

UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS- FORUM

**RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (R.A.I)**

No.	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE
1	<b>NOMBRE DEL POSTGRADO</b>	Especialización Gestión para el Desarrollo Humano en la Organización.
2	<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	Diseño de un programa de capacitación para el fortalecimiento de las competencias corporativas en los jefes de área de la Clínica Materno Infantil San Luís de Bucaramanga.
3	<b>AUTOR(es)</b>	Argüello Vega Mayra Alejandra
4	<b>AÑO Y MES</b>	Agosto de 2014
5	<b>NOMBRE DEL ASESOR(a)</b>	Villar Duarte María Elvira
6	<b>DESCRIPCIÓN O ABSTRACT</b>	<p>Este estudio tuvo como objetivo diseñar un programa de capacitación para contribuir en el desarrollo y potencialización de las competencias Corporativas en los jefes de área, en la mejora del clima organizacional y en la prestación del servicio de la Clínica Materno Infantil San Luís de Bucaramanga.</p> <p>Para dar cumplimiento al objetivo se establecieron tres fases 1) Diseño y aplicación de una encuesta conformada por 15 preguntas, 2) Diseño y desarrollo de un grupo focal y 3) como último aspecto se realizó una revisión documental, para obtener mayor soporte y consolidar de tal forma un plan de capacitación completo generando con ello un gran aporte para la clínica Materno Infantil San Luís.</p> <p>This study had to design a training program to assist in the development and potentiation of the Corporate Competency in the area managers in improving the organizational climate and the service of the Clinica Materno Infantil San Luis of Bucaramanga.</p> <p>To fulfill three phases 1) Design and implementation of a survey with 15 questions, 2) Design and development of a focus group and 3) as a last aspect a documentary review was conducted, for more support and consolidate such a complete training plan thereby generating a great contribution to Clinica Materno Infantil San Luis of Bucaramanga.</p>
7	<b>PALABRAS CLAVES</b>	Competencias Corporativas, Jefes de Área, Capacitación, Clima Organizacional, Servicio, Formación, Clínica Materno Infantil San Luís.
8	<b>SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO</b>	Sector Salud
9	<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	Trabajo aplicado
10	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Diseñar un programa de capacitación que contribuya en el desarrollo y potencialización de las competencias Corporativas en los jefes de área, en la mejora del clima organizacional y en la prestación del servicio de la Clínica Materno infantil San Luís.

11	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el conocimiento que tienen los jefes de áreas en relación a las competencias corporativas establecidas por la Clínica Materno Infantil San Luís de Bucaramanga.</li> <li>2. Indagar sobre la importancia de las competencias corporativas en el rol que desempeñan como líderes de procesos.</li> <li>3. Establecer las temáticas a trabajar junto con el apoyo de los jefes de área de la clínica materno infantil San Luís de Bucaramanga.</li> </ol>
12	<b>RESUMEN GENERAL</b>	<p>El cambio cada día se hace más evidente dentro de las organizaciones trayendo consigo mayor exigencia hacia las empresas y sus empleados, en cuanto a la adquisición de conocimientos, desarrollo de habilidades, competitividad, eficacia, calidad en el servicio e innovación, todo esto, con el fin de dar cobertura a las necesidades tanto individuales como profesionales y empresariales.</p> <p>Es la preparación y formación continua, sin duda alguna, la clave que conlleva a que las empresas y sus colaboradores sobresalgan en relación a la competitividad en el mercado; profesionales capacitados bajo modelos de competencia, es decir capaces de aplicar sus conocimientos acompañados de habilidades desarrolladas previamente conlleva a mayor éxito dentro del contexto laboral.</p> <p>Por lo dicho anteriormente La Clínica Materno Infantil San Luís de la ciudad Bucaramanga, se interesó en diseñar un programa de capacitación que le permita a los líderes de procesos desarrollar y potencializar las competencias corporativas ya que son ellos los modelos a seguir dentro de la institución.</p> <p>Dicho estudio es una investigación no experimental con un alcance descriptivo, fue desarrollado con técnicas Mixtas de manera aplicada, puesto que el objetivo era poder responder al problema bajo la recolección de datos para obtener información concisa y realizar en base a ello, el diseño del programa de formación por competencias para ello se establecieron tres fases puntualmente: 1) Diseño y aplicación de una encuesta conformada por 15 preguntas, aplicada a los 27 jefes de área con los que cuenta la clínica, 2) Diseño y ejecución de un grupo focal en el cual participaron 10 jefes de área, este espacio fue creado para socializar los resultados obtenidos de las encuestas y así vez conocer la percepción que tienen en relación a la importancia de las competencias corporativas en su rol como líderes y también poder en conjunto con- crear lo que en ultima vez es el plan de capacitación, y por ultimo 3) se hizo una revisión documental que permitiera recopilar información que contribuyera a establecer un plan de capacitación estratégico para la institución y de interés para los jefes de área.</p>
13	<b>CONCLUSIONES.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el crecimiento de una institución, es fundamental que quienes la conforman se encuentren alineados con el intento estratégico y conozcan claramente su aporte hacia el cumplimiento de metas.</li> <li>• Desarrollar las habilidades de los líderes de procesos garantiza que sean ellos más conscientes del papel estratégico que juegan dentro de la organización, al igual de la responsabilidad que tienen con sus equipos de trabajo y el ejemplo que deben dar.</li> <li>• Generar espacios formativos contribuye a incrementar en los colaboradores el compromiso y sentido de pertenencia hacia con la institución. Al igual, que se ve reflejado en el desempeño y en la prestación del servicio.</li> <li>• Los procesos formativos desarrollados en los puestos de trabajo, permite al personal apropiarse del conocimiento con mayor facilidad, ya que son puestos en práctica desde el inicio del programa formativo.</li> <li>• Velar por el crecimiento, desarrollo y bienestar de los colaboradores impacta positivamente en el clima laboral, lo que tendrá una implicación externa ya que el servicio será prestado con la mejor atención y sobre todo con calidad humana.</li> </ul>

