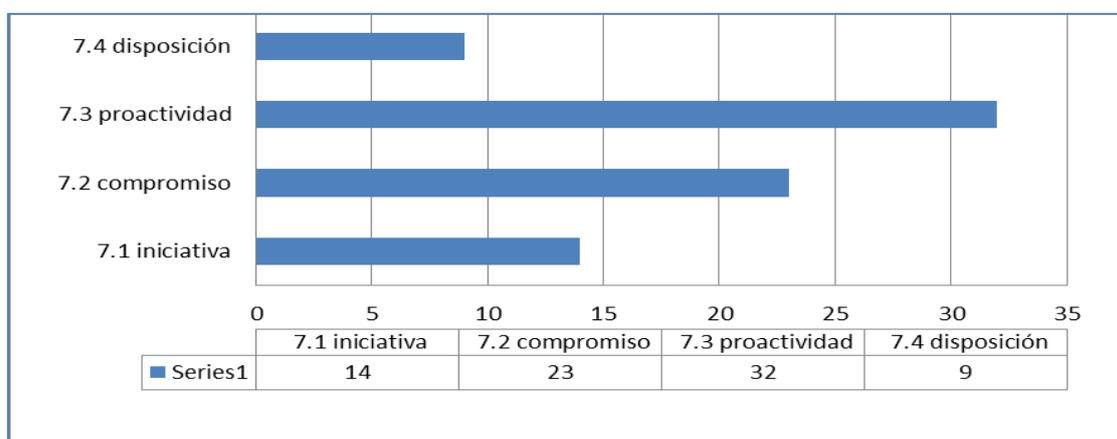
Ilustración 12: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos-Aportes (ENI)



Fuente: Elaboración propia

Otra familia relevante es la 7. Actitud-Aportes, el código con mayor frecuencia es 7.4 Proactividad con 32 respuestas en total, lo anterior muestra que estar siempre un paso adelante frente los retos que se le proponen a los practicantes durante este periodo es sumamente valorado por los empleadores, generando que estos tengan una mayor autonomía con el pasar del tiempo. En segundo lugar se encuentra el código compromiso con una frecuencia de 23, el estar comprometido con una de las tareas y metas propuestas por la organización hace que los practicantes aporten su máximo potencial en todas las actividades que realizan. Finalizando se encuentra el código 7.1 Iniciativa con 14 respuestas encontradas en las evaluaciones de desempeño, el querer iniciar actividades que complementen las tareas propuestas es valorado por el empleador, pues dar más de lo que se está pidiendo genera valor a la organización.

Ilustración 13: Frecuencia de respuesta en la familia Actitudes-Aportes (ENI)



Fuente: Elaboración propia

La categoría que se analizará a continuación es 6. Habilidades, esta se encuentra compuesta por tres códigos en los cuales se clasificaron las respuestas dadas por los empleadores, el código que obtuvo mayor frecuencia fue la 6.2 Habilidades Humanas con una frecuencia total de 18 respuestas, lo anterior ratifica el valor que le dan los empleadores a las habilidades sociales y de desarrollo humano que posee cada individuo, las competencias sociales desarrolladas por cada practicante logran aportar valor a las organizaciones en las cuales se desenvuelven. Seguido a este encontramos el código 6.1 Habilidades Técnicas con 10 respuestas asociadas a este, la realización de tareas con un cierto nivel técnico favorece su imagen frente a su jefe inmediato, habilidades como lo son la organización y planificación de diferentes actividades dentro de la organización. En el último lugar se encuentra el código 6.3 habilidades analíticas con una frecuencia de 7.

COMENTARIOS SOBRESALIENTES (ENI)

- *Es una persona clave para el área comercial pues genera la información para evaluar los resultados.*

- *Demostró gran compromiso y habilidad en el auto conocimiento lo cual le permite ir mas rápido de lo esperado*
- *Mantuvo y fortaleció la imagen del banco en la región. Gestiones adecuadas de las cuentas por pagar de la Gerencia de Mercadeo VEG región sur*
- *Aplico sus conocimientos en investigación de mercados, servicio al cliente, análisis de datos, procesos de internacionalización, construcción de la información y uso de herramientas informáticas*

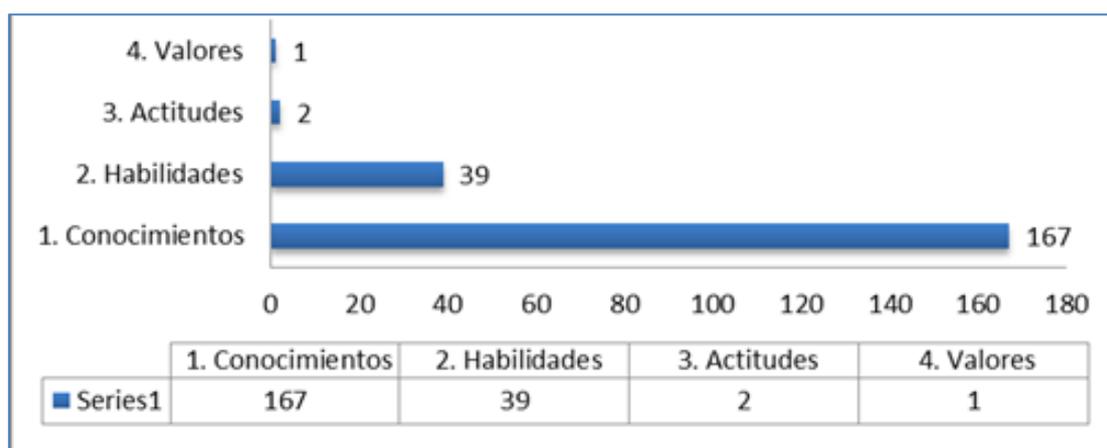
5.1.3 Análisis evaluaciones de desempeño ADD

