

**Plan capacitación del Batallón de Sanidad José María Hernández**

**Personal no médico apoyo**

**Diversidad funcional visual**

**Martha Graciela Díaz Regino, Amanda Gutiérrez García y Liliana Quiceno Valencia**

**Universidad Jorge Tadeo Lozano**

**Notas de las autoras**

**Trabajo de Grado elaborado como requisito para optar al Título de Especialistas en Gerencia del Talento Humano, bajo la Dirección de la Magister Raquel Venegas Sarmiento de la Escuela de Postgrados.**

**Correspondencia: mandis.2007@hotmail.com / lilipink72@yahoo.com**

**Bogotá. D.C., Junio de 2014**

## **Dedicatoria**

*A mis padres y hermano  
por ser mi apoyo incondicional  
en este proyecto y meta lograda.*

***Martha Graciela Díaz Regino***

*A mis padres y hermanos  
que siempre están a mi lado  
brindándome consejos y apoyo  
para ser de mí una mejor persona*

***Amanda Gutiérrez García***

*A mi familia,  
que me dieron la fuerza necesaria  
para seguir adelante*

***Liliana Quiceno Valencia***

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por darme los medios materiales y económicos para realizar ésta especialización, por esa bendición que derramo en mi vida. Doy gracias a mis compañeras de clases que creyeron y confiaron en mis capacidades y a los Docentes que participaron de esta especialización por transmitir sus conocimientos y experiencias compartidas.

*Martha Graciela Díaz Regino*

Agradezco a Dios que es mi mejor amigo por iluminar mi camino. A mis amigos por sus palabras de aliento y su compañía en este camino del saber. A mis docentes por compartir sus enseñanzas y dedicarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente,

*Amanda Gutiérrez García*

Agradezco esta especialización a Dios, quien me regaló el tiempo y la perseverancia, infinitas gracias a la vida por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos. Doy gracias a todos los docentes y compañeros de este trabajo por sus enseñanzas y su comprensión en este proceso de aprendizaje.

*Liliana Quiceno Valencia*

## Contenido

Resumen 8

Abstract 9

Introducción 10

*Planteamiento del problema 11*

*Justificación 13*

*Objetivos 14*

*Objetivo\_general 14*

*Objetivos específicos 14*

Marco teórico 15

*Motivación 15*

*Humanización 17*

*De curar a cuidar 19*

*Gestión del conocimiento 20*

*Competencias organizacionales 23*

Método 31

*Diseño 31*

*Población 31*

*Instrumento de análisis 31*

*Procedimiento 32*

Resultados 33

*Elementos del plan de capacitación 33*

*Modelo del Instrumento 36*

Referencias 37

Apéndices 38

## Lista de figuras

	<b>pág.</b>
<i>Figura 1.</i> Gestión de recursos humanos.....	34
<i>Figura 2.</i> Competencias de apoyo y servicios relacionales .....	35

### Lista de tablas

	<b>pág.</b>
Tabla 1. <i>Formato plan de capacitación</i> .....	36

## Lista de Apéndices

	<b>pág.</b>
Apéndice 1. Fichas de reseña documental .....	39
Apéndice 1. 1 Ficha 1.....	39
Apéndice 1. 2 Ficha II.....	40
Apéndice 1. 3 Ficha III.....	42
Apéndice 1. 4 Ficha IV .....	45
Apéndice 1. 5 Ficha V.....	47

## Resumen

El Batallón de Sanidad Soldado “José María Hernández”, BASAN, del Ejército Nacional es una institución que ofrece acompañamiento psicológico, espiritual y de rehabilitación al personal con discapacidad, denominada “Diversidad Funcional”. Los integrantes del Sector Defensa, a raíz del conflicto armado en Colombia, viven diferentes situaciones y circunstancias, donde resultan afectados en especial los soldados profesionales y regulares. El soldado regular y profesional, es de gran importancia para la institución, por ser un personal que tienen una formación, vocación y unas características especiales de responsabilidad y entrega frente a la seguridad del país. El Ejército Nacional brinda un acompañamiento con apoyo de personal especializado del área de la salud cuando éste personal pasa por situaciones críticas a raíz del conflicto armado que vive el país. El objetivo de ésta investigación fue diseñar un plan de capacitación dirigido al personal no médico que interviene en la atención a los militares con diversidad funcional visual durante su rehabilitación en el Batallón de Sanidad José María Hernández de la ciudad de Bogotá D.C.

**Palabras claves:** diversidad funcional, gestión del conocimiento, teoría motivacional, competencias organizacionales.

### Abstract

The Sanity Battalion Soldier "José Maria Hernandez," B.A.S.E.D. of the National Army is an institution that provides psychological, spiritual and rehabilitative support to the disabilities, called "Functional Diversity." the Members of the Defense Sector, following the armed conflict in Colombia, living different situations and circumstances, which affected especially professional and regular soldiers. The Regular soldier and the professional soldier are of great importance to the institution, being a personal with training, vocation and special characteristics of responsibility and delivery to the national security. The Army provides accompaniment with support specialized of the health staff when the soldier passes to critical situations due to the armed conflict in the country.

**Keywords:** functional diversity, knowledge management, motivational theory, organizational skills.

## Introducción

### **Plan capacitación del Batallón de Sanidad José María Hernández**

#### **Personal no médico apoyo. Diversidad funcional visual**

El Batallón de Sanidad José María Hernández de la ciudad de Bogotá, D.C., BASAN, es un centro de rehabilitación del Ejército Nacional, cuyo objetivo es apoyar la rehabilitación integral del personal discapacitado de la fuerza pública, como son los soldados regulares y profesionales que presentan diversidad funcional visual a causa de accidentes derivados de la prestación de sus servicios. Dentro de este proceso, intervienen directamente el grupo de cuidadores y funcionarios de la salud del batallón de sanidad, quienes deben prestar el servicio y orientación integral completa de acuerdo a las necesidades que presenten los soldados con diversidad funcional.

El BASAN, es la institución central que por su alta complejidad, infraestructura, responsabilidad concentra la prestación de este servicio con los soldados heridos en combate, la mayoría de los batallones del Ejército Nacional sólo cuentan con dispensarios médicos que prestan sólo un servicio inmediato mientras éstos son trasladados a Bogotá para la atención integral y de rehabilitación.

Este documento tiene como fin diseñar un plan de capacitación dirigido al personal que interviene en la atención de los soldados con diversidad funcional visual, tiene un primer capítulo con base en la teoría motivacional presentando factores que intervienen de forma permanente y positiva a la hora de desempeñar cualquier función en el área organizacional. Otro núcleo temático es la gestión del conocimiento brindando pasos esenciales para poder desempeñar el trabajo teniendo en cuenta la responsabilidad, productividad e innovación continua de quienes se atreven a ver en el conocimiento el único camino para trabajar con calidad.

Otro aspecto son las competencias organizacionales y las destrezas que las personas deben tener y que van ayudar a un buen desempeño en el alcance de los objetivos de cualquier área de talento humano. Y finalmente un eje estructural de la teoría de la humanización donde se da a conocer puntos que son relevantes a tener en cuenta en la organización para trabajar con calidad basado en el humanismo que se traduce en calidad e innovación.

### **Planteamiento del problema**

En Colombia, la profesión militar es considerada de alto riesgo, donde el conflicto armado incluye dentro de la población afectada a los soldados y policías. En el cumplimiento de su deber adquieren una discapacidad; dejando impacto y secuelas negativas que distorsionan cada una de las áreas del individuo; generando reacciones físicas y psicológicas de desadaptación a la vida normal en algunos casos para siempre. Esta población que presenta diversidad funcional por alguna discapacidad, es un personal con alta vulnerabilidad, teniendo en cuenta las lesiones, heridas y mutilaciones que han sufrido.

La diversidad funcional visual constituye uno de los estados que mayor atención requiere, teniendo en cuenta que la disminución o pérdida del sentido de la vista, causa en los pacientes una condición de inseguridad y alta dependencia del personal que está a cargo.

