



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TÍTULO:

El Perfil de Competencia y su relación con la Capacitación. Propuesta de un programa de Outdoor Training para mejorar las Competencias Genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencia de la Educación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

AUTORES:

Brando Buzzetta Giannina

Romero Robalino Carmita

TUTOR:

Bermúdez Reyes Elba

Guayaquil, Ecuador

2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Brando Buzzetta Giannina Mercedes y Romero Robalino Carmita Dolores** como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Licenciados en Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)

Bermúdez Reyes Elba

REVISOR(ES)

(Nombres, apellidos)

DIRECTOR DE LA CARRERA

Alexandra Galarza Colamarco

Guayaquil, a los Dieciocho días del mes de Febrero del año 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Giannina Mercedes Brando Buzzetta**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **El Perfil de Competencia y su relación con la Capacitación. Propuesta de un programa de Outdoor Training para mejorar las Competencias Genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencia de la Educación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.** Previa a la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los Dieciocho días del mes de Febrero del año 2015

EL AUTOR (A)

Giannina Mercedes Brando Buzzetta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Carmita Dolores Romero Robalino

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación El Perfil de Competencia y su relación con la Capacitación. Propuesta de un programa de Outdoor Training para mejorar las Competencias Genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencia de la Educación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Previa a la obtención del Título de **Licenciado en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los Dieciocho días del mes de Febrero del año 2015

EL AUTOR (A)



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Giannina Mercedes Brando Buzzetta**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: El Perfil de Competencia y su relación con la Capacitación. Propuesta de un programa de Outdoor Training para mejorar las Competencias Genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencia de la Educación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los Dieciocho días del mes de Febrero del año 2015

LA AUTORA:

Giannina Mercedes Brando Buzzetta



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Carmita Dolores Romero Robalino**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: El Perfil de Competencia y su relación con la Capacitación. Propuesta de un Programa de Outdoor Training para mejorar las Competencias Genéricas del área Administrativa de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencia de la Educación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los Dieciocho días del mes de Febrero del año 2015

LA AUTORA:

Carmita Dolores Romero Robalino

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

A mi Dios por bendecirme en este trayecto para alcanzar mi meta. A mi Madre por ser el pilar fundamental en mi vida, por tu apoyo incondicional que depositaste en mí y este es un logro que quiero compartir contigo. A mi Padre por creer en mí, por sus buenos consejos en mi etapa universitaria, y sobre todo gracias por ser mi padre, Te quiero mucho. A mis Hermanos Fabrizzio y Bianka por ser los mejores hermanos que Dios me pudo dar, gracias por sus buenos deseos y como ustedes me dicen siempre seré su Psicóloga.

A mi Colega y compañera de tesis Carmita Romero por ser una excelente amiga, consejera y aunque nos costó este proyecto, ahora gritamos Victoria!

A mi Max y Lola por ser mis compañeros silenciosos y acompañarme en todas mis amanecidas.

Giannina Brando Buzzetta

DEDICATORIA

Agradezco a mi Padre Celestial, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar con su divina sabiduría mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas formidables como son mis hermosos papitos que ya están en el cielo, el apoyo incondicional de mi amado esposo Wilson, mi hermosa herencia que son mis hijos Fernando y Katherine, a mis hermanas y cada uno de mis familiares, a mi grupo de oración, a mi valiente compañera de tesis Giannina Brando, gracias por tu leal amistad, a mis profesores, que marcaron cada etapa de mi camino universitario, con sus enseñanzas y consejos y a mis amigas/os, que han sido mi soporte y compañía durante todo este periodo de estudio.

A todos los llevare por siempre en mi corazón, que Dios los bendiga.

Carmita D. Romero Robalino

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

(Se colocan los espacios necesarios)

Bermúdez Reyes Elba

PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

(NOMBRES Y APELLIDOS)

PROFESOR DELEGADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CALIFICACIÓN

PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

INDICE DE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	4
PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1 Situación Problema.....	5
2 Formulación del Problema.....	6
3 Objetivo General	7
4 Objetivo Especifico	7
5 Justificación.....	8
CAPITULO II	11
MARCO TEORICO.....	11
1 Antecedentes de la Investigación.....	11
2 Concepto de Perfil Profesional.....	11
2.1 El perfil profesional y el rol en la organización.....	12
2.2 El perfil profesional según competencias.....	12
3. El Origen de las Competencias	12
3.1 Modelo de Iceberg Spencer y Spencer	13
4. Tipos de Competencias.....	14
4.1 Competencias Básicas.....	14
4.2 Competencias Conductuales.....	15
4.3 Competencias cardinales.....	15
4.4 Competencias Específicas genéricas.....	15
4.5 Competencias Específicas por area	15
4.6 Definición de Competencias Genéricas.....	15
5. Nivel de Dominio.....	16
6. Definición de Capacitación.....	17
6.1 Tipos de capacitación.....	17
6.1.1 Capacitación Inductiva.....	17
6.1.2 Capacitación Preventiva.....	18
6.1.3 Capacitación Correctiva.....	18
6.1.4 Capacitación para el desarrollo de carrera.....	19
6.2 Modalidad de Capacitación.....	19
6.2.1 Formación.....	19

6.2.2 Actualización.....	19
6.2.3 Especificación.....	19
6.2.4 Referenciamiento.....	19
6.2.5 Complementación.....	19
6.3 Niveles de Capacitación.....	19
6.3.1 Nivel Básico.....	20
6.3.2 Nivel Intermedio.....	20
6.3.3 Nivel Avanzado.....	20
7. Estilos de Aprendizaje.....	20
8. Principales Características Teóricas de Comunicación.....	23
8.1 Comunicación Organizacional.....	23
8.2 Comunicación interna.....	23
8.3 Comunicación Informal.....	24
8.4 Tipos de Comunicación Informal.....	25
8.4.1 Comunicación Horizontal.....	25
8.4.2 Comunicación Descendente.....	25
8.4.3 Comunicación Ascendente.....	25
8.5 Comunicación Formal.....	26
9. Origen y Antecedentes del Outdoor Training.....	26
9.1 Definición del Outdoor Training.....	29
9.1.1 Fundamentos Teóricos.....	30
9.2 Ventajas y Desventajas del Outdoor Training.....	33
9.2.1 Fases que compone el Outdoor Training.....	34
CAPITULO III.....	36
METODOLOGIA.....	37
1. Diseño de Investigación.....	38
2. Población y Selección de la Muestra.....	40
4. Técnicas de instrumento de recolección de datos de investigación.....	41
4.1. Recolección.....	41
5. Las 5 competencias seleccionadas Niveles de Dominio.....	41
CAPÍTULO IV	42
ANALISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	42
4.1. Descripción de la Investigación.....	42
Variable 1.....	43
Variable 2.....	46

Variable 3.....	50
CAPÍTULO V	58
PROPUESTA.....	58
1. Introducción.....	59
2. Justificación.....	59
3.Resultados Esperados.....	59
4.Ambito de la Propuesta.....	59
5. Tiempo de Ejecución.....	59
6. Responsabilidades.....	59
7. Area de Incidencia.....	60
8.Involucrados.....	60
9. Beneficiarios.....	60
10. Impacto Esperado.....	60
11. Objetivo Genérico.....	60
12. Objetivo Específicos.....	61
13. Presupuesto del Proyecto.....	62
14.Programa de Capacitación del 2015.....	65
CAPITULO VI.....	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
Bibliografía.....	70
Anexo 1 Formato de Entrevistas.....	70
Anexo 2 Formato de Encuestas.....	71
Anexo 3 Cuadro de Competencias	79
Anexo 4 Cuadro de Competencias de Porcentajes.....	80
Anexo 5 Glosario de Términos de Competencias.....	81
Anexo 6 Dinámica del Tiro al Blanco.....	88
Anexo 7 Dinámica del Esquís.....	89
Anexos 8 Dinámica del Teléfono Roto.....	90
Anexos 9 Agradecimiento a la Facultad de Filosofía.....	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Modelo del Iceberg.....	14
Grafico 2 Nivel de Dominio.....	17
Grafico 3 Principales Teorías de Comunicación	22
Grafico 4 Comunicación interna y eficaz.....	24
Grafico 5 Competencias Genéricas propias del area administrativa.....	43
Grafico 6 Competencias Genéricas que conforman el perfil del cargo.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funcionarios Administrativos.....	37
Tabla 2 Composición de la Población.....	42
Tabla 3 Diez Competencias Genéricas del area administrativa.....	47
Tabla 4 Nivel de Dominio Comunicación.....	50
Tabla 5 Nivel de Dominio Compromiso Ético.....	51
Tabla 6 Nivel de Dominio Motivación por la calidad.....	53
Tabla 7 Nivel de Dominio Orientación al cliente.....	54
Tabla 6 Nivel de Dominio Liderazgo.....	56

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realiza en la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, esta investigación recopila información pertinente para proponer un Programa de Outdoor Training, cuyo objetivo es identificar las cinco principales competencias genéricas del área administrativa y así reconocerla como indispensable para el área.

Por lo tanto identificando las competencias del área administrativa se procederá a evaluar el nivel de dominio que poseen las competencias. Para la obtención de la información se la realizó por medio de encuesta a los 25 funcionarios que integra en la Facultad de Filosofía, además se entrevistó los Coordinadores académicos y a la respectiva Decana de la Facultad.

INTRODUCCION

Hoy en día para el éxito de las organizaciones es necesario gestionar el Talento Humano, es decir, aquel proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además retiene a un recurso humano existente, busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Lo que se pretende es atraer a las personas con talento y aún más en una etapa donde la competencia entre empresas es mucho más dura. Chiavenato I. (2001) Cuando se utiliza el término Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Talento Humano.

Lovato M. y Otañez S. (2001). Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos. Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la Administración del Talento Humano.

Martínez A. (2006). La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componente de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios.

Martínez A. y Amanda Elizabeth (2006). Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y como es reconocido. La gestión que comienza a realizarse ahora ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino que

“la clave de una gestión acertada está en la gente que en ella participa”. Lo que hoy se necesita es desprenderse del temor que produce lo desconocido y adentrarse en la aventura de cambiar interiormente, innovar continuamente, entender la realidad, enfrentar el futuro, entender la empresa y nuestra misión en ella.

La creatividad, inteligencia, aspiraciones y motivaciones del personal de una empresa, enmarcados dentro de una cultura organizacional que define su accionar, permitiendo responder con agilidad a los requerimientos cambiantes de las organizaciones. Estamos en un mundo laboral muy competitivo donde la sociedad ha desarrollado nuevas formas creativas de organización, que por lo general van alineadas a las metas y objetivos de las empresas.

Es muy importante destacar el papel de la globalización dentro del mundo de las organizaciones ya que se ha creado nuevos paradigmas que han aportado al sistema económico mundial y así mismo han fortalecido los lazos de negociación entre una empresa y otra. Hay organizaciones que aún viven un panorama de resistencia al cambio, siendo necesario que las instituciones cuenten con colaboradores que se comprometan con lo que hacen y líderes que promuevan la capacitación, actualización permanente de su talento Humano.

El Outdoor Training es un elemento diferenciador que busca potenciar las habilidades de los colaboradores y una alternativa motivante que impacta en la manera de realizar trabajos dentro de las organizaciones. Esta herramienta va más allá de los juegos ya que se diseñan actividades que parten de una planificación que se ha realizado después de un análisis organizacional.

Por otro lado con esta investigación pretendemos identificar las competencias genéricas, del personal Administrativo que labora en Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Con este trabajo de investigación queremos

mejorar problemas, que traten con procesos no rutinarios, que tomen decisiones, que sean responsables y se comuniquen eficazmente

Capítulo I: En este capítulo se desarrollo el planteamiento del problema, en el cual se contextualiza la situación actual y análisis de la Institución se recogen evidencias en referencia a las causas y consecuencias del problema y se plantea la formulación del problema a través de las preguntas de investigación.

Capítulo II: En este capítulo se desarrolla el marco teórico, el cual contiene las variables de análisis de investigación del tema que se ha elegido.

Capítulo III: En este capítulo se desarrolla la metodología en la cual hay una caracterización de la metodología de trabajo de graduación, con un tipo de investigación descriptiva y exploratoria.

Capítulo IV: En este capítulo se procede a realizar los análisis de resultados.

Capítulo V: En este capítulo se procede a la elaboración de la propuesta de un programa de Outdoor Training

Capítulo VI: En este capítulo se procede a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones de la finalización del trabajo investigativo.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1. Situación Problema

La Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, posee una certificación de la calidad, que consiste en el compromiso del mejoramiento permanente de los procesos académicos, administrativos y ambientales para el logro de los propósitos institucionales, formando personas y profesionales.

El objetivo principal de la calidad, es mantener y mejorar permanente SGC – UCSG consolidado con normativa ISSO 9001: 2008, respetando la guía internacional de RS, con normativa ISSO 26000: 2010. Semestralmente se realizan encuestas a los estudiantes de las cuatro carreras que contiene la facultad como Psicología Clínica, Psicología Organizacional, Pedagogía, Comunicación Social con la finalidad de dar a conocer cuál es la preocupación que tienen dichos estudiantes sobre el servicio que reciben, esta encuesta es facilitado por la Dirección de Aseguramiento y Gestión de la Calidad Institucional de acuerdo a la información proporcionada por la DACI, las encuestas aplicadas en el semestre B 2013 se evidencia un promedio enfocado al servicio que se le da al usuario en la carrera de Comunicación social con el 82%, Psicología Clínica con el 60%, Pedagogía con el 80%, Psicología Organizacional con el 56%.

En la Facultad de Filosofía Letras y Ciencia de la Educación no se ha identificado cuales son las competencias genéricas de los cargos administrativos la cual se busca identificarlas de manera que, una vez determinada las competencias procedemos a evaluar el nivel de dominio con el personal, con la finalidad de emprender un plan de acción y con la metodología del Outdoor training para potenciar el desarrollo de las competencias administrativas del personal antes mencionado.