Para analizar los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño de los practicantes de la universidad Icesi de la carrera de Administración de empresas, se tuvieron en cuenta diversos factores. En primer lugar se realizó un análisis para determinar el peso que tenía cada familia dentro de su área y el peso que tenía cada código en su respectiva familia. Para esto, se realizaron gráficos en Excel que permitieron visualizar cuales fueron las áreas que obtuvieron mayor cantidad de comentarios en las evaluaciones de desempeño. En segundo lugar, se realizó un análisis mediante la herramienta de contador de palabras de Atlas Ti, para determinar cuáles fueron las palabras más recurrentes por los empleadores al momento de responder estos dos interrogantes en las evaluaciones de desempeño.

Ahora bien, en primera instancia se analizará el área de Conocimientos que corresponde a la pregunta ¿qué conocimientos del estudiante le permitieron el cumplimiento de la tarea? A partir de esta pregunta, fue posible encontrar que la respuesta que obtuvo mayor frecuencia, fue la familia de 1.Conocimientos con 167 respuestas asociadas, seguido de

2. Habilidades con una frecuencia de 39. Estas dos familias fueron las más significativas dentro de esta área pues los empleadores se refirieron con mayor frecuencia en estos aspectos al momento de responder las evaluaciones de desempeño. Por ultimo encontramos a las familia 3. Actitudes con una frecuencia de 1, y la Familia Valores con una frecuencia de 2.

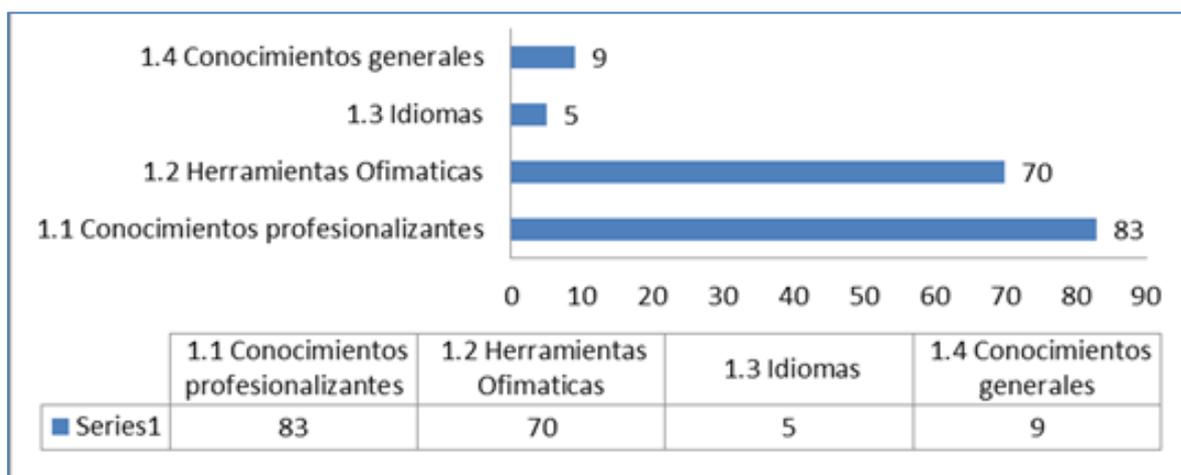
Ilustración 14: Frecuencia de respuesta en el área Conocimientos (ADD)



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, es de suma utilidad analizar el comportamiento de aquellas familias que obtuvieron la mayor frecuencia de repuesta, las cuales fueron Conocimientos y la familia Habilidades. Al analizar cada una de estas familias se examinará el peso que tiene cada código dentro de estas.

Ilustración 15: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos (ADD)



Fuente: Elaboración propia

La familia denominada “Conocimientos” está subdividida en cuatro códigos los cuales son 1.1.conocimientos profesionalizantes 1.2.herramientas ofimáticas 1.3.idiomas y 1.4.conocimientos generales. Los resultados revelaron que el código más sobresaliente es 1.1 conocimientos profesionalizantes con una frecuencia de 83, lo cual indica que los empleadores valoran profundamente todos aquellos conocimientos que los practicantes adquieren a lo largo de su carrera pues permiten que en el amito laboral estos cumplan con las tareas propuestas por sus empleadores. seguida a esta se encuentra el código 1.2 Herramientas ofimáticas el cual obtuvo 70 respuestas relacionadas a este código, lo cual confirma la importancia que tiene el manejo de todos los programas de office en especial Excel, Word, PowerPoint pues estos fueron los más nombrados en este código. En tercer lugar se encuentra la familia 1.4 Conocimientos generales con una frecuencia de 9 y finalmente se encuentra el código 1.4 Idiomas con una frecuencia de 5 respuestas.

Ahora bien es de vital importancia identificar aquellos conocimientos profesionalizantes que fueron mencionados por los empleadores y que consideran son determinantes para que el practicante cumpla con las tareas asignadas en su práctica. Dentro de estos conocimientos se encuentran conocimientos en mercadeo y publicidad, conocimientos en

políticas públicas, en economía e investigación de mercados, conocimientos en el área de recursos humanos y en el área comercial, conocimientos en finanzas, contabilidad y estadística, conocimientos en logística de procesos y gestión organizacional, conocimientos en estrategias digitales y planeación estratégica así como conocimientos en legislación laboral y estandarización de procesos.