Cuando ocurre un evento de esta magnitud, los militares son atendidos inmediatamente en el hospital de sanidad correspondiente a la Brigada del departamento, allí prestan los primeros auxilios médicos para salvar la vida del militar herido y de acuerdo a la gravedad del diagnóstico, el militar es trasladado al BASAN de la ciudad de Bogotá; donde por su importancia, infraestructura y logística continúan un tratamiento de rehabilitación integral de carácter obligatorio para que sean atendidos según sus discapacidades.

Palacios (2008) “La discapacidad está compuesta por factores sociales que restringen, limitan o impiden a las personas con diversidad funcional vivir una vida en sociedad” (p. 122) estas diferencias hacen que la persona que presenta diversidad funcional visual se vea obligada a depender de terceros.

El BASAN designa como cuidadores inmediatos a soldados con escasa formación técnica y profesional para atender al militar en las condiciones de disfuncionalidad visual; teniendo en cuenta que este personal se vuelve dependiente de terceros y requieren de otra persona guía para su rehabilitación y adaptación a los cambios que se presentan dada su nueva condición; este factor no contribuye a mejorar la calidad de vida del militar discapacitado porque no recibe el trato, cuidado y la paciencia que necesitan en este proceso.

Por tal razón, se hace necesario que la institución intervenga brindándole al personal encargado de la atención, la formación necesaria para mejorar el servicio, atención y el cuidado, teniendo en cuenta que el grado de vulnerabilidad de los soldados con diversidad funcional visuales necesario una buena atención en cada una de las necesidades particulares.

Es necesario diseñar el plan de capacitación dirigido al personal no médico para que brinden un servicio técnico, especializado, cuidadoso y profesional a los soldados heridos en combate, para que por medio de su conocimiento presten una mayor asistencia basado en cuidados y orientación adecuada.

De lo anterior se deriva el siguiente planteamiento del problema de investigación.

¿Cómo debe estar estructurado el plan de capacitación para el personal encargado de la atención de los militares con diversidad funcional visual en el BASAN, que garantice su competencia en el cuidado de estos pacientes?

## Justificación

El diseño del plan de capacitación del BASAN, busca el fortalecimiento de su personal médico y no médico para que en sus estrategias y políticas, busquen el mejoramiento en la prestación del servicio a sus soldados que son heridos en el área de combate, por eso se hace necesario diseñar un plan de capacitación donde el eje transversal es la humanización en el trato al usuario.

El BASAN se concentra en la función médica de atención a los enfermos, pero descuida la parte de entrenamiento técnico al personal que va a acompañar y cuidar a los militares afectados, ocasionando una falencia en el proceso de rehabilitación, ya que el grupo de soldados bachilleres, seleccionados para cumplir con la labor de guiar y cuidar al personal que presenta diversidad funcional no cuenta con el conocimiento necesario que debería tener para cumplir con la labor encomendada y a su vez entorpece el proceso de adaptación y rehabilitación de la persona con diversidad funcional visual. Es importante que el BASAN mediante un plan de capacitación refuerce mediante estrategias de cambio.

Estos planes pueden estar dirigidos a cualquiera de los niveles de la estructura organizacional de acuerdo a los temas abordados por que brinda parámetros que intervienen directamente con la gestión del conocimiento, motivación y responsabilidad social teniendo como eje fundamental el buen servicio y la calidad para los soldados heridos.

Para el BASAN será de mucho beneficio el diseño de un plan de capacitación para su personal, el cual redundará en el mejoramiento del servicio y atención que le brinda a los soldados con diversidad funcional, así mismo al desarrollar nuevas competencias y habilidades

ayudará a que los funcionarios del área de la salud cumplan los objetivos estratégicos de la organización.

La gestión humana basada en el humanismo son directrices que rigen en esta época, el quehacer de los profesionales del área de la salud del Ejército Nacional, es de suma importancia dentro del diseño del plan de capacitación tener en cuenta el humanismo en la atención al soldado profesional y regular del basan porque el buen trato y el servicio brindado con calidad hacen parte del plan de capacitación dirigido al personal con diversidad funcional visual.

Otro de los motivos que hace importante esta investigación para el BASAN es que la empresa pública desde la parte de gestión humana debe tomar conciencia y sensibilizarse sobre toda la problemática que tienen las personas en situación de discapacidad visual, se hace necesario que el Ejército Nacional brinde un mejor servicio técnico o profesional relacionado con la persona que cuida al paciente.

## Objetivos

### Objetivo general

Diseñar un plan de capacitación dirigido al personal no médico que interviene en la atención a los militares con diversidad funcional visual durante su rehabilitación en el Batallón de Sanidad José María Hernández de la ciudad de Bogotá D.C.

### Objetivos específicos

- 1º. Realizar una investigación documental de los núcleos temáticos relacionados con el un plan de capacitación
- 2º. Definir los componentes del plan de capacitación.
- 3º. Estructurar el plan de capacitación conforme a las necesidades identificadas.

## Marco teórico

### Motivación

El impacto en el mundo del trabajo y la empresa

Maslow (1991) “ Pensaba que una política de empresa humana y bien formada, centrada en el potencial humano, también resultaría ventajosa económicamente” (p.389), las organizaciones dentro de sus políticas gerenciales deben fortalecer el trabajo enfocado en el bienestar, buenas relaciones humanas y el aprendizaje continuo, y se verá reflejado en el crecimiento de los objetivos que persigue la empresa.

Maslow (Trad. 1991) menciona que “debemos asegurar de inmediato que la motivación humana raramente se realiza en la conducta, si no es en relación con una situación y unas personas” (p.14) la motivación en el ser humano tiene estrecha relación con la interacción en los diferentes contextos y con las personas que se relacione y las situaciones que se presenten. En un contexto laboral el entorno en el cual se desenvuelva es determinante, por eso es importante que en las organizaciones se trabaje en pro de que cada persona desarrolle sus labores de la mejor manera y se tenga en cuenta que encaje con lo que está desarrollando y sea su vocación que las personas tengan unas buenas relaciones que van a ayudar a que se trabaje con buena disposición y desarrollando lo que le gusta.

Las organizaciones que presten servicios en salud es importante que en su entorno el clima laboral sea satisfactorio, ya que hay que prestar un servicio con calidad tanto al personal interno y externo, por eso su entorno es el eje fundamental.

Maslow (Trad. 1991) encontró en la necesidad de seguridad un factor determinante donde las personas se sienten tranquilas y sin amenazas pero es clave aclarar que hay variables donde

por circunstancias de la vida se pueda presentar de forma inesperada y no se pueden controlar, esto hace que el ser humano pierda seguridad no sólo en si mismo si no en todo su entorno, puede ocurrir ua serie de pérdidas significativas como: accidente pérdida de un trabajo, pérdida sentimental, pérdida de la salud, pérdida de una parte del cuerpo.

Maslow (Trad. 1991) consideraba que “ sus necesidades de seguridad muchas veces se encuentran en una expresión concreta en la búsqueda de un protector” (p. 27) , o de una persona o sistema más fuerte del que puedan depender protección que las personas en situación de discapacidad visual buscan en el personal no médico cuidador cuando se trata de guiarlos y ofrecerles sus servicios y cuidados. Este personal de cuidadores tiene que estar preparado para fortalecer a las personas en la necesidad de brindar seguridad, amor comprensión y respeto y así poder reforzar su sentido de pertenencia.

Las necesidades de pertenencia y de amor están relacionadas con la vida del hombre son inherentes por lo tanto para Maslow (Trad. 1991) ” las necesidades de amor supone dar y recibir y afecto” (p. 28) afecto que debe ser reciproco tanto en el personal de cuidadores y el personal que presenta diversidad funcional visual, es un sentimiento que se va a ver reflejado en el trato hacia las personal prestando un servicio y a si mismo va haber una respuesta positiva de reciprocidad y de agradecimiento por realizar una buena labor.

Las relaciones interpersonales hacen parte de la naturaleza humana hay sentimientos y emociones que se mezclan en una relacion para Maslow (1991), este tipo de relacion “tiene más capacidad de fusión mayor amor,identificacion más perfecta,más capacidad de eliminar las fronteras del ego de lo que otras personas consideran posible” (p.215) este tipo de sentimientos hace posible una buena relación fundada en el respeto por parte del personal cuidador, ponerse en los zapatos del que está mal es el objetivo cuando se presta este servicio de salud en el BASAN.