Las encuestas expresan que tenemos que emprender un Plan de Mejora en la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación o de acciones preventivas de la realidad que se quejan los estudiantes y se evidencia que algo anda mal, queremos aportar con un sistema que nosotros podamos inferir.

Por otro lado la realidad que tienen los estudiantes sobre los problemas que tiene la facultad es que al momento de pedir información, no siempre es la correcta o en muchos de los casos, no se contestan a sus interrogantes, otro tema que los estudiantes tienen ligeros contratiempos es que hay retrasos en la solicitudes presentadas por ellos, ya que por lo general las respuestas de las personas que otorgan la información siempre indican que la entrega de dicha solicitud podrá ser retirada después de 15 días, ya que debemos esperar a que el consejo directivo se reúna para que ellos lean y den respuesta a la solicitud que demanda cada estudiante.

Otro tema que los estudiantes comentan es que los procesos administrativos ya sea como la justificación de asistencias, recilacion de la matricula, el ingreso de las notas, no siempre se entregan a tiempo.

Por lo tanto se pretende que los integrantes de las áreas administrativas conozcan y se actualicen de forma constante sobre las políticas de calidad, ya que se busca emprender un plan de acción que sea eficiente y obtengan resultados óptimos, de esta manera se cumplirá el objetivo de tener una buena calidad del servicio hacia los estudiantes y usuarios de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación.

2. Formulación del problema

A continuación se formulan las siguientes interrogantes para esta investigación:

1. ¿Cuáles son las competencias genéricas que reconocen en la Facultad de Filosofía en el área administrativa?
2. ¿Qué relación tiene el perfil de competencias organizacionales con una nueva forma de capacitación?

3. ¿Qué tan efectivos son los programas Outdoor Training para desarrollar las competencias organizacionales?
4. ¿Qué son las Competencias?
5. ¿Qué son competencias Genéricas?
6. ¿Cuáles son los tipos de Competencias que existen?
7. ¿Qué son los programas de Outdoor Training?
8. ¿Por qué este programa es pertinente?

Este proyecto es concreto porque se la realiza en la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación donde los estudiantes tienen una percepción de que hay una demora en los trámites administrativos que exige la facultad. Por lo tanto se deben enfocar en el desarrollo de las competencias genéricas de los cargos administrativos con la metodología del Outdoor Training, el cual contribuye al reconocimiento de las competencias que exige los cargos que contiene la facultad.

Es pertinente porque la propuesta de este programa va a contribuir a mejorar las competencias genéricas del personal administrativo de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación y se seguirá manteniendo un programa de calidad con certificación. Cabe recalcar que también es pertinente porque genera una buena imagen, de los estudiantes hacia la nueva administración ya que está orientada al buen servicio y busca además agregar valor a la formación de profesionales.

Es relevante porque a medida que el problema se solucione estaremos arriba del promedio del sistema DACI, lo cual implica que se debe mejorar el servicio al cliente dirigidos a los estudiantes de la facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación, esto conlleva al logro de los objetivos evidenciados en el desarrollo y la producción del talento Humano institucional.

Es factible porque contribuye a mejorar la calidad del servicio del cliente interno los cuales son los estudiantes de las carreras que contiene la facultad, para que esto se ejecute hemos recibido toda la información y ayuda necesaria y sobretodo respaldada por parte de las autoridades del

área administrativa, para obtener el logro deseado con excelente satisfacción.

Es innovador ya que el programa de Outdoor training no se lo ha implementado en la Facultad de Filosofía de Letras y Ciencias de la Educación, y las competencias genéricas de los cargos administrativos de la facultad no han sido reconocidas con anterioridad, por lo tanto será satisfactorio ejecutar un trabajo orientado al mejoramiento de la comunicación interna. Además contribuir al desarrollo de competencias genéricas buscando siempre agregar valor para el desarrollo de una mejora continua de la facultad.

3. Objetivo General

Proponer un programa de Outdoor Training para mejorar las competencias genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía de Letras y Ciencias de la Educación en la Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil.

4. Objetivos Específicos

1. Identificar y definir las competencias genéricas que reconoce como indispensable la Facultad de Filosofía y Ciencias de Letras de la Educación.
2. Evaluar el nivel de dominio de las competencias genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía y Ciencias de Letras de la Educación.
3. Diseñar un programa de Outdoor Training para el mejoramiento de las competencias genéricas y la comunicación interna del área administrativa.

A continuación se procede a detallar las premisas a considerar:

Hipótesis N°1

El personal del área administrativa experimentará un incremento significativo en las cinco competencias genéricas más importantes las cuales son Comunicación, Orientación al cliente, Motivación por la calidad, Compromiso ético, Liderazgo, de las cuales se las reconocen como indispensable para los cargos administrativos de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

Hipótesis N°2

El personal del área administrativa experimentará un incremento significativo del reconocimiento de las competencias genéricas principales como Trabajo en equipo, Capacidad de análisis, Capacidad de la Organización, Expresión oral y escrita, Estabilidad emocional, Conocimiento de Informática. Luego de haber completado el programa Outdoor Training.

Hipótesis N°3

El personal del área administrativa que participe en este programa, debe de apropiarse de las competencias genéricas principales, a través del programa de Outdoor Training se busca que los participantes se apropien y mantengan las cinco principales competencias genéricas que representan los perfiles de cargos de la facultad.

5. Justificación

En la Facultad de Filosofía Letras y Ciencia de la Educación, existen competencias genéricas que no han sido aun identificadas, por lo tanto a través de esta investigación se emprenderá un plan de acción para reconocer y evaluar el nivel de dominio de las principales competencias existentes en el personal del área administrativa, utilizando para ello la metodología del Outdoor Training con la finalidad de potenciar el desarrollo

de las principales competencias genéricas que necesita el área administrativa.

Es importante mencionar que esta metodología del Outdoor Training, es eficaz, por que valora a los individuos en sus cuatro dimensiones propias de su naturaleza humana: física, mental, espiritual y emocional social, convirtiéndose en una herramienta útil para la mejora continua y desarrollo personal de los seres humanos en sus diferentes facetas, (Hogar, trabajo y relaciones sociales).

Este trabajo de investigación tendrá, impacto social ya que se pretende despertar el interés, atención y motivación de los colaboradores del área administrativa de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación, logrando que los integrantes de este sector, estén enfocados en cumplir las metas del departamento, evidenciando una práctica comunicación interna, que ayude a mejorar el servicio a los estudiantes de la facultad , para ello se va a utilizar un sitio diferente a su lugar de trabajo, rodeado de un entorno natural, para el desarrollo de retos y desafíos a los que deberán enfrentarse en sus actividades diarias.

Esta herramienta aplicada en la Facultad de Filosofía, tendrá importantes beneficios, ya que es una alternativa diferente y creativa para desarrollar competencias genéricas en cada uno de los colaboradores del área administrativa. Así mismo este trabajo tiene la finalidad de generar un valor agregado, en cuanto a disminuir situaciones complejas que dañen el buen clima laboral, por falta de comunicación eficaz, siendo los colaboradores los cuales respondan a las necesidades más apremiantes pero de forma armoniosa y saludable.

Además se pretende asegurar una buena atención a los estudiantes de manera constante, es decir que las señoritas secretarias de ventanilla de las diferentes carreras de la Facultad de Filosofía, desarrollen una excelente e innovadora manera de informar y comunicar.

Capítulo II

Marco Teórico

1. Antecedentes de Investigación

En el presente trabajo de investigación está basado en proponer un programa de Outdoor Training para mejorar y desarrollar las competencias genéricas del personal del área administrativa de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación. La metodología que se ha utilizado es de entrevista de diagnóstico con los colaboradores de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación y se detallará el motivo por el cual es necesario realizar el programa ya que se busca poder identificar las diversas competencias genéricas de los cargos que se encuentra definidos en la facultad, también se quiere alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto en esta investigación.

Este trabajo de investigación, aportará a la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación al reconocimiento de las competencias genéricas, que aun no están identificadas, cuyo resultado será obtener un mejor servicio en cuanto a la atención dirigida a los estudiantes y a los usuarios que busquen información, llegando a mejorar la gestión del servicio.

2. Concepto de Perfil Profesional

Según Echeverría, Isus, Martínez y Sarasola (2008), quienes conciben el perfil profesional como el conjunto de roles, conocimientos, habilidades, destrezas actitudes y valores necesarios que posee una persona determinada para el desempeño de una profesión, conforme a las condiciones socio-económico-culturales del contexto donde interactúa. Sin embargo estos autores acotaron que el perfil profesional es aquella descripción detallada en la que se evidencian aquellos rasgos o características de un grupo de personas que se desarrollan en su ámbito laboral y que realizan funciones en el cargo dentro de una organización.

Por otro lado los rasgos que se destacan en un perfil profesional es el carácter o la declaración que proyecta el individuo en su largo vivir, ya que es la formación profesional o laboral que ha recibido durante su construcción como individuo, por ende la profesión que ha elegido el individuo son aquellas destrezas que se evidencian en una entrevista, lo cual hace que se defina a la persona como profesional, además esto se construye o se forma con la aportación que le da la universidad y la sociedad en el que uno vive al largo de su tiempo.

Según Cedeño C. (2013). En el Perfil Profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona responsable con las funciones o las tareas que desempeña en un determinado trabajo. Por lo tanto cuando intentamos buscar un puesto de trabajo es importante que podamos transmitir durante la entrevista de trabajo todo nuestro conocimiento y experiencia para que la persona encargada en los procesos de selección de personal se interese por nosotros y nos ofrezca la oportunidad de un trabajo.

2.2 El Perfil profesional según las competencias

El Perfil Profesional según las competencias quiere decir que todas las personas poseemos competencias una más desarrolladas que otras, dependiendo del grado de cultura que posea cada individuo, por lo tanto las competencias en una entrevistas ayudan a las personas a potenciarse como el candidato idóneo que quiere y necesita la organización.

Competencias genéricas:

- Capacidad de organización y planificación
- Conocimiento básicos y generales
- Habilidades de gestión de información
- Trabajo en equipo
- Habilidades de investigación

Competencias específicas:

- Capacidad de diagnósticos necesidades de formación
- Capacidad de diseñar estrategias de formación
- Capacidad de evaluar la formación

3. El Origen de la Competencias

El origen del término competencias, surge por un Psicólogo reconocido como David McClelland, el cual fue docente en la Universidad de Harvard en el año 1973, y debatió por la utilización de los test de aptitudes, lo veía como una forma de seleccionar a personas garantizando el éxito profesional de los individuos al momento de relacionarse con la organización, él siempre sostuvo la teoría de las pruebas psicotécnicas tradicionales basadas en aptitudes e inteligencia, de la cual discriminaban las variables, sexo, raza, o situación socioeconómica.

Según Martha Alles (2009 p.18), menciona que las competencias son aquellas características de personalidad que genera un desempeño exitoso en su puesto de trabajo por otro lado las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo.

Para Levy-Leboyer (1992), define el concepto de competencias, como un vínculo entre las misiones a llevar a cabo y los comportamientos puestos en práctica para realizarlo es decir, se relaciona las funciones y responsabilidades del cargo con el desempeño y aptitudes con las que pueda responder al puesto de trabajo.

Según Boyatzis R. (1982) "competencias son características fundamentales en una persona, que están casualmente relacionadas con una actuación exitosa en un puesto de trabajo."

Según los autores, todos concuerdan que el término competencia, es una característica que posee el individuo, ya sea que en el momento que va a

desempeñar su rol o labor en el puesto de trabajo que anteriormente se le ha asignado en un proceso de selección que se desarrolle en la organización el cual debe de cumplir con los resultados esperados y los lineamientos requeridos por la empresa en el cargo que va a ejecutar con responsabilidad.

3.1. Modelo de Iceberg descrito por Spencer & Spencer (1993 p. 10) que integran a las competencias:

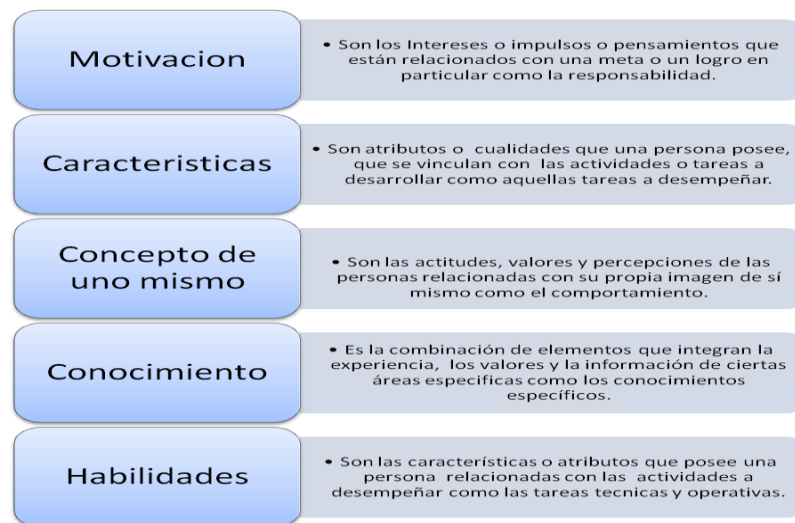


Gráfico 1

Fuente: Spencer & Spencer (1993)

Elaborado por: Giannina Brando y Carmita Romero

Según lo que concibe el autor en el modelo del iceberg el cual se divide en dos partes, una de las cuales es la parte visible aquella que es de fácil identificación como las destrezas y los conocimientos que demuestra una persona en su rol de funcionario que cumple en su trabajo, la segunda parte que nos habla el autor es la no visible, aquella que es muy difícil de identificar como el concepto que tenemos de uno mismo y los rasgos de personalidad.

El autor nos da un ejemplo claro del iceberg el cual se puede evidenciar que la parte visible es la que se puede detectar con solo verlo como los conocimientos y las destrezas que tiene una persona, mientras que la parte

no visible son aquello más difícil de poder identificar como los rasgos de personalidad que posee una persona.