Las herramientas ofimáticas mencionadas por los empleadores como determinantes para que el practicante cumpliera con sus tareas fueron manejo de Excel, Word, Power Point, es decir el paquete de Office.

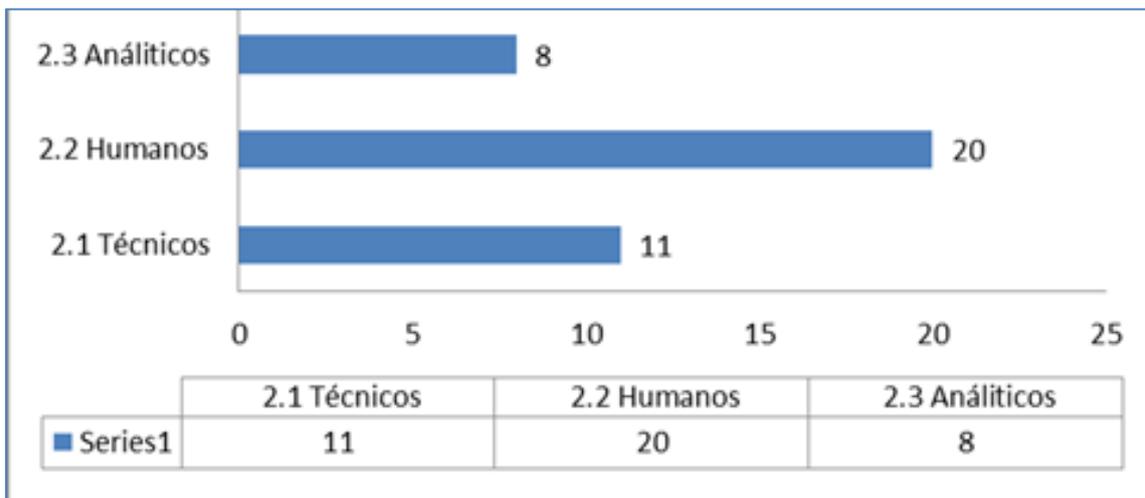
En cuanto a conocimientos generales cabe destacar comentarios de los empleadores como ortografía, redacción, escritura, experiencia laboral previa.

Por su parte el código idiomas fue mencionado principalmente para referirse a conocimientos en el idioma inglés.

La familia denominada “Habilidades” obtuvo la segunda mayor frecuencia de respuesta dentro de su área Conocimientos, por lo que es de vital importancia analizar el comportamiento dentro de esta. El código que más peso le aportó a esta familia fue 2.2 Habilidades Humanas con una frecuencia total de 20. En este código se categorizaban todas las respuestas que tienen que ver con algún tipo de habilidad social o de desarrollo personal como trabajo en equipo, servicio al cliente o autoconocimiento, lo que indica que para los empleadores es de suma importancia que los practicantes posean destrezas sociales. Posterior a este, el código que presenta la segunda mayor frecuencia de respuestas es el código 2.1 Habilidades Técnicas, con un total de 11 respuestas que aluden a esas habilidades que necesitan de un conocimiento base o previo y una técnica desarrollada a partir de ahí. Por último se encuentran el código 2.3 Habilidades Analíticas, con una frecuencia total de 8 comentarios, lo que nos revela que los

empleadores consideran importante que los practicantes sepan abordar desde diferentes enfoques las diversas problemáticas a las que se ven enfrentados en el mundo laboral.

Ilustración 16: Frecuencia de respuesta en la familia Habilidades (ADD)



Fuente: Elaboración propia

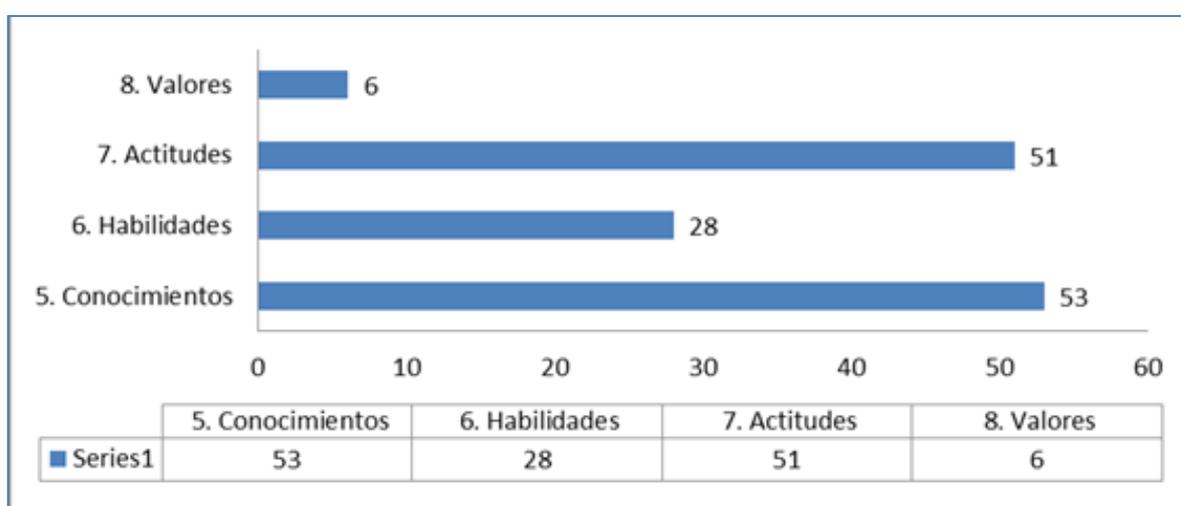
Al analizar los comentarios de los empleadores cabe destacar que las habilidades humanas más valoradas por estos son: habilidades interpersonales, habilidades para iniciar o mejorar relaciones comerciales con actores determinantes como proveedores o clientes, habilidades para trabajar en equipo, habilidades en comunicación y expresión y habilidades de negociación.