Maslow (Trad. 1991) indica que las relaciones humanas hacen parte de la vida del ser humano y el buen desarrollo de ellas hace un ambiente sano equilibrado en los diversos contextos y circunstancias por lo tanto un dar y recibir afecto resulta primordial. Las personas autor realizadas son las más propensas generar relaciones humanas cálidas y más amigables, pero basta con estar inmerso en este ambiente difícil para los pacientes y darse cuenta que no es fácil interactuar cuando hay un problema de por medio, es necesario saber evaluar bien este tipo de relaciones por parte de los cuidadores no médicos para que se presente un ambiente más sano entre ambos.

### Humanización

Bermejo (1999) consideraba que “ciertamente hablar de humanizar está siendo cada vez más reconocido en el mundo de la salud; constantándose la necesidad de humanizar e instando a ello desde los organismos públicos y privados, no sólo desde la buena voluntad de unos pocos” (p. 14) las organizaciones que prestan servicios de salud tienen que trabajar de una forma integral teniendo como eje fundamental la parte humana, contexto y motivación extrínseca y todo el área administrativa desde el personal médico y el no médico tiene que estar interesada en prestar un buen servicio en materia de salud y de cuidados.

El conocimiento en la parte humanística es relevante en las organizaciones para interactuar con los usuarios tanto internos como externos. Bermejo (1999) indica que “ciertamente, un válido proceso humanizador tendrá que hacer que el profesional sea diestro en el uso de las técnicas, diagnósticas, o de cuidados” (p.15), la organización tiene que preparar al personal para que esté inmerso en la nuevas tecnología, innovación y a aprendizaje continuo, no sólo en la parte técnica también en las relaciones interpersonales

entre el cuidador no médico y el paciente, todos estos elementos conjugan un servicio humanístico con calidad.

Sengue, (2012) consideraba que “las organizaciones mejorarían su calidad en la prestación del servicio por medio del aprendizaje en comunidad” (p.393), esto implica que todo su personal se involucre con las labores a desarrollar, a partir de los conocimientos que cuentan y en especial en intercambio fortaleciendo el quehacer

Sengue, (2012) también indica que el aprendizaje en las organizaciones permite que el personal obtengan nuevas herramientas que ayudan a fortalecer el aprendizaje continuo en la organización, ayudando a cambiar formas de pensar y de actuar frente a las problemáticas que se presenten, El aprendizaje en comunidad ayuda a que todo el personal se interese por todo el grupo y específicamente por aquellas situaciones críticas, se involucre, se preocupe por aprender y compartir experiencias nuevas con todo su personal.

Sengue (2006) consideraba que:

Pero los hospitales tienen problemas singulares que surgen del papel que desempeñan los profesionales, y también de la relación que entablan los hospitales con su comunidad. Además, es posible que debamos ensanchar o romper los límites de la definición de “hospital” si deseamos inventar una organización médica que aprenda tal como lo requiera la sociedad (p.395).

Sengue (2012) considera que en una organización que presta servicios de salud presenta diversas problemáticas que van desde el trato del personal a nivel de usuarios internos y externos, de relaciones interpersonales, relaciones humanas, de compartir conocimiento; por eso se debe capacitar al personal, en diferentes temáticas que van ayudar a mejorar el ambiente de trabajo que se verá reflejado en la calidad del servicio que se ofrece.

Sengue, (2012) menciona a su vez que la organización y en especial en el área de la salud tiene una gran responsabilidad que es prestar un trabajo con calidad humana y en especial satisfacer las necesidades del usuario de lo que cada uno requiera, y de su personal por eso es importante que el personal trabaje en equipo maneje una buena comunicación, así no van a percibir a la organización solamente como un hospital que presta servicios específicos, sino que es un hospital abierto a la comunidad y al personal que lo integra y que presta un servicio con calidad humana.

Sengue (2012) considera que las organizaciones inteligentes están en busca de nuevos retos y de nuevas soluciones que sean en beneficio de todos, en un centro de sanidad el personal debe contar con unos valores personales, unas competencias específicas que tienen que estar conectadas con la misión y visión de la organización.

Una organización que preste asistencia en salud su misión es ofrecer un trato digno al personal tanto interno como externo, tiene que ser recíproco, se tiene que evidenciar el trabajo en equipo y estar en un continuo aprendizaje, desarrollando nuevas estrategias que van ayudar a que un hospital no sea tan específico sino que se abra a nuevas experiencias hacia la comunidad y en el caso específico del Batallón de Sanidad José María Hernández” ser un batallón donde su personal de las diferentes compañías se involucren todos como una comunidad que tienen unas necesidades únicas y particulares y que quieren lograr la misión en conjunto, y esto con el fin de garantizar el bien común y el interés social como un principio rector del servicio en comunidad.

### **De curar a cuidar**

Brusco (1999) menciona que “con la llegada de la medicina científica, la atención al enfermo, su curación, se confía exclusivamente a la técnica, y se debilitan los cuidados en su totalidad” (p. 75). Hoy en día con los avances en la medicina los centros que prestan servicios de

salud se ocupan sólo de la parte de la asistencia sanitaria y farmacológica olvidando la acción de cuidar que significa cuidar al ser humano en una forma integral desde la asistencia médica, cuidado físico, psicológico y espiritual, en el Basan el personal de cuidadores no profesionales necesitan que se les capacite en competencias relacionales para que puedan integrar valores, interiorizar actitudes y desarrollar habilidades que van a permitir un trato digno y con calidad.

### Gestión del conocimiento

Atehortua (2011) menciona que los determinantes de desempeño son aquellos componentes necesarios para lograr un buen trabajo, elementos organizacionales que se deben tener en cuenta: la comunicación, el estilo de dirección y los insumos para las tareas si el desempeño se dá de forma apropiada los resultados esperados van hacer positivos, es necesario que éste conocimiento esté presente de forma continúa y el estilo de dirección va a ser fundamental para que las personas que tengan una responsabilidad en la organización estén direccionadas por personas que vean en sus empleados competencias y capacidades para ir más allá de lo esperado.

Atehortua (2011) tambien resalta “el proceso de gestion del talento humano de la organización en cuanto deberia considerar las competencias para la gestion del conocimiento y agregar en el diseño de cargos y perfiles aquellas competencias pertinentes” ( p.52) un error por parte de la gestión humana en seleccionar gente por cumplir un requisito sin tener presente las competencias y las habilidades para desempeñar un cargo que en últimas son las que van a determinan resultados. Además de buscar el desarrollo de las competencias para la gestión del conocimiento en el personal ya vinculado, las organizaciones en su proceso de selección deben asignarle mayor importancia a las competencias relativas a la gestion del conocimiento que los aspirantes deben poseer cuando entran en una organización. Los

perfiles de los cargos deben contemplar ciertas competencias y tener claro aquellas conductas o descriptores que hacen claro si el candidato lo exhibe o no.

Atehortua (2011) considera que las organizaciones del siglo XXI le apuestan a la gestión del conocimiento pero algunas sólo se fijan en un conocimiento a nivel interno y se olvidan de su parte externa lo que gira fuera de ellas. En la prestación de un servicio de salud los usuarios son externos y es precisamente los que ayudan a determinar si el servicio es bueno o no, son ellos los que determinan si lo que ofrece el BASAN es de calidad o si le falta implementar nuevas formas de llegarle a la gente dando resultados óptimos en términos de desempeño de las personas involucradas.

Atehortua (2011) menciona que la organización tiene una responsabilidad grande en cuestión de conocimiento y de resultados de desempeño al incorporar personas con el perfil para una función específica; si una persona no cuenta con las competencias para hacer su labor habrán terceros que se verán afectados, para el caso que se está analizando el BASAN está fallando al no tener el personal idóneo para prestar un buen desempeño dirigido a las personas en una situación particular por que no tienen el conocimiento necesario.