- Aguilar, S. Alfonso. (2004) "Capacitación y desarrollo de personal" 4ta Edición, México, D.F
- Alles, M. (2002) Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias: El diccionario. Editorial Granica, Buenos Aires, Argentina.
- Alles, M. (2003) Elija al mejor. Como entrevistar por Competencias. Ediciones Garnica. Buenos Aires, Argentina
- Alles, M. (2004) Gestión por Competencias. El diccionario. Ediciones Garnica. Buenos Aires, Argentina.
- Alles, M. (2004). Desempeño por Competencias. Evaluación 360° Ediciones Garnica. Buenos Aires, Argentina.
- Alles, M. (2005). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Ed Garnica. Buenos Aires, argentina.
- Alles, Martha. (2008). Dirección Estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias, 2ª ed. 12. Buenos Aires, argentina.
- Andrew, Gonczy. Instrumentos de la educación basada en competencias. Perspectivas teóricas y prácticas en Australia. En Arguelles (1996)
- Arguelles, A. (1996). Competencia laboral y educación basada en normas de competencia. Limusa. Mexico. pp 265-288.
- Bohlander, G., Snell, S. & Sherman, A. (2001). Administración de Recursos Humanos. 12ava Ed. Total de Páginas: 707. Traducido y printeado en México.
- Butteriss, M. (2000). Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento. Editora: EDIPE. Total Páginas: 360. Páginas Utilizadas: 56, 58, 75, 138, 145.
- Chiavenato, I. (1993). Administración de Recursos Humanos. Edición: 1era. Editora: Mc Graw-Hill de México. Total de Páginas: 578. Páginas utilizadas: 173, 174, 201.
- Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. 5ta Ed. Editora: Lily Solano A. Total de Páginas: 699
- Delgado, D., (2010). Modelo de Gestión por Competencias. Copyright. [www.gestiondelcoocimiento.com](http://www.gestiondelcoocimiento.com).
- Dolan, S., Schuler, S. (1999). La Gestión de los Recursos Humanos. Editora: Mc Graw-Hill / Interamericana de España. Total Páginas: 455.