4. Tipos de Competencias según Scans (1993)

4.1 Competencias básicas:

Son las que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden los conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas.

4.2. Competencias conductuales:

Son las habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales, como es el caso de la orientación al logro, la proactividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación.

4.3. Competencias Cardinales:

Son aquellas competencias que se las aplican a todos los cargos en la organización de la cual busca siempre alcanzar la visión y estas competencias serán solicitadas a todos los colaboradores en la organización.

Por ejemplo: adaptabilidad al cambio, compromiso, gestión estratégica, orientación al logro de resultados, trabajo en equipo.

4.4. Competencias específicas gerenciales:

Son aquellas competencias dirigidas para los jefes que tienen personas a su cargo en la organización.

Por ejemplo: liderazgo ejecutivo y visión estratégica.

De acuerdo con Hellriegel, Jackson y Slocum (2002), las competencias gerenciales son un conjunto de conocimientos, destrezas, comportamientos

y actitudes que necesita una persona para ser eficiente en una amplia gama de labores gerenciales, en diversas organizaciones. En otras palabras, son características individuales susceptibles de ser medidas, las cuales diferencian a los ocupantes de cargos gerenciales con un desempeño excelente.

Según lo que comentan los autores las competencias gerenciales que deben poseer aquellas personas con un mando jerárquico superior estos deben demostrar actitudes, destrezas y sobretodo conocimiento en el area que van a ocupar, por otro lado estas personas son autosuficiente ya que ellas en el puesto que ejercen como gerente deben ser comunicativos, receptivos y ya que ellos lideran en los departamento y en la organización.

4.5. Competencias específicas por el area:

Son aquellas competencias que las deben cumplir solo las personas que integran el area especifica que se le designe. Por ejemplo: pensamiento analítico, prudencia, productividad, cierre de acuerdos.

4.6 Definición de Competencias Genéricas

Son aquellas competencias que permiten el desarrollo de las personas en su ámbito laboral, por lo tanto estas competencias se las deben desarrollar todos los individuos, de manera independiente de su formación, y que son indispensables para el desempeño académico y laboral. Esto nos permite como individuos a desenvolvemos en el ámbito ya sea laboral como personal.

Según Miró y Capó (2010) menciona que las competencias genéricas mejorar su valoración en el mundo de trabajo, la mayor parte no se las desarrolla particularmente, sino que poco a poco van adquiriendo a lo largo del plan de estudio, por su propia responsabilidad ya que todos deben de enseñarlas y exigir las.

5. Niveles de Dominio

Los niveles de dominio establecidos para la ponderación de las competencias del individuo las diferentes definiciones de los grados deben evidenciar una clara diferenciación entre grados que no permita confusión sobre qué grado asignar al puesto, son los siguientes: (A, B, C, D).

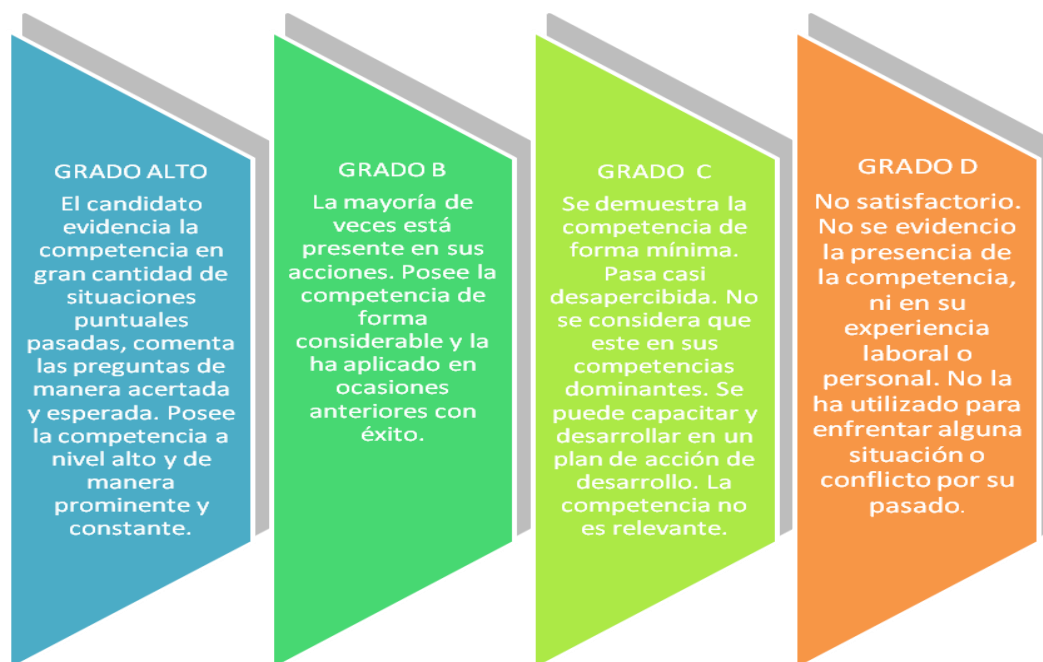


Gráfico 2:

Fuente: Spencer & Spencer (1993)

Elaborado por Giannina Brando y Carmita Romero

6. Definición de capacitación

Según Harris, Jr. O. Jeff. (1987 p.586) La capacitación eficaz está muy ligada al logro de metas predeterminadas. Se necesitan ciertos tipos de desempeño para ayudar a que la organización alcance sus objetivos y la capacitación colabora proporcionando a los miembros de la empresa las herramientas para lograrlo. Para que la capacitación sea lo eficaz que esperamos es preciso determinar las necesidades de ésta y elegir el método adecuado a las circunstancias de la empresa.

Según los autores Rodríguez Estrada, Mauro y Ramírez Buendía Patricia. (1990 p.117) La capacitación aporta importantes beneficios para la institución, como crear o mejorar la imagen corporativa, busca además mejorar la comunicación entre los jefes y subordinados, incrementa el desarrollo de las competencias, motiva y eleva la moral, al personal para que se desempeñe de la mejor manera, dentro de su puesto de trabajo. Además entre otros beneficios, que brinda la capacitación a los trabajadores es que elimina los temores, eleva el nivel de satisfacción en el puesto que este ocupando y desarrolla el sentido del progreso.

Según lo que los autores nos aportan sobre la capacitación hoy en día a nivel global la capacitación es un factor indispensable y de mucha importancia, que en las organizaciones se empleen este tipo de formación a los empleados que la integran, ya que se la considera como el elemento fundamental que puede generar beneficios dentro de la empresa y fortalece los conocimientos y la motivación de los suyos.

6.1 Tipos de capacitación

Según Reynoso Díaz, (2013), nos menciona en el artículo de la Escuela de organización industrial EOI, los Modelo del plan de capacitación.

6.1.1 Capacitación Inductiva:

Según el autor nos menciona que la capacitación inductiva es aquella que facilita la integración del nuevo colaborador, en su ambiente nuevo ambiente de trabajo.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes de los cuales se los selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación en el ambiente laboral.

6.1.2 Capacitación Preventiva:

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

6.1.3 Capacitación Correctiva:

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normalmente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

6.1.4 Capacitación para el Desarrollo de Carrera:

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

6.2 Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

6.2.1 Formación:

Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

6.2.2 Actualización:

Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

6.2.3 Especialización:

Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

6.2.4 Perfeccionamiento:

Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

6.2.5 Complementación:

Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

6.3 Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

6.3.1 Nivel Básico:

Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

6.3.2 Nivel Intermedio:

Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

6.3.3 Nivel Avanzado:

Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta.

Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

7. Estilo de aprendizaje

Según la Comunidad Valenciana (2009) menciona que el estilo de aprendizaje es el conjunto de características psicológicas, rasgos Cognitivos, afectivos y fisiológicos que suelen expresarse conjuntamente cuando una persona debe enfrentar una situación de aprendizaje.

Los rasgos cognitivos tienen que ver con la forma en que los estudiantes estructuran los contenidos, forman y utilizan conceptos, interpretan la

información, resuelven los problemas, seleccionan medios de representación (Visual, auditivo, kinestésicos), etc.

Los rasgos afectivos se vinculan con las motivaciones y expectativas que influyen en el aprendizaje, mientras que los rasgos fisiológicos están relacionados con el biotipo y el biorritmo del estudiante.

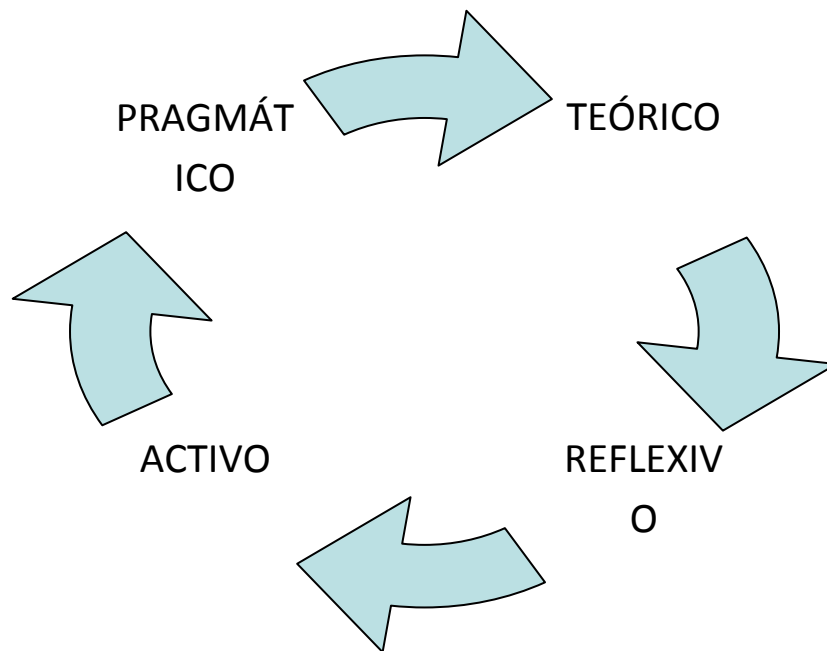


Gráfico 3

Fuente: Honey y Mumford (1992), que los agrupa en Cuatro estilos de aprendizaje.

Elaborado por: Giannina Brando y Carmita Romero

Según el autor se ha considerado tomar en cuenta los diversos estilos de aprendizaje ya que al momento que se plantea una situación cotidiana hay una experiencia concreta ya que se puede desarrollar en el ámbito laboral, este estilo, esto nos dirige a una observación reflexiva que evoca un concepto abstracto y nos produzca una experiencia activa en la situación que nos estemos enfocando ya sea en nuestros labores cotidianos, como en nuestra vida diaria.

8.Principales características teoricas de comunicación

Lo que la autora se refiere en estas teorías sobre la comunicación tiene un papel importante ya que las personas en una organización constantemente se desarrolla, la teoría clásica y la teoría humanística están dirigidas hacia la comunicación interna. Mientras que la teoría sistemática y la teoría contingente estas se ponen a prueba en las situaciones que se evidencian al diario vivir en las organizaciones.

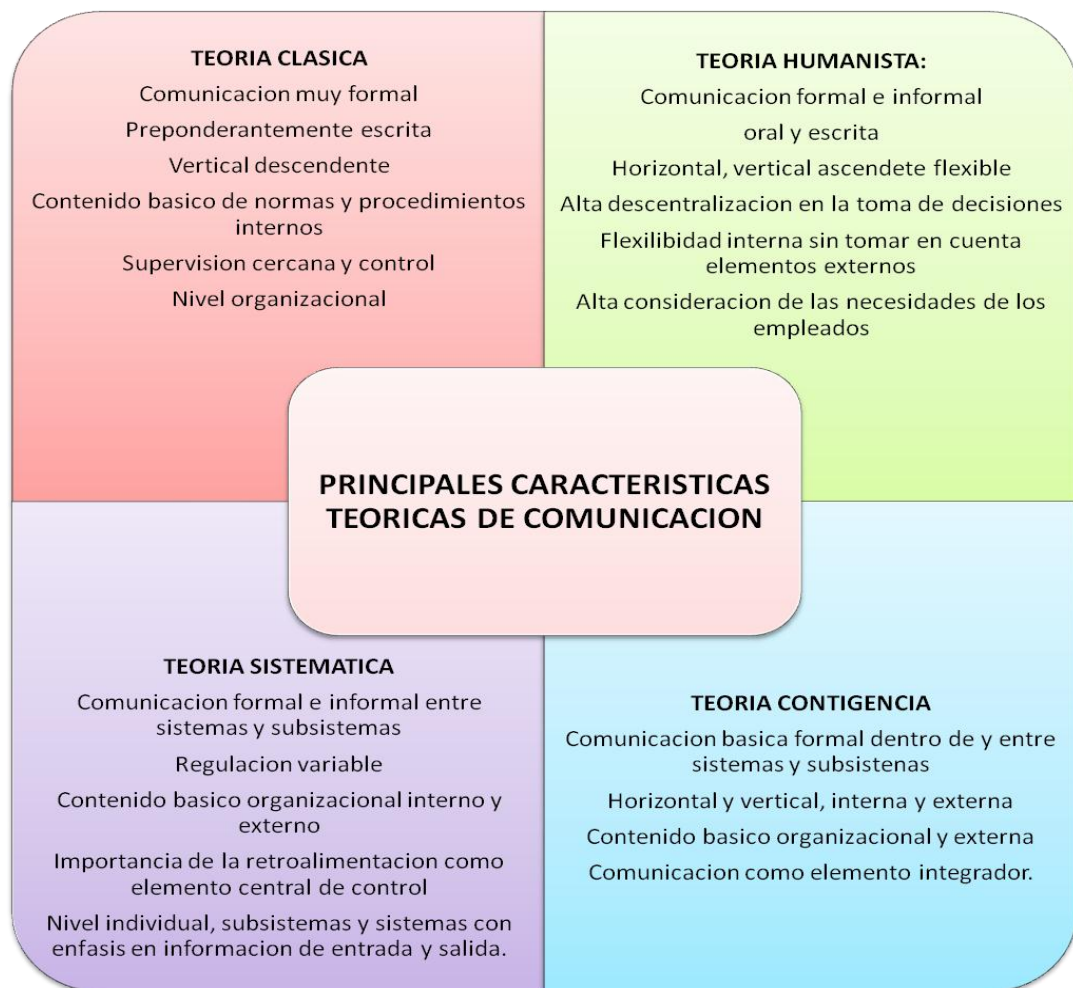


Gráfico 4:

Fuente: Libro de Comunicación Organizacional de la autora

Irene Trelles R. (2004 p.38)

Elaborado por Giannina Brando y Carmita Romero

8.1 La comunicación Organizacional

Según Fernández Collado (1991 p.31) define a la comunicación organizacional como conjunto de técnicas y actividades que debe de desarrollar un individuo para que la comunicación fluya correctamente agilizando los mensajes que se dan con el personal de la organización, por ende el autor nos menciona la comunicación interna aquella que se la dirige a todo el personal de la organización, y la comunicación externa va dirigida al público externo.