Nonaka y Takeuchi (1995 como se citó en Atehortua, 2011) hacen énfasis en un conocimiento explícito y conocimiento tácito que la organización tiene que tener en cuenta; el conocimiento explícito tiene gran relevancia porque es aquel donde le facilitan a las personas por medio de especificaciones programas, inducciones, guías, protocolos, instructivos y materiales escritos formas de saber hacer lo que una persona de acuerdo a su desempeño puede realizar en la institución.

Sengue (2012) menciona que existen variables que definen si una organización está abierta al cambio: el poder detectar las amenazas que tiene en su entorno; cuando se hace este reconocimiento hay mayores probabilidades de mejorar un servicio. Otro punto a destacar

es la detección de oportunidad para renovar una situación que necesita mejorarse, dejar atrás todo aquello que no responde a lo esperado en términos de desempeño e ir más allá en un mundo cada vez más complejo y exigente en términos de calidad.

Sengue (2012) considera que las organizaciones con capacidad de aprendizaje son las personas que por medio de sus saberes hacen del cambio algo nuevo. Es necesario que los directivos creen condiciones para que la gente tenga una calidad de vida por medio de sus servicios y dejen de lado la influencia de modelos mentales del pasado por que chocan con la realidad actual limitando un servicio que puede ser mejor de lo que se pensaba. La gestión del conocimiento es una gran oportunidad que tienen las organizaciones para estar más comprometidos con el servicio en cuanto a su calidad y al desempeño realizado por su capital humano.

Sengue (2012) consideraba que a la hora de prestar un mejor servicio es necesario que estén presentes lineamientos relacionados con el conocimiento explícito pero este debe estar direccionado por la gerencia del talento humano para evitar cometer errores con el fin de que los cuidadores estén más preparados técnicamente para realizar su trabajo. Sengue (2012) encontró que “todos los directivos saben que muchas ideas excelentes jamás se llevan a la práctica. Las estructuras brillantes no se traducen en actos. Los conceptos sistémicos nunca se integran a políticas operativas” (p. 222), contribuyendo a que el conocimiento se quede en palabras y papel jamás en el verdadero contexto donde se debe aplicar.

Sengue (2012) indica que “ el desarrollo de la habilidad para trabajar con modelos mentales supone el aprendizaje de aptitudes nuevas y la implementación de innovaciones institucionales que contribuyen a llevar a la práctica estas aptitudes” ( p. 237), si las instituciones no están comprometidas con nuevos modelos no habrá aprendizaje en las personas. La implementación de una nueva disciplina mental del conocimiento implica dar

pasos grandes por parte de los directivos hacia una nueva etapa, es decir hay que reforzar aptitudes empresariales e interpersonales en los empleados.

### Competencias organizacionales

Alles (2000) considera que “ el conocimiento y la habilidad son relativamente fáciles de desarrollar , la manera más económica de hacerlo es mediante la capacitación” (p.61), la capacitación para cualquier organización es la herramienta más apropiada para que las personas aprendan, es una inversión para el empleado y el empleador, proporcionan información nueva sobre las verdaderas necesidades en materia de servicios y de calidad, facilita una mejora notable en el conocimiento de las funciones y el puesto a ocupar y puede aumentar mejores actitudes, previene riesgos en el trabajo para el que lo desarrolla como para aquel que recibe un servicio.

Alles (2000) considera que las competencias son la calidad y la cantidad de una determinada característica de personalidad requerida para ocupar un puesto o llevar a cabo una gestión en un determinado contexto de una organización; además es una característica subyacente del ser humano relacionado con la efectividad, estas deben relacionarse con las necesidades de la organización para el logro de los objetivos propuesto.

Otras de las competencias que son necesarias aprender se desarrollaran el BASAN apoyado en Alles ( 2000), son las “competencias de ayuda y de servicio” (p.63), esta competencia es elemental porque el soldado con diversidad funcional visual necesita de una persona diestra, que lo ayude a realizar aquellas actividades normales en la vida diaria que le preste un buen servicio y que el soldado cuidador tenga la disponibilidad de dar y brindar apoyo es necesario para que el paciente esté en las mejores condiciones.

Las personas que orientan su atención en las verdaderas necesidades de los demás y que tienen un grado de compromiso se ve reflejado en relaciones humanas donde uno de las dos partes necesita ayuda., “comprender a los demás: percibir los sentimientos perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones” (Alles, 2000, p.69), esta habilidad supone una capacidad para situarse en el lugar del otro y compartir sus sentimientos positivos y negativos que tengan en común.

Alles (2000) menciona que la conexión con los demás supone una buena orientación supone satisfacer deseos, expectativas e implica preocuparse por entender cuáles son las necesidades del personal de soldados heridos y discapacitados, dar solución a los posibles problemas que se puedan presentar en el BASAN y realizar esfuerzos adicionales para mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional visual. En la “Orientación al cliente” Alles (2000, p.63) menciona que hay variables que están de por medio y que es necesario saberlas reconocer y llevarlas a la práctica como son: una buena actitud, desarrolla empatía , comunicación y relaciones interpersonales , la calidad en la prestación del servicio y la habilidad para mostrar un compromiso personal con el paciente.

Alles (2008) considera que la gestión de recursos humanos por competencias es un modelo que permite alinear el capital intelectual de la organización con su estrategia de negocio, logrando el desarrollo profesional de las persona, atrae desarrolla y mantiene el talento humano mediante la alineación de los sistemas y procesos de los recursos humanos mediante la capacitación y resultados requeridos y ésta a su vez va ligado a los planes de carrera con los empleados ya que no se trata sólo de capacitar al personal dentro de una organización sino además de que éste crezca y desarrollo personalmente dentro de las organizaciones, que a su vez ligue sus objetivos personales con los organizacionales para que haya un buen desempeño y compromiso laboral.

Alles (2008) indica que la gestión por competencias consiste en atraer, desarrollar y mantener el talento humano mediante la alineación de los sistemas y procesos de los recursos humanos mediante la capacitación y resultados requeridos y esta a su vez va ligado a los planes de carrera con los empleados; no se trata sólo de capacitar al personal dentro de una organización sino además de que éste crezca y desarrollo personalmente dentro de las organizaciones, que a su vez ligue sus objetivos personales con los organizacionales para que se destaque un buen desempeño y compromiso laboral.

Spencer y Spencer (1993 como se citó en Alles, 2008) menciona que la “Competencia es una característica subyacente en el individuo que está casualmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación” (p.89). En las organizaciones éstos estándares de efectividad se evidencian en la calidad del producto que ofrecen y se puede ver en el trabajo que desarrollan los empleados que son comprometidos y que cuentan con unas competencias específicas según el cargo que desempeñan. La competencia es una caracterización de la personalidad el individuo, se desarrolla en medio del contexto donde se encuentra inmerso y orienta el comportamiento y el desempeño de una persona en el entorno laboral.

Alles, (2000) hace énfasis en que “El poder hacer, que se deriva de la educación formal el entrenamiento y la experiencia, se combina con el “querer” hacer representado por competencias tales como motivación para el logro, deseo de asumir responsabilidades y honestidad en el accionar”. Promover el desarrollo y el aprendizaje y la formación en el sitio de trabajo hará que las empresas crezcan y que su personal se sienta motivado en el ejercicio de sus funciones de lo que realiza, y alcance un equilibrio entre sus intereses laborales, familiares y de aprendizaje permanente.

## Capacitación

Alles (2000) considera que “ el conocimiento y la habilidad son relativamente fáciles de desarrollar, y la manera más económica de hacerlo es mediante la capacitación” (p.61), la capacitación para cualquier organización es la herramienta más apropiada para que las personas aprendan, es una inversión para el empleado y el empleador, proporcionan información nueva sobre las verdaderas necesidades en materia de servicios y de calidad, facilita una mejora notable en el conocimiento de las funciones y el puesto a ocupar y puede aumentar mejores actitudes, previene riesgos en el trabajo para el que lo desarrolla, como para aquel que recibe un servicio.