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Domingo, J., Delgado M. ( s.f ). Modelos de gestión por competencias. Fundación iberoamericana de Conocimiento. Pag. 2.
- Fontanillis, D. & Molina,J.(2012). Los Modelos de Gestión Integral de Personas en Recursos Humanos: Los Modelos de Gestión Integral de Personas. Tomado de: [http://www.eoi.es/wiki/index.php/Conceptos,\\_principios\\_y\\_objetivos\\_de\\_un\\_Modelo\\_de\\_Gesti%C3%B3n\\_por\\_Competicencias\\_en\\_Recursos\\_humanos](http://www.eoi.es/wiki/index.php/Conceptos,_principios_y_objetivos_de_un_Modelo_de_Gesti%C3%B3n_por_Competicencias_en_Recursos_humanos) tomado el 12 de Diciembre de 2013.
- Gaynor, Butterfield. Eric. (2006) GESTIÓN DEL CAMBIO. Capacitación y desarrollo organizacional <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/desacapaci.htm>
- Gayol, M.(2009). Desarrollo y refuerzo de competencias investigativas en alumnos de carreras del área de la salud. Revista Unipluri/versidad Número 8.Rosario.Argentina.Pp. 7-52, en [file:///C:/Users/Dx/Documents/PROYECTO%20DE%20GRADO%20MAYRA%20ESPE/asesora%20de%20tesis/Material%20de%20Informaci%C3%B3n/jimenez\\_flores\\_marisela.pdf](file:///C:/Users/Dx/Documents/PROYECTO%20DE%20GRADO%20MAYRA%20ESPE/asesora%20de%20tesis/Material%20de%20Informaci%C3%B3n/jimenez_flores_marisela.pdf)
- George P. Landow, "Darwin's On the Origin of Species (1859)" en <http://www.victorianweb.org/science/darwin/darwin5.html>
- Gonzalez, C. 2008. EUMED. Citado en el 2011 disponible en [www.eumed.net/libros/2011d/1042/competencias\\_generales.html](http://www.eumed.net/libros/2011d/1042/competencias_generales.html). Tomado el 12 de Diciembre de 2013.
- Guzmán, S. y Sánchez Escobedo, P. (2006). Efectos de un programa de capacitación de Profesores en el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico en estudiantes Universitarios en el Sureste de México. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 8 (2).
- Iberfop-oei, (1998). Programa iberoamericano para el diseño de la formación profesional, "Metodología para definir competencias", Cinter/oit, Madrid.
- Levy-Leboyer, Claude. (1997). 'La gestión de las Competencias', Ediciones Gestión 2000, Barcelona.
- Martínez Walter (2013) La Capacitación: Causa y efecto del Desarrollo Organizacional. [http://www.deloitte.com/view/es\\_gt/gt/424c65b70bf38210VgnVCM200000bb42f00aRCR](http://www.deloitte.com/view/es_gt/gt/424c65b70bf38210VgnVCM200000bb42f00aRCR)
- Martinez E. & Martinez F. ( 2009). Capacitacion por competencias principios y métodos. [http://www.sence.cl/sence/wpcontent/uploads/2011/04/DocumentoEstudio\\_Capacitacion\\_porCompetencias.pdf](http://www.sence.cl/sence/wpcontent/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_Capacitacion_porCompetencias.pdf). Tomado el 9 de Enero de 2014.

Meloni, A., Corcuera, R; Ferrero, F. & Hidalgo, L. (2010). Capacitación y Desarrollo de Personal. Ed Limusa  
<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20recursos%20humanos.pdf>

Perea, L., Portocarrero, Cordoba. S. & Arriaga, Y. (2010). Programa De Capacitación Corporación Autónoma Regional Para El Desarrollo Sostenible Del Choco Codechoco.

Programa iberoamericano para el diseño de la formación profesional. (1998) "Conceptos básicos de competencias laborales", Cinter/oit, Madrid.

Robert, B. & Tagg, J. (1999). De la esperanza al aprendizaje. Un nuevo paradigma para la educación de pregrado. Universidad de Guadalajara, coordinación General Académica. Unidad de innovación curricular.

Rosales, H. (2008). ¿Qué es competencia?: módulo de actores [en línea]. 2008 [citado marzo 6, 2010]. Disponible en Internet:  
<http://alianzaagroindustrial.blogspot.com/2008/02/mdulo-para-la-formacin-de-los-actores.html>

Spencer, L. y Spencer, M. (1999). Evaluación de competencia en el trabajo. Modelos para un desempeño superior. Recuperado el 13 de Diciembre de 2013, de <http://es.scribd.com/Libro-Competencias-Spencer>.

Ulrich, L. & Lake, G. (2000). El Futuro de la Dirección de Recursos Humanos. Editora EDIPE. Total Páginas 390. Páginas utilizadas: 30

Werther, W. & Davis, K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. 5ta ed. Traducido y printeado en México. Total de Páginas: 577