8.2 Comunicación Interna

Según Irene Trelles (2004 p. 41) "La comunicación sirve como un mecanismo para que los individuos se adapten a la organización y ayuda a integrarse en su entorno relevante dentro de la sociedad"

Según la autora nos menciona que la comunicación interna es un mecanismo necesario que lo utilizan los individuos ya que les permite adaptarse en las organizaciones, lo que busca la comunicación interna es que se evidencien las buenas relaciones entre las personas que integran la comunicación dentro de la organización.

Según la autora Fernández Cortinas (2011 p.37) menciona que la comunicación interna es una plataforma fundamental en la organización, ya que en las empresas se debe de practicar una buena comunicación de lo cual busca obtener resultados esplendidos del personal que labora en la empresa, para que se logre la comunicación interna eficaz de los individuos se busca que ellos conozcan las políticas de comunicación y las desarrollen en sus actividades diarias.

8.3 La comunicación informal

Se conoce como comunicación informal aquella que se manifiesta de varias formas de manera concreta como los rumores que están presente en la empresa ya que se evidencian como un flujo incontrolado para el personal

que labora en la organización, lo cual en algunas ocasiones este tipo de rumores se revelan como un malestar en las organizaciones se deben poco a poco de eliminar los rumores organización.

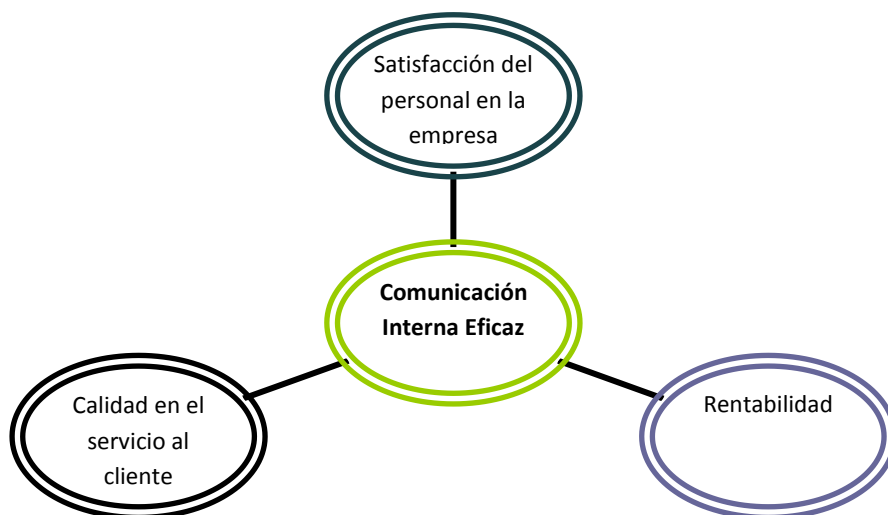


Gráfico 5:

Fuente: Lissette Horta (2008 p.13), trabajo de titulación, "El consumidor Institucional en cuba a partir de la década de los 90: su imagen y papel que desempeña del desarrollo del país".

Elaborado por: Giannina Brando y Carmita Romero

Según la autora Horta L. (2008 p.13) nos menciona que la comunicación organizacional interna, para obtener una comunicación eficaz interna se debe establecer relaciones entre los trabajadores, proporcionando un clima favorable para ellos, de lo cual aumentara el nivel de participación, a su vez elevara la rentabilidad, por lo tanto se debe crear una cultura de valores para la empresa y esta sea expresada por la comunicación interna eficaz.

8.4 Tipos de Comunicación Interna

8.4.1 Comunicación Horizontal:

Esta comunicación se manifiesta en las personas de su mismo nivel de jerarquía en la organización. Ya que lo que se busca es que estos pares tengan una comunicación y se busca que esta sea eficaz, facilitando la coordinación de tareas.

8.4.2 Comunicación Descendente:

Esta comunicación se manifiesta desde los miembros de la organización ya que continua con la línea de jerarquización, esta es una de las formas de transmitir la comunicación y se la puede evidenciar con ayuda del organigrama en la empresa.

Por otro lado con la comunicación descendente se pueden enviar órdenes, se proporciona información indispensable para los miembros del trabajo, y facilita reconocer la labor diaria que está desempeñando.

8.4.3 Comunicación Ascendente:

Es aquella que fluye en los miembros de bajo nivel de jerarquía, por lo general causa molestias en la organización. De lo cual se busca que aliviar tensiones al permitir que el personal de nivel jerárquico inferior demuestre sus opiniones a sus superiores con el objetivo de que se fomente una buena relación entre subordinados y jefes.

8.5 Comunicación Formal

Según Blau, (1969 p.73) define a "la organización formal como las existencia de procedimientos según los cuales se movilizan y coordinan esfuerzos de diversos sube quipos por lo general especializados, realizan para alcanzar objetivos conjuntos".

Según el autor lo que nos comenta sobre la comunicación formal es aquella comunicación que se mantiene activa ya que se coordinan las funciones, actividades con los jefes a cargo en cada área y estos derivan funciones para su personal administrativo. Esta comunicación es más confiable ya que es clara y precisa.

9. Orígenes y Antecedentes del Outdoor training Según Reinoso M., Fernández (2006)

Es una técnica o herramienta alternativa, que tiene sus orígenes en U.S.A. y Gran Bretaña, después de la Segunda Guerra Mundial, donde escuelas aplicaban conceptos vinculados a "lo militar" a fin de diseñar estrategias que fomenten las relaciones entre funcionarios o ejecutivos para mejorar su productividad y que posteriormente, debido a la importancia que cobra el Capital Social en las empresas del mundo globalizado, se extiende también a todos los niveles organizacionales por sus beneficiosos resultados en las relaciones interpersonales, utilizándose actualmente como una actividad usual en resolución de conflictos o mejora de equipos de trabajo.

Muchas escuelas en el transcurso de la historia hicieron intentos para involucrar elementos experimentales en sus programas, pero no fueron lo suficientemente impactantes como para asimilarlos como propuestas de formación. Tuvieron que pasar muchos siglos hasta que en 1941, en Alemania, se fundara la primera escuela cuya base fundamental fuera el aprendizaje experimental.

Según Reinoso M., Fernández (2006) mencionan que Durante la II Guerra Mundial, mientras los barcos alemanes hundían a los buques mercantes británicos, los marineros que esperaban ser rescatados luchaban por sobrevivir en aguas muy frías. Misteriosamente, la tasa de supervivencia entre los marineros más jóvenes era menor con respecto a los más veteranos. Este hecho provocó que Sir Lorenzo Holt (Jefe de la flota mercante de Gran Bretaña) invitara a su viejo amigo y educador Kurt Hahn para analizar la razón de este hecho y, si era posible, ponerle remedio. Hahn

estaba convencido de que este problema no fue ocasionado por la carencia de conocimientos o habilidades físicas de los más jóvenes, sino más bien porque éstos aún no habían alcanzado una comprensión de sus propios recursos físicos, emocionales y psicológicos.

Para poner solución a todo este problema, en el año 1941, en Aberdovy (País de Gales), Kurt Hahn, con la ayuda financiera de Holt, funda una nueva escuela, "Outward Bound", que proporciona experiencias similares, usando la naturaleza como aula. Se pretende ayudar a los reclutas jóvenes a desarrollar la confianza y otras habilidades emocionales necesarias no sólo para sobrevivir en las frías aguas del Mar Norte, sino también cómo hacerlo en la propia vida cotidiana, generando experiencias de riesgo para establecer comportamientos de los alumnos bajo presión.

Los programas que organizaba "Outward Bound" estaban muy focalizados en la tarea, y relativamente en menor medida en la revisión de lo acontecido, aunque los participantes recibían durante la actividad un importante feedback por parte del tutor del grupo.

Se pretendía desarrollar tanto a la persona como al grupo en un sentido amplio, ofreciéndole una serie de tareas y retos físicamente exigentes que obligasen a tensar su capacidad intelectual y emocional cuidando no llegar demasiado lejos, es decir, no sobrepasando el límite de la zona de "pánico". La idea, por tanto, era sacarles de sus zonas de "confort o comodidad", y adentrarles en sus zonas de "reto y desarrollo", en las que se produce el aprendizaje y el desarrollo tanto personal como profesional. Trataban de inculcar y desarrollar en cada individuo el convencimiento de "que hay en ti mucho más de lo que tú crees" como actitud para afrontar la vida y el trabajo.

Para explicar el proceso de aprendizaje que se daba en el "Outward Bound", Wals y Golins (1976), y un año después Gager (1977), desarrollan un modelo muy conocido: "Outward Bound Process Model" en el que se afirma que el resultado de la tensión, de los desafíos y de la maestría en un ambiente desconocido debe ser reorientar el significado y la dirección de la experiencia en la vida de los participantes.

Hahn está muy influenciado desde muy joven por los ideales educativos de Platón, mientras que su énfasis en la experiencia y en la terapia experimental se puede entender como una consecuencia de los trabajos de Pestalozzi y Dewey.

Este tipo de experiencias que propone Kahn tienen lugar en el campo, se estructuran de tal forma que ayuden a los participantes a descubrir y comprender sus recursos internos, se diseñan con el propósito de reflejar un ambiente similar al que el participante operará en un futuro, y por último, se basan en actividades de aventura como medio o vehículo para la consecución de unas determinadas metas.

Aumentar la autoconfianza y el conocimiento de uno mismo, mejorar el trabajo en equipo, desarrollar habilidades de dirección y valores, como el respeto y la solidaridad, reforzar la responsabilidad, etc., son algunos de los objetivos perseguidos por Hahn en su escuela al aire libre.

Los cursos al aire libre que se imparten en esta escuela son un equilibrio del desafío, la diversión, el entusiasmo y el aprendizaje, en los que la seguridad del participante es lo primordial. No se trata de un entrenamiento físico ni de una escuela de supervivencia. No es un entrenamiento en el mar, sino a través del mar.

Este tipo de metodología de trabajo tan innovador propuesto por "Outward Bound" se difundió muy rápidamente por todo el mundo, realizándose múltiples programas de aprendizaje experimental muy diferenciados entre sí por dos aspectos principales: la orientación que se le quiera dar, y al colectivo que vaya destinado.

Así, después de la Guerra este enfoque educativo se afianzó en Inglaterra y posteriormente, a principios de los años sesenta se implantó en Estados Unidos. La primera escuela "Outward Bound" en este país se fundó en el año 1962 (Colorado), por Josh Miner, un discípulo de Hahn en la escuela de Gordonstom (Escocia).

En 1971 algunos instructores de la organización "Outward Bound" en Estados Unidos, crearon en un High School de Massachussets, "Project

Adventure": un programa de aprendizaje basado en la experiencia dirigido a los estudiantes. Tres años más tarde, con ayuda federal, se extendió con enorme éxito a otras muchas escuelas del país.

A lo largo de los años setenta se empiezan a popularizar este tipo de cursos entre empresas y organizaciones de la administración americana. Así por ejemplo, "Harvard Business Review" en Mayo de 1977 publica un artículo clásico sobre esta metodología de aprendizaje: "Two women, three men on a raft".

En la actualidad, en EE.UU. hay aproximadamente unos 10.000 parques construidos en la naturaleza, de los que, los más conocidos, son los generados por "Project Adventure D.R." y "Atlantic Challenge D.R.". De su desarrollo en Europa es responsable principalmente el "European Institute for Outdoor Adventure Education and Experiential Learning". En estos parques, cientos de multinacionales (Toyota, Dupont, Coca - Cola, etc.) han utilizado como herramienta de formación los programas de entrenamiento experimental para mejorar sus climas organizacionales, desarrollar habilidades de liderazgo, etc.

Las ideas de Hahn inspiraron a otros muchos educadores que expandieron su modelo y centros al aire libre alrededor del mundo. Sus ideas siguen siendo hoy tan vigentes como lo eran en 1941, y los valores de base, pese a que las actividades en la naturaleza no sólo sean en el mar (montañas, ríos, desiertos), no han cambiado.

Cuando Kurt Hahn murió en el año 1974, el periódico londinense "The Times" escribió esta frase entre sus páginas: "Ninguna persona de nuestros tiempos ha creado más ideas educativas innovadoras y, a la vez, poseído el don de implementarlas".

9.1 Definición de Oudoort Training

Según Reinoso citando a Cobo,(2000, p.29) El Outdoor Training es una metodología muy eficaz que utiliza actividades al aire libre y permite trabajar directamente con los equipos, para el desarrollo y entrenamiento de habilidades y actitudes adecuadas para la gestión del comportamiento y

donde se implica al equipo y a sus miembros ante nuevos retos, tanto intelectual como emocionalmente.

Se fundamenta en un sistema de aprendizaje basado en la experiencia activa de los participantes y su posterior análisis.

Una jornada Outdoor Training es una modalidad de formación muy práctica, didáctica cuyas actividades se realizan en contacto con la naturaleza. Estas actividades incluyen actividades grupales al aire libre con varios ejercicios en los cuales participan todo el personal, organizado por equipos.