Alles (2000) indica que “la tarea de la función de capacitación consiste en mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que los recursos humanos estén formados y preparados para superarse continuamente” (p. 306). El personal que hace parte de una organización debe de estar en una preparación continua, para que se fortalezcan y así puedan desarrollar sus competencias de acuerdo a la labor que desempeña, el BASAN con el personal de cuidadores debe estar en permanente aprendizaje; este aprendizaje requiere del desarrollo de los conocimientos y las competencias que tengan cada uno de sus empleados.

Alles (2000) considera que “una de las tareas que debe abordar la función de capacitación es colaborar con las empresas que necesitan que sus empleados hagan mejor su tarea” (p. 305), las empresas que ofrecen servicios en salud deben estar preparadas para la innovación y esto tiene que ver con la preparación de sus empleados, la forma de difundir los conocimientos tiene que ser prioridad de recursos humanos ya que a partir de una buena capacitación se puede llegar a obtener resultados satisfactorios.

Alles (2000) “Por lo tanto, considera que debe ser una transmisión de conocimientos y habilidades” (p.308). La capacitación en una organización es fundamental y con unos pasos

concretos que van a permitir que se llegue a cumplir el objetivo primordial o necesidad que tiene la organización y debe ir concatenada con el entrenamiento, cumpliendo unos requisitos de forma organizada, planeada y que al término de la capacitación se evaluarán los resultados.

Alles, (2000) indicaba que las organizaciones que prestan sus servicios en salud les favorecen que su personal esté bien capacitado y entrenado y sigan procesos que permitan detectar en donde están las falencias y así su plan de capacitación debe ir acorde a esas necesidades específicas de cada cargo. Se espera con la capacitación el aprendizaje en las personas que participan en ella, que evidencien un cambio en el comportamiento en razón de que se incorpore nuevos hábitos, actitudes, conocimientos, competencias y destrezas. Por otra parte cuando se desarrollan las habilidades de las personas también transmiten información y simultáneamente motivan nuevas actitudes y conceptos, buscando cambiar las actitudes reactivas y conservadoras de las personas.

Alles (2000) “entrenar y capacitar al personal, además de mantenerlo empleable, actualiza el capital intelectual de la empresa” (p 345) Las organizaciones tienen que actualizarse y actualizar a sus empleados, en lo que es la cultura y fortalecimiento de valores, un buen clima organizacional y liderazgo; todo esto va en la mejora de la organización que se verá reflejado en un cambio positivo y de posicionamiento entre las empresas de primera calidad.

Alles (2000) menciona que la gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación y entrenamiento es fundamental, se necesita una constante interacción con su personal de tener claridad de las necesidades prioritarias tanto de la organización como de sus empleados y así se pueda desarrollar un buen programa o plan de capacitación direccionado a resolver esas grandes necesidades prioritarias; debe estar coordinado de acuerdo a sus políticas y herramientas de recursos humanos y que serán acordes con los recursos y la tecnología con la que cuenta la organización, lo cual se verá reflejado en un programa altamente eficaz.

Alles (2000) hace referencia que “para implementar programas de capacitación y entrenamiento por competencias, además de definir las competencias será necesario conocer las del personal” (p.81) antes de implementar un programa de capacitación y entrenamiento se debe tener en cuenta que hay que evaluar a su personal por medio de evaluación por competencias y así darse cuenta cuáles son las habilidades con las cuales cuenta el personal que tiene a su cargo, esto facilitará el proceso en la capacitación y entrenamiento porque va a permitir detectar con facilidad cuáles serían las que se deben trabajar y reforzar.

Sengue (2012) “El director general dice: “Necesitamos realizar cambios, y le he pedido a fulana que se encargue de instalar este nuevo programa de aprendizaje” (p, 494) Los cambios en una organización empiezan desde la gerencia, por eso este precepto de liderazgo en atención en salud permitirá que el gerente involucre a participar en ese programa de aprendizaje a todo su personal donde van adquirir nuevos conocimientos que consolidará un buen equipo de trabajo; el gerente de una organización se debe involucrar en todos los procesos y conocer las fases del mismo; no es conveniente delegar a una sola persona para que desarrolle este programa o plan de capacitación, sino que todo su personal debe involucrarse para que se hable de un programa de trabajo en equipo donde su gerente es el que da el ejemplo a sus trabajadores que le interesa el mejoramiento de su organización.

Chiavenato (2007) consideraba que la capacitación es un medio que permite desarrollar las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras en sus puestos de trabajo para el logro de los objetivos y funciones a desarrollar; se orienta al presente, enfocándose en el puesto actual de la persona. Permite además a la contribución efectiva de los cumplimientos del negocio; siendo ésta una manera eficaz de agregar valor a los personas, organización y a los clientes, enriqueciendo el patrimonio humano de la organización y el crecimiento intelectual de sus colaboradores.

Chiavenato (2007) se espera que la capacitación de aprendizaje en las personas que participan en ella, evidencien un cambio en el comportamiento en razón de que incorpore nuevos hábitos, actitudes, conocimientos, competencias y destrezas. Cuando se desarrollan las habilidades de las personas también transmiten información y simultáneamente motivan nuevas actitudes, y conceptos, buscando cambiar las actitudes reactivas de las personas por actitudes proactivas e innovadoras con el propósito de mejorar el trabajo en equipo y su creatividad.

Senge (2012) consideró que la capacitación es un proceso para todos los niveles de la organización “ cada empleado de la compañía desde el operario hasta el presidente , (yo mismo) debía aprender nuevas maneras de comportamiento” (p.71), la necesidad de estar actualizados no es sólo para el operario todos los miembros de la organización están insertos y deben aprender a cambiar comportamientos, actitudes y técnicas en las formas de hacer las cosas. Para el BASAN resultará imperioso implementar un plan de capacitación dirigido al personal no médico de cuidadores.

Sengue (2012) refiere que la capacitación ayuda al mejoramiento continuo de las organizaciones , específicamente los centros de sanidad deben prestar atención frente a las mejoras en todo el sentido de la palabra como es: la prestación de un buen servicio, el trato personalizado , buenas relaciones humanas, trabajo en equipo y el compartir los conocimientos con los compañeros, dejar a un lado la arrogancia, y trabajar por una visión compartida que es ser mejores seres humanos y dar lo mejor a partir de los conocimientos.

### **Batallón de Sanidad BASAN**

El Batallón José María Hernández BASAN, Promociona los medios de mando y de control para sanidad de la campaña, en apoyo a la rehabilitación integral del personal discapacitado de la Fuerza. Se proyecta como una unidad del Ejército Nacional, líder en gestión de sanidad asistencial y en campaña, comprometido con la prestación de servicios integrales de

salud, en la promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación del personal orgánico y remitido al BASAN.

## Método

### Diseño

Este trabajo es de tipo descriptivo, se apoya en investigación documental de los núcleos temáticos relacionados con el objetivo de la investigación. Metodológicamente se apoya en Hoyos (2000) “la investigación documental es una forma para que el investigador por medio de documentos, libros, revistas interprete realidades y de forma rigurosa y objetiva leer un texto en un contexto” (p.62). La unidad de análisis es el texto individual donde se saca un análisis cuidadoso de un problema a investigar, por medio de estas variables se puede llegar a una conclusión para implementar estrategias que van ayudar a dar solución a la problemática

### Población

Personal no médico que interviene en la atención a los militares con diversidad funcional visual durante su rehabilitación en el Batallón de Sanidad José María Hernández de la ciudad de Bogotá D.C

### Instrumento de análisis

Para este trabajo se realizó una ficha de reseña bibliográfica con base en Hoyos (2000). A manera de ejemplo en el apéndice A se incluyen cuatro fichas de reseña documental que indica factores a tener en cuenta en un plan de capacitación en la organización lo que va a dar respuesta al objetivo de la investigación documental.