Por otra parte, las habilidades técnicas que fueron mencionadas por los empleadores fueron: planeación, manejo de tecnología e implementación de controles para el manejo de la documentación de clientes.

En cuanto a las habilidades analíticas cabe destacar capacidad de análisis, análisis de variables y de resultados, análisis de gráficos, retroalimentación de los procesos con argumentos, análisis de las ofertas y de críticas, capacidad de analizar y solucionar problemas.

En segunda instancia, se analizará el área de Aportes que corresponde a la pregunta ¿Cuáles fueron los aportes reales del practicante? A partir de esta pregunta fue posible encontrar que la respuesta que obtuvo mayor frecuencia fue la familia 5. Conocimientos, que obtuvo una frecuencia de 53 respuestas. En segundo lugar se encuentra el área 7. Actitudes con una frecuencia de 51, seguido de 6. Habilidades con 28 respuestas y finalmente con una frecuencia de 6 se encuentra la familia 8. Valores.

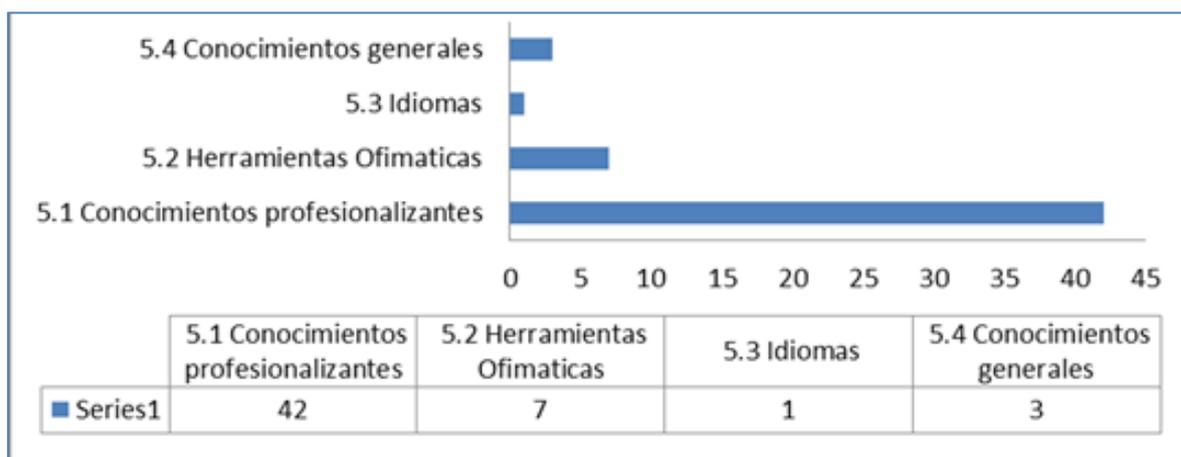
Ilustración 17: Frecuencia de respuesta en el área Aportes (ADD)



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, se analizará el comportamiento de las familias que obtuvieron la mayor frecuencia de respuesta dentro del área de Aportes, las cuales fueron Conocimientos y la familia Actitudes. Al analizar cada una de estas familias se examinará el peso e importancia que tiene cada código dentro de su familia.

Ilustración 18: Frecuencia de respuesta en la familia Conocimientos-Aportes (ADD)



Fuente: Elaboración propia

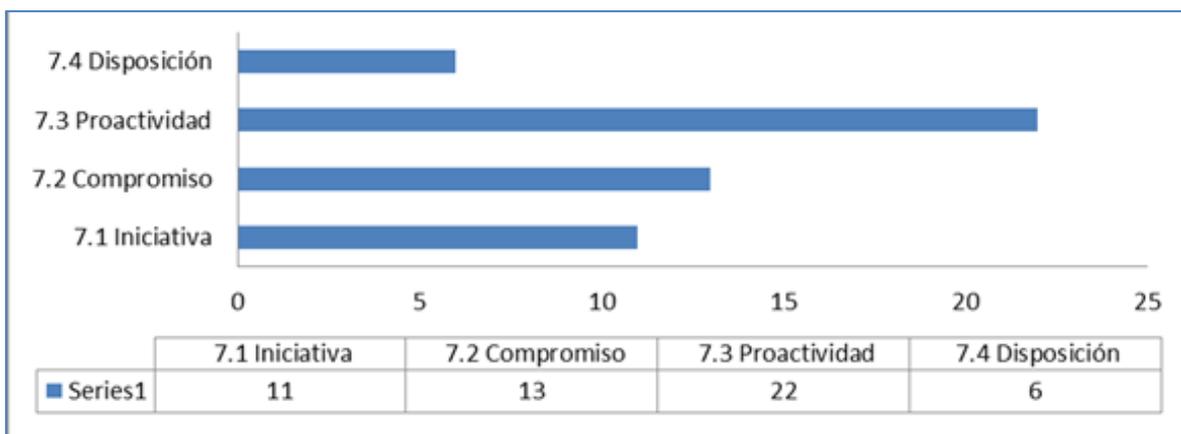
La familia 5. Conocimientos, que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta está subdividida en cuatro códigos los cuales son 5.1.conocimientos profesionalizantes 5.2.herramientas ofimáticas 5.3.idiomas y 5.4.conocimientos generales. Los resultados revelaron que el código más sobresaliente es 5.1 conocimientos profesionalizantes con una frecuencia de 42. Seguida a esta se encuentra el código 5.2 Herramientas ofimáticas el cual obtuvo 7 respuestas relacionadas a este código, lo cual confirma la importancia que tiene el manejo del paquete de office. En tercer lugar se encuentra la familia 5.4 Conocimientos generales con una frecuencia de 3 y finalmente se encuentra el código 5.3 Idiomas con una frecuencia de 1 respuesta.