El Outdoor Training Para fortalecer el liderazgo y mejorar la gestión de los equipos de trabajo. También favorece la competitividad, la diversión y el buen clima.

En los juegos de equipos se ejercita la coordinación, el apoyo, las reglas, la fuerza, la creatividad, se descarga adrenalina y se ponen a prueba las habilidades interpersonales.

9.1.1 Fundamentación Teórica del Outdoor Training

John Dewey, este autor es el defensor de la idea de "aprender haciendo". Dewey considera que la educación es un proceso que abarca a la totalidad de la persona y no solamente una cuestión de transmisión de conocimiento.

Los modelos y teorías en los que se fundamenta el Outdoor Training, son diversos y variados. Mencionamos el trabajo de Reinoso (2009), nos indica los más importante modelos que a continuación detallamos:

- Teoría de la retención del aprendizaje
- Teoría de los hemisferios cerebrales
- Piaget la modificación de los esquemas de conocimientos
- Vygotsky y la zona de desarrollo próximo
- Ausubem, y la teoría del aprendizaje significativo

Consideramos importante mencionar que los diferentes autores que han desarrollado esta metodología de trabajo, basada en el aprendizaje pero a través de la experiencia. Los más destacados son:

Paulo Freire, quien entiende que "la educación es un proceso de reflexión, y su interés es trabajar por el despertar de la conciencia ciudadana".

Kurt Lewin, su interés principal fue el liderazgo y la dinámica de grupo. Kurt se enfocó en que el proceso educativo se hace significativo y transforma a la persona en un elemento activo, cuando es este individuo quien define a sus metas y objetivos en relación a sus necesidades y valores.

David Kolb, este autor desarrolló el modelo de aprendizaje a través de la experiencia basado en un ciclo de cuatro fases (Kolb, 1984):

- Acción o experiencia concreta
- Reflexión y observación
- Abstracción o conceptualización
- Aplicación o experimentación activa

A continuación mencionaremos a Quiñonez y Cadavid (2001) podemos definir tres niveles de indagación:

- **Nivel Grupal:** Se trata de que los individuos de un grupo tomen en cuenta las diversas acciones individuales que afectan tanto a los objetivos como a la unión del grupo. Entre los temas que se deben proponer para la reflexión son la comunicación, el liderazgo, trabajo en equipo, los objetivos, la toma de decisiones, el respeto a las decisiones de los otros, etc.
- **Nivel interpersonal:** Se trata de indagar sobre la percepción que tiene las personas sobre los demás y cómo estas percepciones afectan a la conducta e interacciones de los miembros del grupo. Entre los diversos temas que se pueden tratar están el negativismo, la aceptación, la confianza, la presión del grupo, etc.

- **Nivel Personal:** Esta centrado en cada participante de forma individual, de esta manera se analizan sus sentimientos personales, como el miedo, la auto valoración, la aceptación, la confianza o la comunicación.

Según Martin (2001) afirma que podemos buscar tres tipos de transferencias

- **Transparencia Específica:** es cuando se aprende habilidades y destrezas concretas para utilizarlas en diferentes situaciones específicas.
- **Transparencia No Específica:** es cuando se aprende principios generales o comportamientos que suelen ser aplicados en diferentes situaciones.
- **Transparencia Metafórica:** es cuando el individuo es capaz de conectar una experiencia de un contexto a otro.

9.2 Fases que componen la estructura del Outdoor Training

Fase 1:

Análisis y valoración de necesidades

- identificar las necesidades
- recabar información

Fase 2

Diseño de las actividades

- descripción
- objetivo estratégicos
- planificación del modelo de Outdoor Training

Fase 3

Presentación y realización de actividades

- estrategias
- recursos
- responsables

9.2.1 Ventajas y Desventajas del Outdoor Training Según (Reinoso M., Fernández ,(2006, p. 37,38)

Ventajas del Outdoor Training

- Facilita la adopción de posturas positivas con miras a la resolución de problemas
- Estimula sentimientos de confianza y conocimiento de cada uno de los participantes respetando sus diversos roles dentro del equipo de trabajo.
- Proporcionar a cada participante la oportunidad de experimentar emociones en tiempo real, ayudando a educar y medir sus impulsos de respuesta.
- Inducir el auto compromiso activo en el aprendizaje y logro de los objetivos establecidos
- Rompen con mayor facilidad con antiguos modelos de forma de pensar, tensiones, conflictos y roles establecidos, al realizarse las actividades en espacio diferente al cotidiano.
- Revela ante las nuevas situaciones las competencias de cada integrante y su reacción ante tareas o momentos expuesto a tensión y cuál es su repuesta o acciones.
- Ver con claridad las fortalezas y aspectos a mejorar de cada uno de los integrantes, al ser una actividad que trabaja directamente en la zona de reto y fracaso, y no en su zona de confort – cotidiana.

- Fortalece las relaciones interpersonales e incita a auto-elaborar conductas a causa de los resultados objetivos, aporte, reflexión y análisis del trabajo realizado por parte de sus compañeros.
- Influye en los miembros de cada equipo por más tiempo y con mejores resultados, al afianzar un recuerdo en un medio agradable, es un gran método de formación.

Desventajas del Outdoor Training

(Shutte et al., 1999; Priest, 2011) Los inconveniente del Outdoor Training, es que estas actividades en grupo generan un riesgo mayor de peligrosidad debido a diversos accidentes, incidentes o incluso las condiciones climatológicas (lluvia, aire, tormentas).

Además de la principal desventaja podemos señalar otro factor por el que desciende este tipo de entrenamiento, es el valor económico alto, que puede llegar a costar estos programas.

Otra de las desventajas es la poca investigación científica, utilizada en estos programas.

Beneficios del Outdoor Training

Los beneficios están relacionados con la inteligencia emocional y con la mejora de las relaciones interpersonales.

Este programa de Jornadas-organizadas fomenta una mejor comunicación, promueven la confianza, la colaboración y el espíritu de trabajo en equipo. Así también, ayudan a reflexionar sobre problemas del liderazgo y ponen a prueba la capacidad de delegar responsabilidades y resolver problemas.

Diferentes estrategias y juegos del Outdoor Training, según Miguel, Reinoso, (2006, p.56-95)

- **Tiro con arco:** sobre dianas en tres dimensiones, reproducciones de animales en materiales sintéticos. Los arqueros deberán demostrar su pericia y puntería con los arcos y flechas acertando en el jabalí.
- La capacidad de concentración, el aprendizaje y fijación de las técnicas expuestas por el monitor y el hecho de valorar el resultado del conjunto del equipo, convierten esta actividad en un excelente estímulo al trabajo en equipo.
- **Carrera de esquís:** Se trata de una actividad que comporta un estímulo a la creatividad y capacidad de resolución de situaciones por parte de los participantes. Desarrolla el espíritu de trabajo en equipo, la coordinación de esfuerzos, la comunicación, el respeto mutuo y el liderazgo. Así mismo, permite experimentar la sensación colectiva de éxito una vez conseguido el objetivo. Estimula el aprendizaje basado en la experimentación y comporta una fuerte dosis de diversión. Enriquece las relaciones humanas entre los miembros del equipo. Provistos de unos esquís gigantes, todos los miembros del equipo deberán abrocharse sus zapatos a las sujeciones para intentar avanzar en conjunto hacia la dirección establecida, hasta completar el recorrido.

Capítulo III

METODOLOGIA

1. Diseño de investigación:

El presente trabajo se llevo a cabo en la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación, específicamente en el área administrativa. Para ello se tomo en cuenta 25 personas como población. Entendiéndose como población Según (Selítiz, 1974) el autor comenta que una población es aquel conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, también se la conoce como Universo o Colectivo. Los datos obtenidos de esta población luego de analizarlos nos darán información para hacerla válida. Además se realizo una muestra intencional y aleatoria a las personas de la facultad.

Entendiéndose por muestra Según (Sudman, 1976) el autor comenta que la muestra suele ser definida como un subgrupo de la población para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población. Por otro lado se conoce como muestra aleatoria al método conceptual más simple, que consiste en elegir a los individuos de una determinada lista al azar.

Este estudio de investigación es de tipo descriptivo y exploratorio, es exploratorio por que busca examinar un problema o tema de investigación que no ha sido abordado antes o familiarizarnos con fenómenos desconocidos, mientras que la investigación descriptivo busca especificar las propiedades importantes de personas, grupo o cualquier fenómeno que haya sido de uso de análisis.

Este proyecto tiene un diseño metodológico no experimental con el enfoque cuantitativo cualitativo en cual se busca reconocer las competencias genéricas de los cargos administrativos de la facultad, midiendo los niveles de dominio de las competencias y proponiendo un programa de Outdoor Training, A través de este estudio pretendemos lograr el reconocimiento de las cinco competencias genéricas para el area administrativo de la Facultad

de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación, y proponer un programa de Outdoor Training con el objetivo de desarrollar las competencias genéricas que se evidencia mejorar.

2. Población y Selección de la Muestra

La muestra es intencional por que la población estuvo conformada por 25 funcionarios del área administrativa de la facultad de las cuales se dividen en los siguientes cargos La Decana de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencia de la Educación, Directora de la Carrera de Psicología, Director de la Carrera de Pedagogía, Director de Carrera de Comunicación Social, Coordinador Académico, Secretaria de Decanato, Secretaria de Psicología, Secretaria de Directora de Carrera, Secretaria de Comunicación Social, Secretaria de Pedagogía, Secretaria de la Biblioteca, Secretaria de Admisiones, Coordinadora Administrativa, Secretaria de la Coordinadora Administrativa, Secretaria de la Gestión de Calidad, Docente tiempo Completo, Control de cátedra, CPA.

Tabla 1: Funcionarios del área Administrativa de la Facultad

AUTORIDADES	NUMERO DE PERSONAS
DECANA	1
DIRECTORES DE CARRERA	3
COORDINADORES ACADEMICOS	2
COORDINADORA ADMINISTRATIVA	1
DOCENTES TIEMPO COMPLETO	3
SECRETARIA DEL DECANATO	1
SECRETARIA DE COORDINACION ACADEMICA	1
SECRETARIA DE DIRECTORA DE CARRERA	1
SECRETARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA	1
SECRETARIA DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN	1
SECRETARIA DE LA CARRERA DE PEDAGOGIA	1
SECRETARIA DE ADMISIONES	1
SECRETARIA DE LA BIBLIOTECA	1
SECRETARIA DEL SISTEMA DE CALIDAD	1
SECRETARIA DE LA COORDINACION ADMINISTRATIVA	1
CPA	3
CONTROL DE CATEDRA	2
TOTAL	25

Fuente: Organigrama de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

Elaborado por Giannina Brando y Carmita Romero

3. Definición de las variables

Para esta investigación se considera importante definir las siguientes variables Hemos tomado partido sobre el aporte del significado de competencias.

En el Perfil Profesional es la descripción clara de capacidades que identifican la formación de una persona responsable con las funciones o las tareas que desempeña en un determinado trabajo. Por lo tanto cuando intentamos buscar un puesto de trabajo es importante que podamos transmitir durante la entrevista de trabajo todo nuestro conocimiento y experiencia para que la persona encargada en los procesos de selección de personal se interese por nosotros y nos ofrezca la oportunidad de un trabajo.

El Perfil de Competencias quiere decir que todas las personas poseemos competencias una más desarrolladas que otras, dependiendo del grado de cultura que posea cada individuo, por lo tanto las competencias en una entrevistas ayudan a las personas a potenciarse como el candidato idóneo que quiere y necesita la organización.

Según Martha Alles (2009 p.18) menciona que las competencias son aquellas características de personalidad que genera un desempeño exitoso en su puesto de trabajo por otro lado las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo.

Por otro lado las competencias son aquellas que permiten el desarrollo de las personas en su ámbito laboral, por lo tanto estas competencias las deben desarrollar todos los individuos, de manera independiente de su formación, y que son indispensables para el desempeño académico y laboral. Esto nos permite como individuos a desenvolvemos en el ámbito ya sea laboral como personal.

Las Competencias específicas gerenciales son aquellas competencias dirigidas para los jefes que tienen personas a su cargo en la organización. Por ejemplo: liderazgo ejecutivo y visión estratégica.

De acuerdo con Hellriegel, Jackson y Slocum (2002), las competencias gerenciales son un conjunto de conocimientos, destrezas, comportamientos y actitudes que necesita una persona para ser eficiente en una amplia gama de labores gerenciales, en diversas organizaciones. En otras palabras, son características individuales susceptibles de ser medidas, las cuales diferencian a los ocupantes de cargos gerenciales con un desempeño excelente.

Las Competencias específicas son aquellas que se las deben cumplir solo específicamente en el cargo a que se requiere. Por ejemplo: pensamiento analítico, prudencia, productividad, comunicación.

Según Reinoso citando a Cobo,(2000, p.29) El Outdoor Training es una metodología muy eficaz que utiliza actividades al aire libre y permite trabajar directamente con los equipos, para el desarrollo y entrenamiento de habilidades y actitudes adecuadas para la gestión del comportamiento y donde se implica al equipo y a sus miembros ante nuevos retos, tanto intelectual como emocionalmente. Se fundamenta en un sistema de aprendizaje basado en la experiencia activa de los participantes y su posterior análisis”.

Uno de los modelos para el proyecto es el Modelo Constructivista:

El modelo constructivista surge en el continente europeo en el país de Francia, parte de la construcción de competencias ocupacionales, basadas desde la función que desempeñe en el puesto de trabajo, sin descartar los intereses y motivaciones de las personas, para la mejora continua de los procesos. Por esa razón se busca que en las organizaciones se capacite constantemente al personal ya que así la empresa se fortalece de personas con conocimientos.