## **Procedimiento**

Fase I. Diagnóstico

Fase II. Sensibilización

Fase III. Implementación

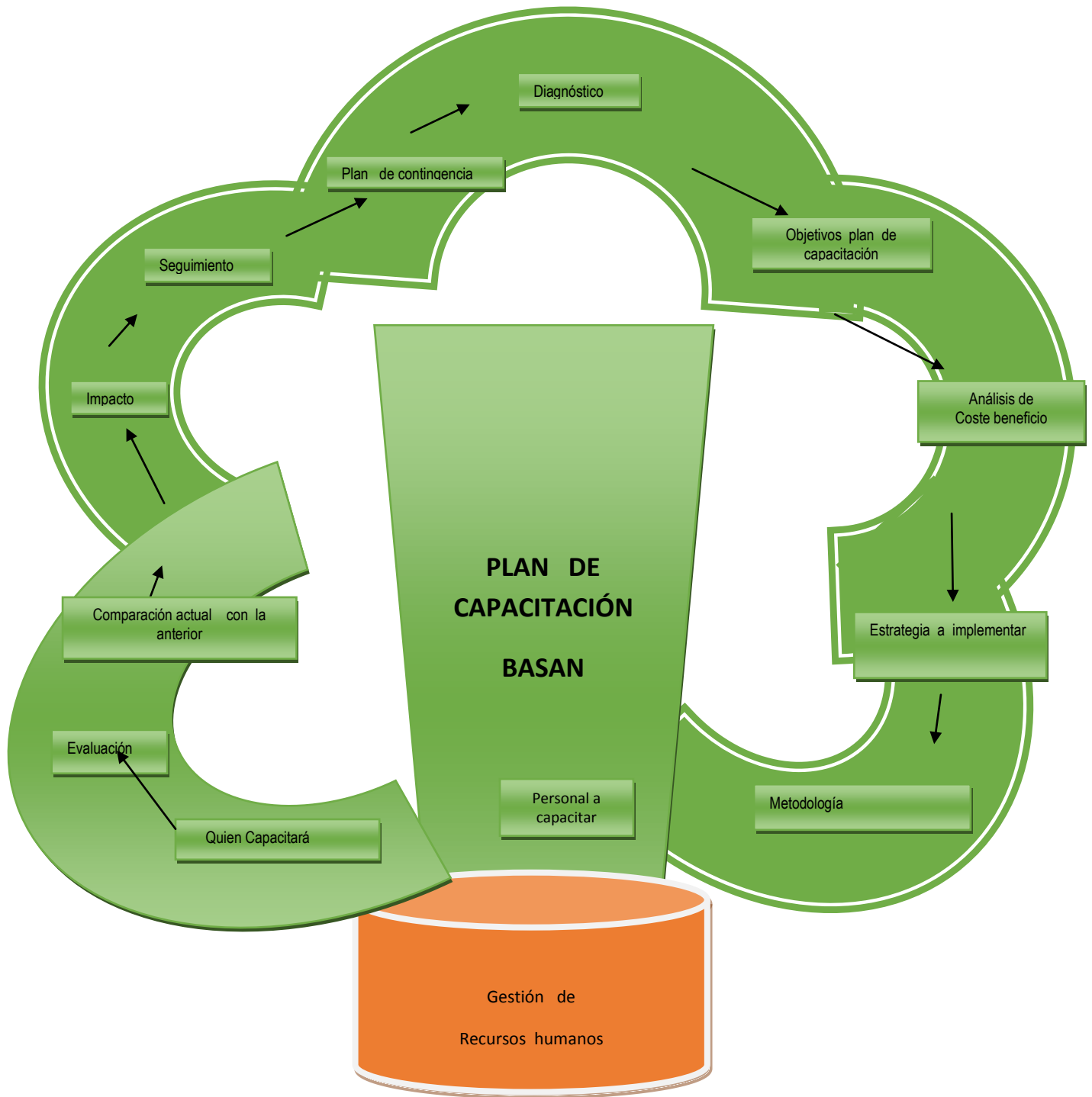
## **Resultados**

En los resultados de la investigación documental se identificaron los siguientes componentes para diseñar el plan de capacitación para personal no médico que presta un servicio a los militares que presentan disfunción visual del BASAN de la ciudad de Bogotá.

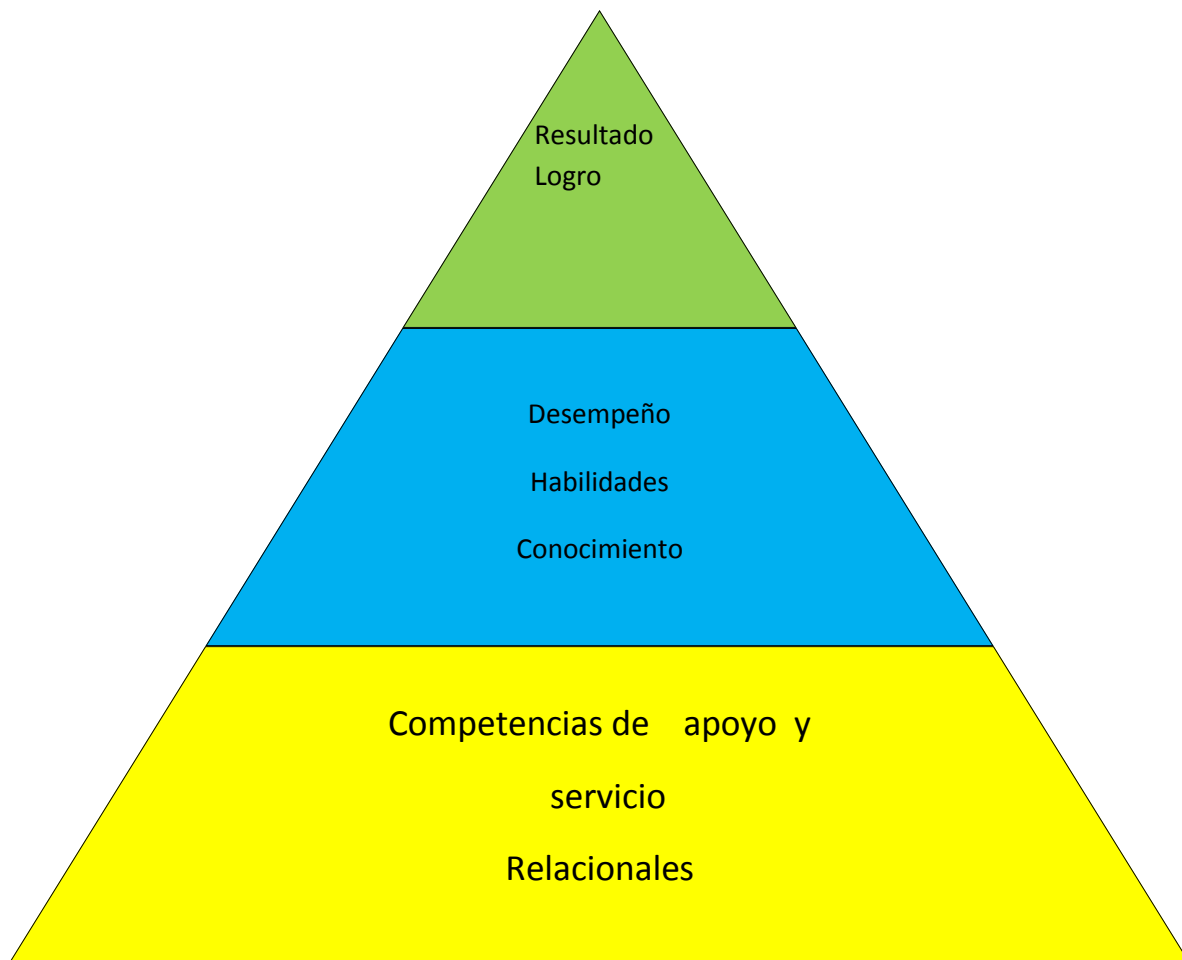
### **Elementos del plan de capacitación**

Según Hoyos (2000) en este método cualitativo el investigador es un facilitador o participante que trabaja con construcciones sociales e individuales de la conducta humana, y hace énfasis en la relación de sentido, el contexto y la comprensión de una realidad.

Para Hoyos (2000) la realidad de implementar un plan de capacitación es implementar una nueva cultura de cambio alentando hacia un nuevo compromiso renovado de entrega, empeño, dedicación hacia el aprendizaje continuo en el BASAN, para modificar conductas actitudes y hacer énfasis en las competencias que tienen que ver con el servicio y apoyo al personal que presenta esta disfuncionalidad.