Los conocimientos profesionalizantes que sobresalieron en las respuestas de los empleadores fueron: optimización e implementación de nuevos procesos, apoyo logístico a los despachos de las compras y despachos de material publicitario, actualización y estandarización de las descripciones de cargo, planes de activación al consumidor, estructuración del departamento de gestión humana y organización de inventarios.

La familia 5.2 herramientas ofimáticas ocupó el segundo lugar en cuanto a frecuencia de respuesta, lo cual reafirma la importancia que tiene el manejo del paquete de Office especialmente de Excel, pues este fue uno de los comentarios más mencionados por los empleadores.

La familia 7. Actitudes obtuvo la segunda mayor frecuencia de respuesta dentro del área de Aporte, por lo que es de vital importancia analizar el comportamiento dentro de esta. El código que más peso le aportó a esta familia fue 7.3 Proactividad con una frecuencia total de 22. Posterior a este se encuentra el código 7.2 compromiso, con un total de 13 respuestas, seguido del código 7.1 Iniciativa con una frecuencia total de 11 comentarios y por último el código 7.4 disposición con un total de 6 respuestas asociadas a este.

Ilustración 19: Frecuencia de respuesta en la familia Actitudes- Aportes (ADD)



Fuente: Elaboración propia

Los comentarios más relevantes mencionados por los empleadores que aluden a los aportes reales de practicante relacionados con la proactividad fueron: realización de tareas eficientemente de acuerdo a lo requerido, cumplimiento con la meta de ventas proyectadas en el año, anticipación para prevenir problemas como exceso de inventarios, mejor en el tiempo de entrega de la información requerida.

Por otra parte, los empleadores consideraban que los practicantes aportaban a la organización cuando estos demostraban un compromiso con la organización, con el cumplimiento de las metas y de las labores asignadas.

COMENTARIOS SOBRESALIENTES:

En los comentarios emitidos por los jefes sobresalieron los siguientes:

- *“Tiene conocimientos básicos en el tema financiero y habilidad en el manejo del Excel lo que permitió comprender fácilmente las tareas asignadas para la misma área”.*
- *“Su perfil de administrador le permitió acoplarse con gran facilidad a la compañía”.*
- *“Aplica efectivamente sus conocimientos a su trabajo, gracias a su amplia visión respecto al circuito administrativo de una empresa”.*
- *“Fue un apoyo incondicional ante la ausencia de un funcionario del área de costos”.*
- *“El cumplimiento de sus funciones logro aportar resultados buenos en los indicadores de medición de la gestión de recuperación de cartera”.*
- *“Apoyo en las actividades de recursos humanos que permitieron desarrollar políticas y procedimientos al interior de la organización”.*

6. ANÁLISIS GRUPOS FOCALES

El grupo focal es una herramienta que da soporte a los resultados arrojados por el software Atlas ti. de las evaluaciones de desempeño, este tipo de investigación brinda información explicativa, pues muestra las percepciones que tienen los sujetos

relacionados al tema investigado. El grupo focal realizado a seis asesoras encargadas de acompañar a los estudiantes de administración de empresas, mercadeo internacional y publicidad, y economía y negocios internacionales, en todo lo que concierne a su práctica empresarial arrojó los siguientes resultados:

Los practicantes de la universidad Icesi se distinguen por sus habilidades investigativas, y de búsqueda de información, así como por su planeación estratégica, proactividad, disponibilidad y adaptabilidad al cambio cuando se les asigna funciones que no esperaban. Las asesoras coincidieron en que “se rescata mucho el deseo de aprender en el cambio de la academia a la práctica.”

Por otro lado se encontró que los conocimientos que más resaltan los jefes directos de los practicantes son los relacionados al manejo de herramientas del paquete office, pues con software como Excel realizan el manejo de datos. Así mismo se encontró que los jefes en algunas ocasiones responden esta parte de la evaluación de desempeño en conjunto con los estudiantes, pues según Rosa Serpa “cuando se les hace esta pregunta en la evaluación de desempeño casi siempre el jefe responde esta pregunta en conjunto con el estudiante y ahí empiezan a pensar, no se refieren a una materia en específico sino a todo lo que la universidad les dio”, esto lo hacen, pues según las asesoras a los jefes les cuesta mucho trabajo especificar en conocimientos puntuales. En los conocimientos las asesoras también hacen mención a técnicas de planeación, servicio al cliente, análisis de la información y conocimientos contables. Adicional a esto, al hablar de capacidades, las asesoras hacen alusión a: autonomía en la búsqueda de información para desarrollar la tarea o función a cargo, habilidad investigativa, no temor a preguntas cuando no se tiene la respuesta, disposición y apoyo a otras áreas, exigencia en la calidad del trabajo que realizan y recursividad. Estas respuestas son certificadas y

ratificadas por los resultados que se obtuvieron en las evaluaciones de desempeño que se realizaron a los jefes inmediatos de los practicantes.