El modelo Reflexivo fue desarrollado por David Kolb, experto en administración de la Universidad Case Western Reserve, a inicios de los años 70. Surge como un modelo de aprendizaje basado en experiencias. Para este modelo las competencias es la habilidad resultante del proceso de transformación de la experiencia en conocimiento. Por esa razón siguiendo la línea del modelo anterior que se busca capacitar al personal ya que la empresa así como invierte en capacitación, en un determinado tiempo obtendrá resultados validos y se demostrara su conocimiento al momento de desempeñar sus funciones en su trabajo.

En el Perfil Profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona responsable con las funciones o las tareas que desempeña en un determinado trabajo.

Por lo tanto cuando intentamos buscar un puesto de trabajo es importante que podamos transmitir durante la entrevista de trabajo todo nuestro conocimiento y experiencia para que la persona encargada en los procesos de selección de personal se interese por nosotros y que nos ofrezca la oportunidad de un trabajo.

La capacitación es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades aptitudes necesarias de las personas que en el ámbito laboral ocupan un puesto en las organización y se busca que puedan desarrollar sus funciones y así cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva por un lapsus de tiempo.

Según Cobo (2000) menciona que El Outdoor Training es una metodología muy eficaz que utiliza actividades al aire libre y permite trabajar directamente con los equipos, para el desarrollo y entrenamiento de habilidades y actitudes adecuadas para la gestión del comportamiento y donde se implica al equipo y a sus miembros antes nuevos retos, tanto intelectual como emocionalmente.

Se fundamenta en un sistema de aprendizaje basado en la experiencia activa de los participantes y su posterior análisis”

4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos de la investigación

Para el presente estudio utilizamos el enfoque cuantitativo realizamos encuestas al personal administrativo de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencia de la Educación. Se entiende por encuesta. Las encuestas se pueden realizar sobre el total de la población o sobre una parte representativa de la misma que llamaremos muestra.

La encuesta es una observación no directa de los hechos, sino por medio de lo que manifiestan los interesados, método preparado para la investigación.

4.1 Recolección de la información

La recolección de la información para el presente trabajo se lo hizo primeramente preparando una batería de preguntas relacionadas con las competencias genéricas, para realizarlas a 25 personas del area administrativa de la Facultad de Filosofía.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Descripción de la investigación

Como se explico anteriormente para la realización de este estudio se aplicaron encuestas y entrevistas dirigidas a las personas que laboran en el área administrativa durante el periodo laboral 2014 en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

Para la tabulación de los datos se utilizo una hoja de cálculo (Excel) se realizaron cuadros de análisis de las variables con sus respectivas representación gráfica, su cuantificación se realizo con el estadístico de porcentaje cuya fórmula es

$$\% = F \times 100 / N$$

%= Porcentaje que se encuentra en el total del estudio

F= Numero de veces que se repite el dato

100= Es el constante de la muestra

N= Es el total de los datos

Algunos de los datos interesantes de las encuestas aplicadas se analizaron, cuantitativamente, especialmente aquellas que son de utilidad para responder las preguntas de investigación.

Previa a la autorización de las autoridades encargadas de la facultad se procedió a realizar las encuestas y las entrevistas a los expertos, una vez obtenidos los datos se procedió, a ordenar y revisar cada una de las encuestas para asegurarnos que todas hayan sido contestadas, para que posteriormente tabular los datos categorizar la información e interpretar o darle significado a cada una de las respuestas obtenidas.

En cuanto a la técnica cualitativa de recolección de datos se utilizó se utilizó las entrevistas en profundidad, se evaluó la información dada por los expertos y se la utilizó en el análisis de los resultados

Información General

Condición del Informante:

Tabla #2

COMPOSICION DE LA POBLACION		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Autoridades	1	4%
Coor. Académico	2	8%
Funcionarios Adm.	22	88%
Total	25	100%

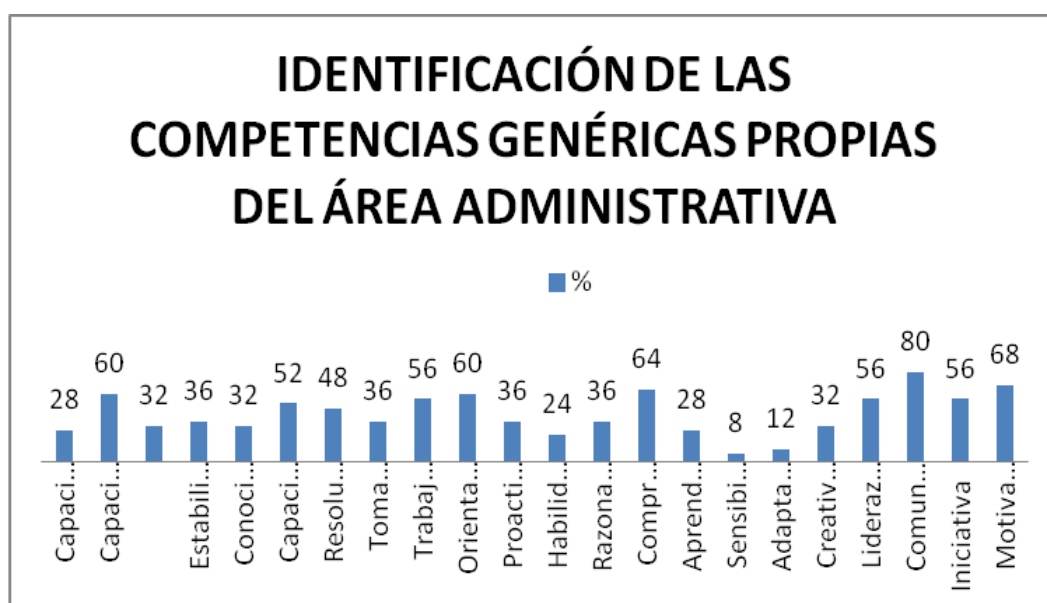
Tabla #3

TIEMPO DE SERVICIO		
Opciones	#	Porcentajes
1-5 años	6	24%
6-10 años	13	52%
11-15 años	3	12%
16-20 años	1	4%
21-25 años	1	4%
26-30 años	2	8%

VARIABLE 1: Identificación de las Competencias Genéricas relacionadas con las funciones administrativas.

Se expusieron en consideración de las personas encuestadas, 22 Competencias Genéricas, con la consigna de seleccionar aquellas que según su criterio estén relacionadas con la gestión administrativa. De los datos recogidos se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 6: Competencias Genéricas propias del área



Fuente: Datos propios de la investigación

Elaborado: Giannina Brando y Carmita Romero

EL 28% de las personas encuestadas opinaron que la capacidad de Análisis y Síntesis es una de las competencias genéricas del área administrativa, sin embargo este porcentaje constituye una minoría.

El 60% de los encuestados señalaron que la capacidad de organización y planificación, constituye una de las competencias genéricas más importante de la administración.

El 32% considero que la Expresión Oral y escrita es también una de las competencias genéricas propias del área administrativa.

El 36% de los sujetos encuestados señalaron que la Estabilidad Emocional es parte de las competencias genéricas del área administrativa.

El 32% de los encuestados menciona a los Conocimientos en Informática como propios del área.

El 52% de los sujetos encuestados opinaron que la Capacidad de la gestión de la información es parte de las actividades del área administrativa. Del análisis de los datos podemos inferir que más de la mitad prioriza esta competencia.

El 48% de los encuestados señala que la Resolución de problemas es una de las competencias del área.

El 36% de los encuestados opino que la Toma de decisiones es una de las competencias genéricas del área administrativa, pero como se evidencia este porcentaje no llega ni a la mitad.

El 56% de los encuestados indico que el Trabajo en equipo forma parte de las competencias genéricas del área administrativa, lo cual implica que la mayoría da importancia a una intención auténtica por trabajar en cooperación con otras personas, de forma separada o competitiva.

El 80% de las personas encuestadas opino que la Comunicación es una de las competencias genéricas que está relacionada con la gestión administrativa. Este porcentaje representa a la mayoría, por lo que se puede inferir que los sujetos valoran esta competencia.

En las entrevistas realizadas a uno de los expertos señalo que "la comunicación es uno de los factores más importante de todo proceso productivo, por lo tanto las organizaciones tratan de que su sistema de comunicación sea eficiente"

Otro experto entrevistado dijo que "la comunicación interpersonal es algo muy difícil, de lograr porque muchas veces su interlocutor interpreta equivocadamente el mensaje, y debido a eso se puede generar un clima de malestar"

"La comunicación organizacional es uno de los pilares fundamentales para lograr los objetivos organizacionales".

El 68% de los encuestados menciono que la Orientación hacia la calidad, forma parte de las competencias del área administrativa, lo que podemos inferir de este dato, es que los funcionarios administrativos consideran que la calidad es un factor fundamental para mantener y mejorar permanentemente los procesos académicos, administrativos y ambientales de la Facultad.

Cabe mencionar que la Facultad de Filosofía posee una certificación de la calidad ISO 9001 2008 otorgada en el año 2010.

El 64% de las personas encuestadas señalaron que el Compromiso ético, es una de las competencias genéricas más importantes en la gestión administrativa, de los datos obtenidos podemos casi la mayoría de los funcionarios están conscientes de la necesidad de comportarse de manera ética. Uno de los expertos entrevistado dijo que "nuestro trabajo es muy delicado, nosotros debemos demostrar confianza y honestidad en nuestro trabajo porque a nosotros nos confían las actas con las notas y las asistencia".

Así mismo el 56% de los encuestados considero al Liderazgo como una de las competencias propia del área administrativa, del análisis de este dato, se puede deducir que las personas encuestadas están conscientes y valoran el liderazgo y el espíritu inspirador y motivador del líder.

El 60% de los sujetos encuestados opinaron que la Orientación al cliente es una competencia dominante del área administrativa, lo cual implica un deseo de ayudar o servir a otros.

El 36% de los encuestados opino que la Proactividad es una competencia genérica, pero este porcentaje esta dentro de la minoría, por lo tanto no es dominante.

El 24% de los encuestados señalaron que la Habilidad en las Relaciones Interpersonales constituye una competencia genérica pero no dominante.

El 36% de las personas encuestadas mencionaron que el Pensamiento Crítico es una competencia genérica, sin embargo no es dominante para el área administrativa.

El 28% de los encuestados opino que en Aprendizaje autónomo es una competencia genérica, pero dicho porcentaje no lo consideran dominante.

El 8% de los encuestados señalo a esta competencia como genérica del área administrativa, sin embargo este mínimo porcentaje, se traduce en que no se considera dominante.

El 12 % de las personas encuestadas considero a Adaptación a nuevas situaciones como competencia genérica, sin embargo esta competencia conocida también como flexibilidad no fue considerada como dominante.

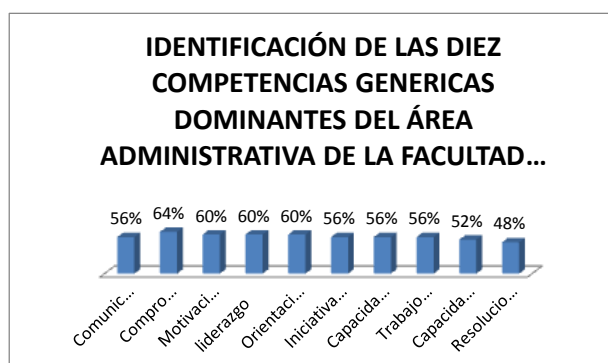
El 32% de los encuestados expreso que la Creatividad también es una competencia genérica del área administrativa pero no dominante.

El 56% de los sujetos encuestados señalo que la Iniciativa y espíritu emprendedor debe formar parte de las competencias genéricas, del análisis de este dato se infiere que el área administrativa está consciente de la necesidad de hacer más de lo que es exigido o esperado en el trabajo.

VARIABLE 2: Identificación de las Competencias Genéricas dominantes del área Administrativa.

De las competencias genéricas identificadas por los funcionarios administrativos, se seleccionaron aquellas competencias genéricas de mayor porcentaje alcanzado, siendo los resultados lo que exponemos a continuación:

Tabla N° 5 Identificación de las diez competencias



Fuente: Datos propios de la investigación

Elaborado: Giannina Brando y Carmita Romero

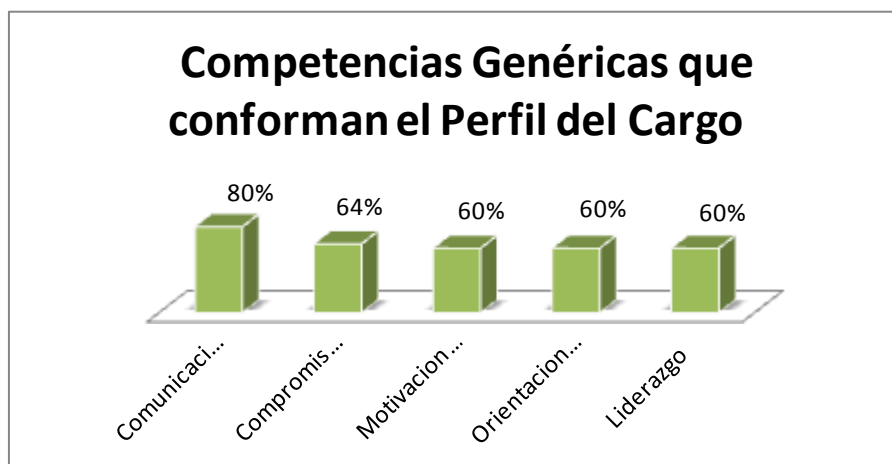
Continuando con el análisis de los datos, presentamos las diez Competencias Genéricas Dominantes, que los sujetos encuestados consideraron como las más importantes e necesarias para en área administrativas.

Estas competencias dominantes deben estar presentes en grado alto en todos los colaboradores del área, independientemente de su profesión o cargo dentro de la Facultad de Filosofía.

De estas competencias nuevamente se les pedirá a los encuestados que selección en aquellas cinco competencias genéricas que deben formar parte del perfil de Descripción de Cargos del área administrativa.