**Figura 1. Gestión de recursos humanos**



*Figura 2. Competencias de apoyo y servicios relacionales*

**Tabla 1. Formato plan de capacitación**

**Modelo del Instrumento**

Formato plan de capacitación

Tema de capacitación \_\_\_\_\_

Apellido nombre \_\_\_\_\_

Grado \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

Necesidad de Capacitación	Actividad a realizar	Objetivo	Puntuación Obtenida	Observaciones	Evacuación
Desarrollo Habilidades Competencias Desempeño					

## Referencias

- Alles, M. (2000). *Dirección estratégica en recursos humanos. Gestión por competencias*. Santiago Chile: Granica S.A.
- Alles, M. (2008). *Evaluación por competencias. Evaluación de 360º*. Santiago de Chile: Granica S.A.
- Atehortúa, J. V. (2011). *Gestión del conocimiento organizacional, un enfoque práctico*. Medellín : Universidad de Antioquia .
- Bermejo, J. C. (1999). *Humanizar el encuentro con el sufrimiento*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Brusco, A. (1999). *Humanización de asistencia al enfermo*. España : Salterrae Santander.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hoyos, C. (2000). *Un modelo para Investigación Documental. Guía teórica y práctica sobre construcción de estados del arte*. Bogotá: Señal.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. España: Díaz de Santos, S.A.
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Grupo Editorial CINCA
- Senge, P. (2012). *La quinta disciplina en la práctica*. Buenos Aires : Granica .

**Apéndices**

**Apéndice 1. Fichas de reseña documental****Apéndice 1.1 Ficha 1**

<b>Factor</b>	<b>Indicador</b>
<b>Aspectos Formales</b>	Autor Origen del autor Tipo de Material Fecha de publicación
<b>Palabras Claves</b>	Núcleos temáticos
<b>Tema Investigado</b>	Tema Subtemas Fin o propósito de la investigación
<b>Enfoque del autor</b>	
<b>Metodología</b>	
<b>Propósito</b>	
<b>Anexos</b>	
<b>Fecha elaboración</b>	
<b>Conclusiones</b>	
<b>Recomendaciones</b>	

Elaboración propia. Adaptado Hoyos (2000). P- 64

**Apéndice 1.2 Ficha II**

<b>Factor</b>	<b>Indicador</b>
<b>Aspectos Formales</b>	<p>Autor : Ángelo Brusco</p> <p>Nombre del libro: Humanización de la asistencia al enfermo</p> <p>Material : libro</p> <p>Origen :España</p> <p>ISBN : 84-293-1282-X</p> <p>Imprenta : Grafo, S.A - Bilbao</p>
<b>Palabras Claves</b>	<p><b>Núcleos temáticos</b></p> <p>Humanización</p> <p>sensibilizar</p> <p>Cuidar</p> <p>Curar</p> <p>Valores</p> <p>Actitudes</p> <p>Habilidades</p> <p>Conocimiento</p> <p>Competencias relacionales</p>
<b>Tema Investigado</b>	Humanización de la asistencia al enfermo
<b>Subtemas</b>	<p>Humanización</p> <p>De curar a cuidar</p> <p>Competencias Relacionales</p>
<b>Enfoque del autor</b>	Humanístico
<b>Metodología</b>	Cualitativo

<p><b>Propósito</b></p>	<p>Dejar con esta investigación claridad frente a la importancia de un plan de capacitación con un eje temático de la humanización, el Cuidado y las competencias relacionales , de apoyo y de servicio para involucrarlas en el plan o programa de capacitación con el personal de cuidadores del BASAN.</p> <p>El propósito con esta investigación es el diseño del plan de capacitación para el mejoramiento en la calidad del servicio que presta el personal de cuidadores, personal no profesional, por medio del cual van adquirir conocimientos y habilidades, para así prestar un servicio al personal que presenta diversidad funcional visual con calidad</p>
<p><b>Anexos</b></p>	<p>Ninguno</p>
<p><b>Fecha elaboración</b></p>	
<p><b>Recomendaciones</b></p>	<p>Sensibilizar al personal de cuidadores del Basan frente a ¿qué es la Humanización? diferencias entre curar y cuidar y ¿cómo desarrollar habilidades relacionales.</p> <p>La capacitación en la empresa es básica para que el personal se actualice y pueda prestar servicios con calidad.</p> <p>El plan de capacitación debe ser bien estructurado y acorde a las necesidades específicas que presenta el personal de cuidadores del BASAN, las temáticas tienen que ser frente al cuidado al trato y a la humanización para que al ser implementado se evidencien los cambios en el trato y la asistencia.</p> <p>El proceso de humanización es importante tenerlo como eje transversal en un programa o plan de capacitación, ayuda a que las organizaciones que prestan servicios de salud no se tecnifiquen tanto sino que se abran al conocimiento de las competencias propias del ser y afianzamiento de las que se necesitan para mejorar la calidad del servicio.</p>
<p><b>Conclusiones</b></p>	
<p><b>Observaciones</b></p>	<p>La organización tiene que invertir en programas o planes de capacitación y entrenamiento con enfoque humanístico y gestión por competencias tanto relacionales como de servicio.</p> <p>El BASAN tiene que por intermedio de gestión de Recursos humanos tener claridad del plan de capacitación y dar prioridad a esta capacitación y entrenamiento para el personal de Cuidadores no profesionales que necesitan afianzar competencias y temas de trato digno y humanización.</p>

**Apéndice 1.3 Ficha III**

<b>Factor</b>	<b>Indicador</b>
<b>Aspectos Formales</b>	Autor : Federico Alonzo Atehortúa Jorge Alberto Valencia de los Ríos Ramón Elías Bustamante Vélez Nombre del libro: Gestión del Conocimiento un Enfoque práctico Material : libro Origen :Medellín Antioquia ISBN :978-958-44-8417-8 Imprenta : Universidad de Antioquia
<b>Palabras Claves</b>	<b>Núcleos temáticos</b> Pensamiento sistémico Disciplina Aprendizaje Capacitación Dominio personal Competencias Habilidades Motivación Conocimiento Desempeño Factores de personalidad Condiciones del puesto de trabajo Competencia laboral

<b>Tema Investigado</b>	Gestión del conocimiento Organizacional un Enfoque Practico
<b>Subtemas</b>	Competencias necesarias para la gestión del conocimiento Gerencia del conocimiento Gestión de recursos humanos Procesos de gestión del conocimiento Evaluación Mejoras Desempeño
<b>Enfoque del autor</b>	Organizacional
<b>Metodología</b>	Cualitativo
<b>Propósito</b>	El propósito es ver en la gestión del conocimiento y la disciplina una forma de mejorar procesos, en este libro se ve a la organización como un gran sistema donde la gente es la que produce conocimiento y seda a través de una serie de pasos como los procesos de la organización que intervienen en la producción, uso del conocimiento de quienes trabajan allí , la sistematización de datos , las políticas y las funciones, mecanismos de seguimiento, evaluación y mejoras. Todas estos elementos son claves para la gestión del conocimiento que se verá reflejado en la prestación de un ben servicio no solo a nivel interno si no externo.
<b>Anexos</b>	Ninguno
<b>Fecha elaboración</b>	Primea edición Abril del 2011
<b>Recomendaciones</b>	Es importante que se dé la gestión del conocimiento en una organización para obtener resultados a mediano ,corto y largo plazo, permite, esto le dará un valor agregado positivo desde todo punto de vista  La gerencia del recurso humano tiene que contratar las personas adecuadas para desempeñar un puesto en la organización  Realizar un buen procesos de selección  Incentivar a sus empleados para que se capaciten esto logrará un mejor desempeño de las labores a realizar.  La organización debe ver a la gente como su principal activo que genera conocimiento.