Ahora bien en cuanto a los aportes se encontró que el mayor aporte que hacen los practicantes son: la organización de bases de datos para la presentación de informes, pues según las asesoras algo de mucha importancia que resaltan continuamente los jefes es la capacidad que tienen los estudiantes para realizar informes de forma más digerible para cualquier individuo, pues usan un vocabulario y gráficas que cualquier persona podría entender, algunos comentarios de las asesoras mostraban la importancia de realizar estos procesos, “Ellos identifican errores en los procesos, y desde allí empiezan a evolucionar las cosas, un ejemplo es un estudiante de economía que dio una idea de mejoramiento de un reporte y esta idea llegó hasta el vicepresidente del banco” Gloria Loaiza.

Es importante destacar el hecho de que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas poseen competencias transversales, las cuales los diferencian frente a los practicantes de otras universidades. Según las asesoras los estudiantes de la universidad reciben una formación integral, pues estos no solo tienen conocimientos sino habilidades humanas como el buen manejo de relaciones interpersonales, la comunicación, el respeto, orientación hacia los resultados, compromiso, disponibilidad, organización, capacidad de aprendizaje, priorización de tareas, responsabilidad y “capacidad profesional pero también referente a la persona”, entre otras, las cuales le permiten un desempeño integral dentro de cada organización.

Finalmente cabe destacar que las asesoras expresan diferencias en cuanto a habilidades de los practicantes de economía y negocios internacionales, mercadeo internacional y

publicidad y administración de empresas de la universidad Icesi pues los estudiantes de economía y negocios internacionales sobresalen por su capacidad de análisis, manejo de bases de datos que implican mucho análisis de información, mientras que los estudiantes de administración se distinguen por sus habilidades de relaciones interpersonales y de comunicación y los estudiantes de mercadeo se destacan por su creatividad y recursividad a la hora de formular estrategias.

7. Análisis entrevistas a profundidad

Otra herramienta utilizada para la validación de los resultados obtenidos anteriormente en el análisis de las evaluaciones de desempeño son las entrevistas a profundidad realizadas a jefes directos, que durante su trayecto en la compañía al menos hayan tenido tres practicantes a su cargo durante los períodos comprendidos en la investigación, estas se realizaron para indagar las percepciones que estos tienen de los practicantes de una manera más profunda. Este análisis se realizó a partir de 6 entrevistas a profundidad realizadas a 6 jefes que tuvieron a su cargo a más de un practicante en los períodos 2013-2014 de las carreras de administración de empresas, mercadeo internacional y publicidad y economía y negocios internacionales.

7.1 Economía y Negocios Internacionales

Las fortalezas que los entrevistados destacan de sus practicantes son: la organización, comunicación, recursividad, proactividad, poder brindar soluciones a las situaciones que se les presente, buenas relaciones interpersonales, hablar con propiedad de los temas, responsabilidad, orientación a los resultados, capacidad de aprendizaje, manejo de dos

idiomas, búsqueda de información y comprensión de lo político, estado y gestión pública.

En cuanto a los conocimientos que le permitieron el desarrollo de las tareas propuestas en sus puestos de trabajo, los dos entrevistados estuvieron de acuerdo en que el conocimiento en herramientas ofimáticas juega un papel muy importante a la hora de cumplir con sus responsabilidades, pues el manejo de software como Excel y PowerPoint son fundamentales para el manejo de datos, la realización de informes y presentaciones. Además estos también afirman que los conocimientos en procesos contables, metodologías de estudio, temas económicos, manejo del inglés y ortografía son necesarios para que realicen sus tareas de una forma satisfactoria, comentaba “Son unas esponjas, aprenden de una forma brutal” haciendo referencia a la capacidad de aprendizaje de los practicantes, esto se debe al modelo educativo de la universidad, en donde se busca que cada individuo adquiera herramientas para aprender de manera autónoma.

Por otro lado al momento de preguntarle por los aportes más significativos de los practicantes los entrevistados hacen referencia a actitudes como disposición, compromiso, proactividad e iniciativa. Algunos de los comentarios son “Se pasan de comprometidos, son para las que sea” Catalina Delgado de Davivienda, aludiendo al gran compromiso que adquieren los practicantes con cada una de las tareas propuestas en sus cargos, también comentaban “hacen lo que les toque hacer” haciendo referencia a la disposición que estos tienen para cumplir con cualquier tipo de responsabilidad que les sea propuesta, los entrevistados afirmaban que los practicantes de la universidad son personas muy sencillas, siempre dispuestos a cumplir con todo lo que se les pidiera.