La finalidad es que estas competencias formen parte del perfil del cargo, se sustenta en la necesidad de orientar el proceso de selección y escoger al personal más idóneo, que agregue valor a la eficiencia y eficacia administrativa.

Gráfico N° 7 : Competencias Genéricas que conforman el Perfil del Cargo



Fuente: Datos propios de la investigación
Elaborado: Giannina Brando y Carmita Romero

El 80% de personas que respondieron la encuesta señalaron que la Comunicación es una de las competencias dominantes del área administrativa y debe ser considerada parte del perfil del cargo. En la entrevista realizada varios de los expertos coinciden en la importancia fundamental de la comunicación para el logro de los objetivos organizacionales.

"Sin comunicación es imposible que una organización alcance sus metas"

"La comunicación organizacional, especialmente la comunicación interna es indispensable para la productividad, sin comunicación eficaz no se logran los objetivos estratégicos de la organización".

"En mi opinión la comunicación si bien no es la panacea de todo, pero para las organizaciones, es de vital importancia, sobre todo por la transmisión de la cultura"

Según Trelles (2004) menciona que "La comunicación sirve como un mecanismo para que los individuos se adapten a la organización y ayuda a integrarse en su entorno relevante dentro de la sociedad".

El 64% de los encuestados menciono que el Compromiso ético es parte constitutiva del perfil de todo cargo administrativo. Como ya se lo menciono anteriormente, más de la mitad de las personas encuestadas perciben que el comportamiento ético es fundamental en la actuación de funcionarios administrativos por la información confidencial que manejan.

“nosotros debemos demostrar honestidad en cada una de las actividades diarias que hacemos, tenemos que demostrar integridad y lealtad, porque nosotros custodiamos las actas de calificaciones”.

Del análisis de los datos inferimos que el comportamiento ético es una condición sino cuando para trabajar en esta área.

El 60% de los encuestados menciono que la Motivación por la calidad es una competencia fundamental en su gestión administrativa. Más de la mitad consideran importante realizar los procesos administrativos de la parte académica ajustado a las normas de calidad. Como ya se lo ha mencionado esto se debe a que la Facultad de Filosofía posee una certificación de la calidad desde el año 2010 y es uno de sus objetivos seguir manteniéndolo.

En la entrevista realizada al experto señalo que " el sistema de gestión de la calidad es un instrumento de gestión de mucha utilidad sobre todo para el área administrativa, porque te permite mantener todo los procesos debidamente claros y ordenados"

El 60% de los encuestados señalo que la Orientación al cliente es la competencia genérica muy importante para la gestión administrativa, de los datos obtenidos podemos inferir que servir a los clientes internos es una competencia que debe estar en alto nivel en el personal administrativo.

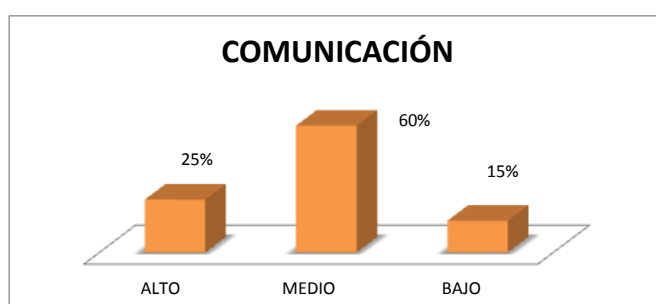
En la entrevista a uno de los expertos comento que " aunque yo creo que el área administrativa hace esfuerzo por mejorar cada día la atención a los estudiantes y profesores, también creo que es necesario hacer un mayor esfuerzo para mejorar y esto debemos de hacerlo permanentemente, no cuando estamos próximos a una evaluación semestral".

El 60% de las personas encuestadas consideraron que el Liderazgo es otra de las competencias dominantes e importantes que debe estar en el perfil del cargo, un experto comento que "hoy en día no solamente es importante ser un buen gestor, ser buen administrador, yo creo que hoy se necesitan lideres, lideres que te inspiren, que te motiven, que te enseñen, que sean el ejemplo a seguir".

VARIABLE 3: Evaluación del Nivel de Dominio de las competencias genéricas que conforman el perfil de los cargos del área administrativa

La tercera variable de análisis de las competencias genéricas del área administrativa, fue la evaluación del nivel de dominio, en que se expresa o se evidencia en los funcionarios del área administrativa.

Tabla 6: Nivel de dominio de la Comunicación



Fuente: Datos propios de la investigación
Elaborado: Giannina Brando y Carmita Romero

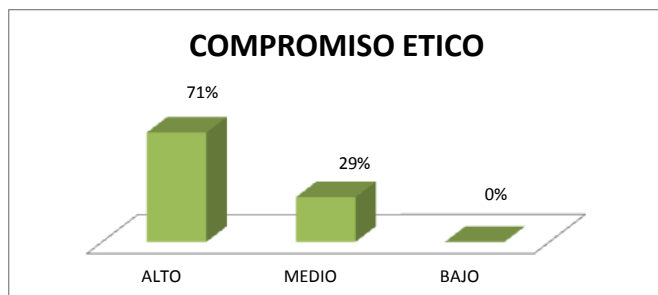
El 60% de los encuestados consideran que el dominio de la competencia genérica Comunicación, alcanzado por el área administrativa, esta en el nivel Medio, de acuerdo a este dato se podría decir que aunque la comunicación no es mala, tampoco está en un mejor nivel de eficiencia que se requiere. Un 25% de los encuestados señalo que ha logrado un nivel alto de eficiencia, sin embargo el 15% de las personas encuestadas mencionaron que el nivel de comunicación es bajo.

Del análisis de estos datos, se deduce que la Comunicación aún no ha alcanzado el estándar deseado, si tomamos como referencia el indicador del sistema de gestión de la calidad. Por lo tanto es necesario que la Facultad de Filosofía emprenda acciones concretas para mejorar la comunicación y se alcancen los objetivos deseados, que incluye no solo la buena información sino también el logro de los resultados.

Después de haber realizado la tercera pregunta sobre los niveles de dominio de las encuestas los resultados obtenidos por esta es que con el 60% está en el nivel medio, mientras que con el 25% es alto. El 15% es bajo por lo tanto se considera que se necesita estrategias de mejoras en el área de la comunicación.

Según la opinión de los expertos es la competencia clave para un mejor desenvolvimiento entre el personal administrativo de la Facultad.

Tabla 7: Nivel de dominio del Compromiso ético



Fuente: Datos propios de la investigación
Elaborado: Giannina Brando y Carmita Romero

El 71% de los encuestados consideran que el nivel de dominio de la competencia del compromiso ético se encuentra en un nivel alto, de acuerdo a este dato se podría mencionar que aunque el compromiso ético esta en un nivel bueno, se rige a un sistema de la facultad, el cual se debe alcanzar el 80% de la norma del sistema de calidad. Un 29% de los encuestados señalo que se encuentra en un nivel medio y un 0% en el nivel bajo, por lo cual se puede identificar que esta competencia requiere que se realicen

programas de capacitación para intervenir al personal que contenga esta competencia y así lograr un porcentaje alto de dominio de la competencia.

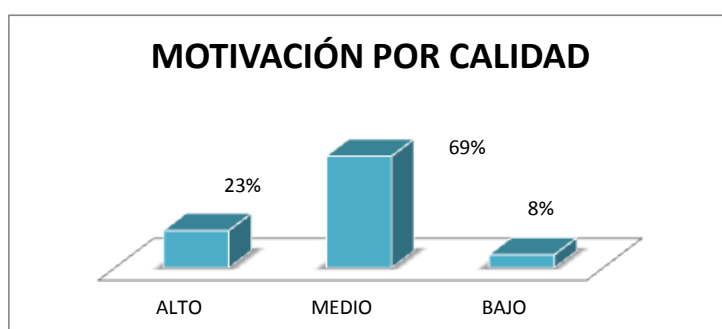
Según Martha Alles (2009 p.132) menciona al compromiso ético como la Habilidad y disposición del individuo para alinear su conducta con las necesidades, prioridades, y metas de la organización, además la capacidad de sentir y obrar en cada momento.

En la entrevista realizada al experto señalo que "el compromiso ético es un pilar fundamental para la facultad ya que es necesario ser reforzado, para ello se considera pertinente y de mucha importancia para los funcionarios administrativos ya que esto les permitirá seguir con una línea de normas que el personal deba seguir y se encuentre comprometido".

"El compromiso ético es un juego constante de dilemas éticos"

Del análisis de estos datos, se deduce que el compromiso ético aun no ha alcanzado su objetivo deseado, Por lo tanto es necesario que la Facultad de Filosofía se emprenda acciones para mejorar el compromiso ético por medio de talleres de capacitación, de cursos que ayuden a reforzar esta competencia y que será de mucho beneficio para los funcionarios del area administrativa y así se podrán cumplir con el resultado deseado.

Tabla 8: Nivel de dominio de la Motivación por la Calidad



Fuente: Datos propios de la investigación

Elaborado: Giannina Brando y Carmita Romero

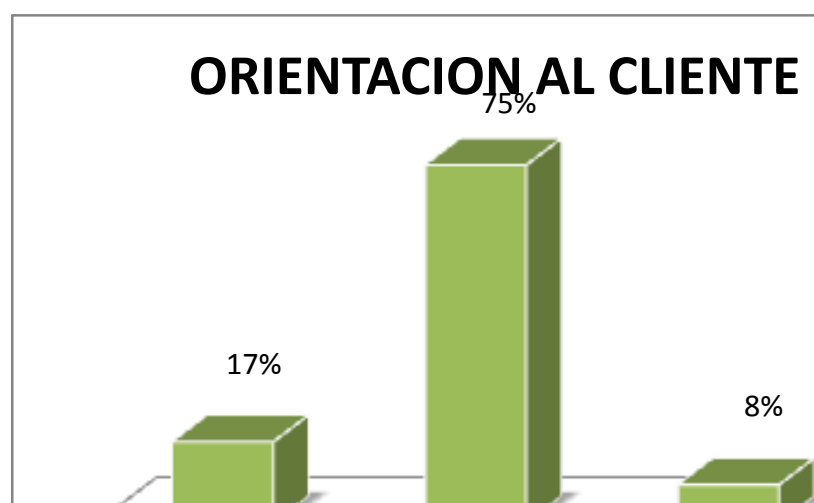
El 69% de los encuestados consideran que el nivel de dominio de la competencia de la motivación por la calidad se encuentra en un nivel medio, se puede mencionar que la motivación por la calidad será necesario crear estrategias que ayuden a mejorar este nivel en la facultad. Un 23% se encuentra en el nivel alto la competencia de motivación por la cual se busca emprender talleres que guíen a los funcionarios del area administrativa a que conozcan y apliquen nuevas estrategias que les permita mejorar la motivación del sistema de calidad. Un 8% está en nivel bajo de la competencia por lo tanto se busca emprender nuevos métodos que nos ayuden a alcanzar los objetivos.

Según Martha Alles (2009, p.128), Comenta que la Motivación por la calidad, es el compromiso del sentir, que tiene el personal de una organización por los objetivos y el cumplimiento de metas de una manera optima, superando obstáculos, demostrando respeto y dedicación para conseguir los resultados esperados, y el producto final sea satisfactorio para el cliente.

En la entrevista realizada al experto señalo que " la motivación por la calidad es uno de los factores de importancia para el area administrativa ya que se rigen al sistema de la gestión de la calidad DACI, están de acuerdo que la motivación de la calidad se proyecte un buen servicio a nuestros clientes, de los cuales son en este caso los estudiantes de la Facultad ya que estos merecen una atención mucho mas comunicativa por parte del personal de ventanilla".

Del análisis de estos datos, se saca que la motivación por la calidad aun no ha logrado superar la barrera tope, aunque no está en un promedio malo, pero de lo cual se puede mejorar otorgando charlas, talleres o capacitación sobre la motivación por la calidad del trabajo que se efectúa en la facultad y así poder lograr un porcentaje más alto de la calidad que se brinda a los estudiantes o funcionarios.

Tabla 9: Nivel de dominio de la Orientación al Cliente



Fuente: Datos propios de la investigación
Elaborado: Giannina Brando y Carmita Romero

El 75% de los encuestados consideran que el nivel de dominio de la competencia orientación cliente se localiza en el nivel medio, de acuerdo a esta investigación se puede mencionar que aunque la competencia de orientación al cliente no está en un porcentaje malo se puede mejorar por cursos dirigidos hacia el servicio al cliente. Un 17% de las personas encuestadas se encuentra en el nivel alto de lo cual hay una gran demanda de que estos cursos ya deban de aplicarse lo más rápido posible para los funcionarios de la facultad. Un 8% se evidencia un nivel bajo que se cumplan con los cursos de capacitación y luego se proceda a aplicarlos.

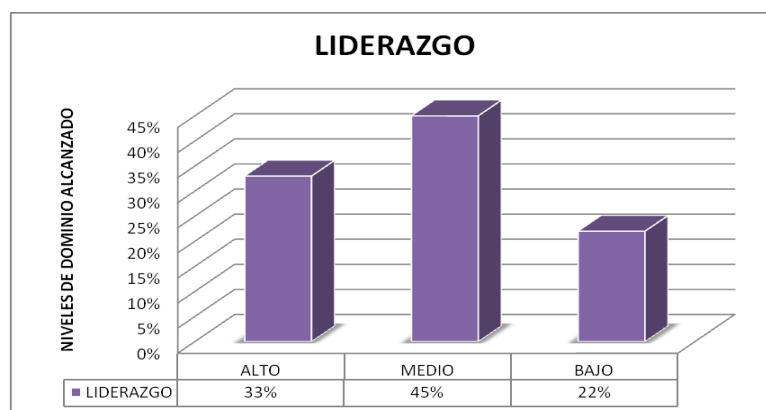
En la entrevista realizada al experto señaló que " la orientación al cliente es uno de las competencias genéricas más importantes de la facultad de filosofía ya que la facultad se debe hacia sus estudiantes de las diversas carreras que contiene. se debe de orientar al cliente busca constantes mejorar para los clientes tanto internos como externos que vaya a pedir información a la facultad, de lo cual se busca siempre prestar una atención con claridad.