	<p>La gestión del conocimiento es la clave para que la organización Compita con sigo misma y ante las demás</p> <p>Las organizacionales deben prestar mejor atención en los procesos de selección teniendo en cuenta las competencias para los puestos profesionales y los técnicos, cada uno debe tener el conocimiento que requiere para desempeñar su labor y prestar un excelente servicio.</p>
<p><b>Conclusiones</b></p>	<p>Las competencias asociadas a los procesos de gestión son las únicas que harán que la organización sea inteligente y el responsable es la gerencia del talento humano .</p> <p>Para que se dé una gestión del conocimiento optima hay que tener en cuenta una serie de variables que le ayudaran a dar el resultado como:</p> <p>Conocimientos, habilidades, comunicación , el tipo de dirección ,los insumos para las tares , las materias, primas, la tecnología ,equipos cuando se facilita estas variables el desempeño se va a traducir en mejores resultados de los servicios prestados no solo de los profesionales si no técnicos.</p> <p>Si hay empleados mejor capacitados y motivados el trabajo va hacer excelente.</p>
<p><b>Observaciones</b></p>	<p>Una observación importante es que la organización tiene que invertir en conocimiento y tiene que gestionarlo desde todo punto de vista. el Basan tiene que tener claro cuál va hacer su foco de aprendizaje como lo va hacer , porque está claro que hay una falencia con el personal no médico que cuida al personal con diversidad visual.</p> <p>La organización Tiene que capacitar a los empleados y brindarles la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades técnicas y profesionales e interpersonales para mejorar la prestación de los servicios de salud llámese personal médico y no médico.</p> <p>Es importante una capacitación continua bajo normas de calidad para el personal no médico de cuidadores.</p> <p>Si la gestión humana no se interesa por mejorar el conocimiento en sus empleados habrá una organización rezagada y va a perder credibilidad frente a clientes y otras organizaciones.</p> <p>La organización debe ver en la gestión del conocimiento la mejor opción para mejorar procesos en todos los niveles desde el superior hasta el técnico.</p> <p>La nuevas disciplina gestionadas en nuevo conocimiento,,</p>

**Apéndice 1. 4 Ficha IV**

<b>Factor</b>	<b>Indicador</b>
<b>Aspectos Formales</b>	<p>Autor : Martha Alles</p> <p>Nombre del libro: Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias</p> <p>Fuente : Libro</p> <p>Editorial: Granica de Chile S.A</p> <p>Año: 2000</p> <p>ISBN : 950-641-317-7</p> <p>Impreso: en Argentina Printed in Argentina</p>
<b>Palabras Claves</b>	<p>Núcleos temáticos</p> <p>Capacitación</p> <p>Entrenamiento</p> <p>Competencias</p> <p>Capacitación por competencias</p> <p>Efectos transformadores</p> <p>Proceso de aprendizaje</p> <p>Función</p> <p>Capital intelectual</p> <p>Formación</p> <p>Objetivos</p> <p>Actitud</p> <p>Necesidades</p> <p>Conocimiento</p> <p>Desempeño</p> <p>Plan</p>
<b>Tema Investigado</b>	Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por competencias

Subtemas	<p>El papel de la capacitación dentro de las empresas</p> <p>Elementos básicos de Capacitación y Entrenamiento</p> <p>La función de capacitación dentro del área de recursos humanos</p> <p>Capacitación y entrenamiento en la gestión por competencias</p>
Enfoque del autor	Organizacional
Metodología	Cualitativo
Propósito	<p>El propósito con esta investigación es diseñar el plan de capacitación que va hacer una herramienta ayude al BASAN, al personal de cuidadores no médicos nuevos conocimientos y habilidades, para así prestar un servicio al personal que presenta diversidad funcional visual con calidad.</p> <p>Diseño por medio de fases las cuales van a permitir un entrenamiento que será eficaz para el BASAN que marcará la diferencia con otros entes que presten este servicio.</p>
Anexos	Ninguno
Fecha elaboración	
Recomendaciones	<p>La capacitación en la empresa es básica para que el personal se actualice y pueda prestar servicios con calidad.</p> <p>Los programas de capacitación deben ser acordes con las necesidades que se presenten.</p> <p>La organización debe tener un programa de capacitación bien conformado y al mismo tiene que ir acorde al entrenamiento de sus empleados.</p>
Conclusiones	Un programa de capacitación debe ir acorde a lo que la organización necesita, caso particular en el BASAN es importante tener un programa de capacitación y entrenamiento por competencias para el personal cuidador no médico que permitirá un avance en la gestión por competencias.
Observaciones	<p>La organización tiene que tener claridad frente a los procesos que se van a realizar como en el caso de la capacitación cuál área necesita fortalecer este proceso de capacitación y entrenamiento.</p> <p>Al diseñarse un plan de capacitación, la organización debe empezar con este proceso por medio de fases que van ayudar a consolidar la prestación el servicio y van ayudar a mejorar las falencias que se presentan con el personal no médico que presta el servicio al personal con diversidad funcional visual.</p> <p>Es importante que la organización siga un proceso continuo con el plan de capacitación y entrenamiento para el personal no médico de cuidadores.</p>

**Apéndice 1.5 Ficha V**

<b>Factor</b>	<b>Indicador</b>
<b>Aspectos Formales</b>	<p>Autor: Idalberto Chiavenato</p> <p>Origen del autor: Brasileiro</p> <p>Tipo de Material : Libro</p> <p>Fecha de publicación: Año 2009</p> <p>Nombre del libro: Gestión del Talento Humano</p> <p>ISBN: 978-970-100-7340-7</p> <p>Editorial: Mc Graw Hill</p>
<b>Palabras Claves</b>	<p>Núcleos temáticos</p> <p>Concepto de capacitación.</p> <p>Diagnóstico.</p> <p>Análisis</p> <p>Diseño</p> <p>Métodos</p> <p>Procesos</p> <p>Ejecución</p> <p>Técnicas</p> <p>Aplicación</p> <p>Evaluación</p> <p>Resultados</p> <p>Aprendizaje</p> <p>Mapas de competencias</p>
<b>Tema Investigado</b>	Desarrollo de las personas la Capacitación.

<b>Subtemas</b>	<p>Concepto de capacitación</p> <p>Enfoque de la capacitación</p> <p>Diagnóstico de las necesidades de capacitación.</p> <p>Diseño del programa de capacitación</p> <p>Ejecución del programa</p> <p>Tipos de capacitación</p> <p>Técnicas de capacitación</p> <p>Evaluación del programa de capacitación</p> <p>Tendencias de la capacitación.</p>
<b>Enfoque del autor</b>	Organizacional.
<b>Metodología</b>	Cualitativa
<b>Propósito</b>	El propósito es determinar cuáles son los elementos que se deben tener en cuenta al momento de diseñar un plan de capacitación y los aspectos a tener en cuenta dentro del BASAN, por medio del concepto de capacitación y el diagnóstico.
<b>Anexos</b>	Ninguno
<b>Fecha elaboración</b>	2009, segunda edición.
<b>RECOMENDACIONES</b>	<p>El plan de capacitación debe tener el apoyo de la parte directiva del BASAN.</p> <p>Deben comprometerse a las personas que van a participar del plan de capacitación.</p> <p>Se debe tener en cuenta el nivel educativo de las personas a capacitar.</p> <p>Definir la metodología a utilizar para las capacitaciones.</p> <p>Definir los materiales a utilizar.</p>
<b>Conclusiones</b>	La capacitación es el proceso de enseñar a los empleados las habilidades y conocimientos para desarrollar sus trabajos.

	<p>La capacitación es una experiencia que produce cambio en los trabajadores y la oportunidad de desarrollarse satisfactoriamente.</p> <p>Es un proceso educativo a corto plazo que se aplica de manera sistemática y organizada.</p> <p>La capacitación permite transmitir información, mejorar las habilidades y destrezas, desarrollar o modificar comportamientos y elevar el nivel de abstracción.</p>
<b>Observaciones</b>	<p>Es importante que el BASAN, invierta en un plan de capacitación para obtener mejor desempeño de sus empleados.</p> <p>Debido a que ayudara en el cambio de comportamientos y en la nueva adquisición de habilidades y competencias que se van a ver reflejados a la corto y largo plazo en la medida de que se mantenga la capacitación.</p> <p>Es necesario tener en cuenta a quien se va a capacitar, como capacitar, en que capacitar, quien capacitará, donde, cuando y para qué.</p>

Elaboración propia. Adaptado Hoyos 2000). P- 64