7.2 Mercadeo Internacional y Publicidad

Los jefes inmediatos de los practicantes manifiestan que los practicantes de Mercadeo Internacional y Publicidad con los que interactuaron en el periodo 2013-2014 eran estudiantes que reflejaban una buena formación y práctica en la comunicación efectiva, que lograban organizar las ideas de tal forma que se lograba convencer a las personas lo que estaban tratando de vender o transmitir, al mismo tiempo, los jefes resaltaron alta efectividad en la comunicación verbal y no verbal donde los estudiantes en práctica logran cautivar a la audiencia cuando realiza presentaciones o expone sus ideas. Por otra parte, los jefes inmediatos hicieron referencia a que valoran el ser extrovertido, ya que esto lleva a los practicantes a dejar a un lado la pena, desenvolverse en el campo laboral y esto a su vez acelera su aprendizaje. Otra de las características mencionadas por los entrevistados fue que los practicantes eran personas integrales, con fuertes conocimientos en la parte académica, buenas relaciones interpersonales, excelente trabajo en equipo exaltando aún más esta característica en el área comercial de mercadeo; también, aprecian el liderazgo que tienen los practicantes de Mercadeo y la seguridad que tienen sobre si mismos que los lleva a generar resultados contundentes en las organizaciones, incluso, los entrevistados dicen que estos van más allá de lo que se les exige y con esto, sobresale la iniciativa de los estudiantes que en muchas ocasiones aportan sus ideas para implementar estrategias o nuevas actividades al mercado colombiano. Asimismo, los entrevistados hacen alusión a que una buena característica de los practicantes es ser observadores y curiosos, acto que revela recursividad en ellos a la hora de no saber cómo resolver alguna cuestión o no saber cómo hacer uso de cierta herramienta.

Por último, en las entrevistas a profundidad sobresalen conocimientos y habilidades del practicante tales como: análisis de información, conocimiento en programa Nielsen, amplia visión de la organización, conocimientos sobre el consumidor y por último el manejo de Excel y Power Point, aunque cabe resaltar que los entrevistados no hicieron mucho énfasis en el uso de estas herramientas.

7.3 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Los entrevistados expresan que los practicantes de administración de empresas de la universidad Icesi con los cuales trabajaron en el periodo 2013-2014 eran estudiantes con excelentes habilidades investigativas y de trabajo en equipo, creativos, con atención al detalle, capaces de innovar, comprometidos con sus tareas y responsabilidades y con capacidad de desarrollar personas y asumir el liderazgo. De igual forma, destacaban que estos practicantes pensaban estratégicamente, lograban transmitir los conocimientos de manera efectiva, se interesaban e involucraban con facilidad con el resto del personal, tenían muy buenos conocimientos en el paquete de office especialmente de Excel ,tenían disponibilidad para asumir retos nuevos, eran efectivos en la realización de informes y actualización de bases de datos, tenían iniciativa y proponían mejoras en los procesos

Por otra parte, los entrevistados concordaban en que los estudiantes de administración de empresas debían mejorar en el análisis numérico , en el manejo emocional en los procesos críticos y en el uso adecuado de información confidencial pues estos aspectos generaban dificultades para los practicantes en diversas situaciones.

8. CONCLUSIONES

Es preciso destacar una relación común entre las tres carreras analizadas, donde el conocimiento de herramientas ofimáticas es uno de los más valorados y destacados por los empleadores en todas las evaluaciones de desempeño; con esto se puede decir que los esfuerzos de la universidad en promover cursos presenciales de habilidades en computación y hojas electrónicas, así como el desarrollo de habilidades en diversos programas, han sido de suma importancia para construir el perfil de competencias que se exige de un profesional del siglo XXI. Asimismo, se puede concluir que los conocimientos y aportes que más valoran los empleadores, de los practicantes de la Universidad Icesi, son los profesionalizantes que adquieren los estudiantes en el transcurso de su carrera, lo cual certifica que el planteamiento del pensum de los programas Economía y Negocios Internacionales, Administración de Empresas y Mercadeo internacional y publicidad es el adecuado ya que le brinda al practicante las herramientas adecuadas para enfrentar los retos profesionales que exige el mundo de hoy.

Adicionalmente, dentro de los aportes que más valoran los empleadores de los practicantes también se encuentran las actitudes con las que el estudiante encara las funciones que debe realizar en la práctica, y dentro de las cuales se encuentran las más resaltadas como disposición, iniciativa, compromiso y proactividad.

En síntesis, y de acuerdo a la triangulación metodológica que se usó, las habilidades sobresalientes que mencionaron los jefes inmediatos de los practicantes y las asesoras están alineadas con las habilidades que se abordaron en la realización de este proyecto, tales como las habilidades técnicas, humanas y analíticas, donde se clasifican el manejo de base de datos, diseño de piezas, servicio al cliente, mejora de relaciones sociales, realización de presentaciones e informes, entre otros. Igualmente, se hizo referencia a los

conocimientos como el buen manejo de Excel, conocimientos básicos de la carrera, proyecciones, manejo del idioma inglés, etc. que pueden ser clasificados como profesionalizantes, en herramientas ofimáticas, idiomas y conocimientos generales. Incluso, en este grupo focal, las asesoras distinguieron actitudes y valores que los empleadores valoraban del practicante, entre los cuales se encuentra disposición, respeto, disponibilidad, adaptabilidad al cambio, autonomía, apoyo y proactividad.

9. BIBLIOGRAFÍA

Aguilar & Barroso (2015) “La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa”. En: Revista de Medios y Educación. N° 47 Julio 2015. ISSN: 1133-8482.e-ISSN: 2171-7966. Pag 73-88

Arias, A. (2011) Lineamiento para el diseño de un perfil de administrador de empresas de la universidad Nacional, sede Manizales: Basado en un enfoque por competencias laborales”. En Universidad nacional de Colombia.

American Marketing Association (2013). “Definición de Marketing” En: www.ama.org

Bassi, M., Busso, M., Vargas, J. & Urzúa S. (2012). “Desconectados: Habilidades, Educación y Empleo en América Latina. En: Banco Interamericano de Desarrollo

Banco Interamericano de Desarrollo (2016). “Visión Banco Interamericano de Desarrollo” En: <http://www.iadb.org/es/sectores/educacion/overview,18215.html>

Bautista, J., Rincón, J. & Camargo, D. (2013) Un análisis de los profesionales en economía de la Universidad Militar Nueva Granada: mercado laboral y competencias. En: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada.

Buitrago Márquez, Iván A. (2015). “Tendencias de la disciplina en negocios internacionales”. En: Revista Académica e Institucional Páginas de la UCP, N° 97. p. 109-12.

Castellanos, O., Fonseca, S., Castrillón, F., Castañeda, L. & Trujillo., (2013) “La administración de siglo XXI: perspectivas para el fortalecimiento de la profesión en Colombia”. En Universidad Nacional de Colombia.

Castellanos, O., Chávez, R. & Jiménez, C. (2003) “Propuesta de formación en liderazgo y emprendimiento” En Innovar 13 (22).

Confederación de Empresarios de Navarra (2012), “Competencias profesionales para el siglo XXI”. Observatorio Navarro de Empleo 2012.

Consejo Nacional de Acreditación, (2013). “Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado”. Bogotá, D.C., Colombia, enero de 2013

Donolo, D.S. (2009). Triangulación: procedimiento incorporado a nuevas metodologías de investigación. Revista Digital Universitària,10(8), art. 53.

Esterberg, 2002. Teoría Fundamentada, Cáp. 1 Enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación.

Feito, Rafael (2010) “De las Competencias Básicas al Currículum Integrado”. En: Revista Qurriculum 23; Octubre de 2010, pp 55-79.

González, S. & Ortiz, M., (2011) “Las competencias profesionales en la Educación Superior” En Editorial ciencias médicas.

González, H., (2011) “El proyecto educativo de la universidad Icesi y el aprendizaje activo”. En universidad Icesi

Kotler, P. (1998) “Dirección de Mercadotecnia: Análisis, Planeación, Implementación y Control, 8a. Ed.”. Pearson Educación. 2001.

Dirección de Mercadotecnia, Octava Edición, de Philip Kotler, Pág. 7

Lopez Rodriguez, C. E. (2016). El gerente competitivo y su rol en las mipymes: una perspectiva desde el marketing. Equidad & Desarrollo, (25), 209-224. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.3726>

Lüdecke-Plümer, Sigrid (2007). “La enseñanza de valores y principios morales en los centros de formación profesional”. En: Revista Europea de Formación Profesional, ISSN 0258-7483, N° 41, 2007, págs. 115-128.

Marín Hernández, S., Antón Renart, M. & Palacios Manzano, M. (2009). An empirical study of economists and the new graduate and postgraduate economics' degrees. En: Innovar, Especial en Educación, dic. 2009, 111-130.

Martínez, A., Torres, M., Serpa, R. & Velasco, M., (2016),” Competencias de los estudiantes en práctica empresarial” En Centro de desarrollo profesional, universidad Icesi

Melo, A. & Valdés, F., (2015) “Líneas y tendencias de la administración de empresas como profesión y su incidencia sobre el currículo del programa de administración de empresas de la universidad de Cundinamarca”. En universidad de Cundinamarca.

Ministerio de educación nacional articulación de la educación con el mundo productivo la formación de competencias laborales Bogotá, D.C., agosto de 2003.

Navarro M., Iglesias M. & Torres p. (2005). “Definición y validación de las competencias de los graduados universitarios”. En: Revista de la educación superior, ISSN-e 0185-2760, Vol. 35, N°. 140, 2006

Neil Wellman, (2010), "The employability attributes required of new marketing graduates", Marketing Intelligence & Planning.

Olivera, J., (2012) “El perfil de competencias del administrador de empresas Peruano, desde una perspectiva del mercado laboral” En Universidad de Phiura

Ortoll Espinet, Eva. "Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo". En: El profesional de la información, 2004, septiembre-octubre, v. 13, n. 5, pp. 338-345.

Periáñez, I., Luengo, M., Pando, J., De la Peña, J., & Villalba F. (2010). Competencias demandadas de los nuevos economistas. En: Revista de Educación en Contabilidad, Finanzas y Administración de Empresas. Educade, N° 1 P. 59 – 75

Salas Velazco, Manuel. (2012). More than just good grades: candidates' perceptions about the skills and attributes employers seek in new graduates. En: Journal of Business Economics and Management. N° 13. P. 499 – 517.

Scott G. Dacko, (2006), "Narrowing the skills gap for marketers of the future", Marketing Intelligence & Planning.

Tuning Project (2007) “Reflexiones y perspectivas de la Educación superior en América Latina” Universidad de Deusto, Universidad de Groningen 2007.

Urzúa S., Vargas J., Bassi M., Busso M., 2012. Desconectados. Habilidades, educación y empleo en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo, 287.

Vásquez, Oscar (2005) “Aplicación del enfoque de competencias en la construcción curricular de la Universidad de Talca, Chile”. En: Revista Iberoamericana de Educación 2005.