Se conoce a la orientación al cliente como la capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicio al

cliente interno y externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.

Del análisis de estos datos, se saca que la orientación al cliente se busca mejorar ese 25% que hace falta para estar en un sistema que sigue a los lineamientos del sistema de calidad DACI.

Tabla 10: Nivel de dominio de la Orientación al Cliente



Fuente: Datos propios de la investigación

Elaborado: Giannina Brando y Carmita Romero

El 45% de los encuestados consideran que el nivel de dominio de la competencia genérica del liderazgo esta en un nivel medio por lo tanto no está en un nivel bajo pero las autoridades de la facultad han hecho un buen trabajo de la competencia de liderazgo y se han convertido en expertos de la cultura administrativa y académica de la facultad. Un 33% la competencia se encuentra en un nivel alto de lo cual se busca que se mejore la competencias con programas de capacitación que ayuden a motivar y desarrollar lideres ya que hay personas que tienen la conciencia dormida y no han descubierto aun que son un potencial esplendido para el area administrativa. Un 22% la competencia se encuentra en un nivel bajo y es así que por estos porcentajes que se deben de desarrollar los cursos para desarrollar el liderazgo en equipos.

Según el liderazgo es la capacidad del trabajador para ejercer influencia sobre su equipo, promoviendo en ellos una alta motivación por conseguir cada objetivo en su trabajo, lo cual conllevará a alcanzar la meta final de la organización. Implica la habilidad para comunicar una visión de la estrategia

2015

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE OUTDOOR TRAINING PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS GENERICAS DEL AREA ADMINISTRATIVA

FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS, CIENCIAS DE LA EDUCACION

[UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL]
20/02/2015



CAPITULO V

PROPUESTA

1. Introducción

El presente trabajo está enfocado en el mejoramiento de las competencias comunicativas del personal administrativo de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación, las cuales han sido identificadas y evaluado su nivel de dominio con anterioridad.

Este programa se sustenta, en acciones concretas que mejoren la comunicación interna, que es de suma importancia en el mundo globalizado e indispensable para el desenvolvimiento de los individuos en la organización.

El programa Outdoor Training, es una modalidad de formación práctica, didáctica, cuyas actividades se realizan en contacto con la naturaleza. Es un aprendizaje que se obtiene por la vivencia propia que tendrá el individuo.

El resultado esperado de la ejecución es aportar a que los funcionarios puedan desarrollar la competencia de comunicación de manera altamente efectiva.

2. Justificación

La pertinencia de este programa se fundamenta en la importancia de la comunicación para alcanzar los objetivos organizacionales y también los personales. Para esto es necesario que se coordinen todas las actividades para lograr la cooperación.

La comunicación es la herramienta esencial que ayuda a conseguirla.

Para Trelles (2004 p. 41) sostiene que la comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales inter-personales y personales que ayuden a trabajar juntos y a poder alcanzar una meta.

El programa de Outdoor Training pretende contribuir al mejoramiento de las competencias comunicativas tanto en el área administrativa como también

en sus colaboradores, ya que se genera un espacio donde los individuos pueden discutir sus experiencias críticas, identificar y alinear información relevante, y a la vez a interpretar los cambios, la satisfacción y las necesidades personales con el cumplimiento y las necesidades específicas de la organización.

Es decir estar pendiente de lograr las metas y objetivos del departamento, así como también obtener logros personales, de esta manera lograr la plena satisfacción tanto de la organización como del personal que la compone.

Este trabajo será de gran beneficio para la Facultad en la medida que mejore la eficiencia y participación de los funcionarios, mejore la relación entre los niveles jerárquicos de la Facultad, y que la comunicación sea clara y concisa que se pueda comprender por el receptor y poder disminuir los rumores o los malos entendidos en el área.

3. Resultados esperados

- Orientar los flujos de la comunicación interna del área administrativa, de tal manera dicha área colabore al logro de los objetivos de la institución.
- Influir en las actitudes y opiniones de los colaboradores de esta área, buscando, fortalecer el logro de los objetivos, y modificar aquellas actitudes y opiniones que las obstaculizan.

4. Ámbitos de la propuesta

La capacitación en temas relacionados con la comunicación interna y las estrategias comunicacionales para fortalecerla.

5. Tiempo de Ejecución

Se pretende realizar el programa en 16 Horas en dos jornadas laborales de 8 horas.

6. Responsabilidades

Los responsables de la implementación del programa de Outdoor Training son las autoridades académicas de la Facultad de Filosofía Letras Y Ciencia de la Educación.

7. Área de Incidencia:

Afectar a las competencias comunicativas que es la que está en un nivel de dominio más bajo.

8. Involucrados

- Autoridades Académicas (Decanos, Directores de Carrera)
- Coordinador Académico 1, Coordinador Académico 2 (Administrativo).

9. Beneficiarios

Personal Administrativo de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación.

10. Impacto Esperado

- Con esta Propuesta se espera generar en la vida de cada miembro participante activar o promover los deseos de participar y desarrollar actitudes hacia la mejora continua en el area de la comunicación.
- Concientizar a los miembros la importancia fundamental la integración de los miembros para conformar una red especial de relación comunicativa entrelazada.
- En el área social promover una mejor comunicación, para generar confianza, la colaboración y el espíritu de trabajo en equipo. Así también, ayudan a reflexionar sobre problemas del liderazgo que ponen a prueba la capacidad de delegar responsabilidades y resolver problemas.

11. Objetivo General

- Mejorar la Comunicación Interna, creando el compromiso de desarrollar una Cultura de cooperación en los integrantes del área administrativa, de la Facultad de Filosofía.

12. Objetivos Específicos

- Realizar varios talleres con la metodología Outdoor Training, que contribuyan a mejorar y desarrollar habilidades para la comunicación interna.
- Crear un espacio de reflexión con la finalidad de compartir las experiencias, vivencias en los talleres de Comunicación Interna y de esta manera generar el compromiso de los integrantes para el mejoramiento de la red de comunicación interna.

13 Presupuesto del Proyecto

PROYECTO	DESCRIPCION	VALOR REFERENCIAL
TALLER # 1 Comunicación Interna	<u>Temas a Tratar:</u> 1. Importancia de la Comunicación Interna. 2. Comunicación formal 3. Tipos de Comunicación Interna. 4. Tipos de redes y autores de la comunicación interna.	\$1000
TALLER # 2 Comunicación Informal y el Rumor	1. Finalidad del desarrollo de un sistema de comunicación informal. 2. Tipos de Canales informales de la comunicación. 3. Redes informales de comunicación. 4. Grupos informales en las organizaciones.	\$900
Actividad Outdoor Training	1. El teléfono roto 2. El arco con Flechas 3. La carrera de esquís	\$1000
Taller Reflexión	1. Los participantes deberán de dar sus opiniones y reflexionar sobre el taller propuesto.	\$ 100
TOTAL		\$3.000

PROPUESTA DE UNA INTERVENCIÓN EN OUTDOOR TRAINEE PARA EL AREA ADINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA DE LA U.C.S.G.

TITULO	INSTRUCCIONES	OBJETIVOS	FEEDBACK
<p>Presentación Teórica</p>	<p>Información Teórica en comunicación organizacional</p> <p><u>Temas del taller N° 1</u></p> <p>Comunicación Interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la comunicación. • Tipos de Comunicación Interna. • Tipos de redes y autores de la comunicación interna. • Comunicación formal. <p><u>Temas del taller N° 2</u></p> <p>Comunicación Informal y el rumor</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de comunicación informal • Finalidad • Canales informales • Redes informales • Grupos informales 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar sustento académicos a las autoridades • Potenciar la reflexión de los participantes 	<p>¿Qué saben acerca de la comunicación organizacional?</p> <p>¿Qué opinan de su importancia?</p>
<p>Presentación de las Actividades</p>	<p>Consigna sobre las pautas del comportamiento del grupo.</p> <p>Presentación del Programa</p> <p>Lugar</p> <p>Horarios</p> <p>Funcionamiento de las actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener el compromiso de los participantes. • Conocer a los integrantes a los que participan. • Conocer el rol del coordinador. • Conocer los materiales que van a ser usados en los talleres. 	<p>¿Quieren hacer las actividad propuesta en el programa?</p> <p>¿Podrán hacerlas?</p> <p>¿Están dispuestos?</p>

<p>Presentación de los participantes</p>	<p>Explicación de quienes son, donde se encuentran? Que ha de con seguir?</p> <p>Ver video "Este no es mi problema"</p>	<p>Motivar a los participantes a hacer más amena la interacción.</p> <p>Generar sentido de intervención y potenciar la implicación de los participantes.</p>	<p>¿En qué se parece su situación al video observado?</p>
<p>Ejercicio N° 1</p> <p>" A ciegas por Bosques y minas "</p>	<p>El total de los participantes se dividen en 2 grupos y forman un equipo.</p> <p>Inventarse un grito de equipo antes de empezar.</p> <p>Medio equipo guiara al otro medio vendado los ojos y agarrados a una cuerda, mediante instrucciones verbales.</p>	<p>Facilitar el proceso de formación del equipo, individuos, Grupos, luego equipo.</p> <p>Obtener identidad colectiva y motivación.</p>	<p>¿Cuál es su preferencia ser guía o ciego?</p> <p>¿Qué sensaciones han experimentado?</p> <p>¿Cuál es nuestra cuerda que nos une?</p> <p>¿Cómo nos hemos transformados en equipo?</p>
<p>Ejercicio N° 2</p> <p>El Teléfono Roto</p>	<p>El Facilitador puede grabar para reproducir la experiencia e indicar la distorsión de la comunicación. Debe llevar un pequeño mensaje escrito, el cual puede ser el siguiente tipo:</p> <p>"Juan le dijo a Jaime que mañana tenía una invitación con la novia del hermano de José, y que si quería ir le hablara a Jacinto para que lo apuntara en la lista que tiene Jerónimo".</p> <p>II. Se solicita seis voluntarios y se numeran. Cinco de ellos salen del salón.</p> <p>III. Se lee el mensaje al No. 1 y se le pide al No. 2 que regrese al salón.</p> <p>IV. El No. 1 dice al No. 2 lo que le fue dicho por el Facilitador sin ayuda de los observadores.</p> <p>V. Se pide al participante No. 3 que regrese al salón. El No. 2 le trasmite el mensaje que recibió del No. 1.</p> <p>VI. Se repite todo el proceso hasta que el No. 6 reciba el mensaje, el cual debe ser</p>	<p>Obtener la información a través de la observación de su distorsión desde su fuente original hasta su destino final.</p>	<p>¿Cuál fue la vivencia que han experimentado?</p> <p>¿Qué aprendieron de esta dinámica?</p> <p>¿Cuál fue la enseñanza de este juego para la vida diaria?</p>

	<p>escrito en el pizarrón para que el grupo</p> <p>VII. A su vez, el Facilitador escribe el mensaje original y se comparan.</p> <p>VIII. Se discute acerca del ejercicio; se les pide a los observadores un pequeño reporte sobre las reacciones de los participantes.</p> <p>IX. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.</p>		
<p>Ejercicio N°3 El arco y la Flecha</p>	<p>El Facilitador explicara las reglas correspondientes sobre dianas en tres dimensiones, reproducciones de animales en materiales sintéticos.</p> <p>Los arqueros deberán demostrar su pericia y puntería con los arcos y flechas acertando en el jabalí.</p> <p>La capacidad de concentración, el aprendizaje y fijación de las técnicas expuestas por el monitor y el hecho de valorar el resultado del conjunto del equipo, convierten esta actividad en un excelente estímulo al trabajo en equipo.</p>	<p>Obtener la información correspondiente a través de la observación de su distorsión desde su fuente original hasta su destino final.</p>	<p>¿Cuál fue el aporte que le brido esta actividad?</p> <p>¿Considera que esta actividad pueda ayudar a desarrollar sus labores en su vida personal y laboral?</p>
<p>Análisis y reflexión de las experiencia de equipo</p>	<p>Se debe de pedir que los participantes del programa pasen al frente y compartan sus reflexiones con sus demás compañeros.</p>	<p>Reflexionar y poner en común las experiencias vividas.</p>	<p>¿Qué acabamos de hacer?</p> <p>¿Qué principios o valores habéis aprendido?</p> <p>¿Cómo podemos aplicar este aprendizaje a nuestra labor diaria.</p>

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este ultimo capitulo del trabajo de titulación se proporcionaran las conclusiones a las que se llego al finalizar la investigación. Posteriormente se encuentra las recomendaciones generales para la aplicación a futuro de la propuesta de intervención del Outdoor Training para el área administrativa de la Facultad de Filosofía.

Conclusiones:

Como conclusión importante de este trabajo, podemos definir que la propuesta de la aplicación del programa de Outdoor Training sería muy factible en el caso de ser aceptada, ya que se considera que los miembros que componen el área administrativa, necesitan realizar estrategias nuevas, que generen cambios, primero de forma interna, para luego reflejar resultados en su entorno laboral, orientados a mejorar las competencias genéricas, tales como comunicación, motivación por la calidad, orientación al cliente , compromiso ético y liderazgo, es decir que el personal aprenda a través de esta metodología no solamente a informar, sino también a comunicar, logrando de esta manera reducir los diferentes inconvenientes que surgen, tanto con los compañeros de trabajo, como también con los alumnos que van a solicitar los diferentes servicios que brinda la facultad de Filosofía.

Durante la elaboración de esta investigación se ha analizado el perfil de competencia, hoy en día tiene un papel muy importante dentro de las organizaciones, para el buen desempeño de las tareas a realizar, consiguiendo siempre que estén alineadas a los objetivos de cada departamento. Es por ello que en esta investigación se han realizado encuestas y entrevistas al área administrativa de la Facultad de Filosofía para identificar el perfil del cargo con las cinco competencias que lo requiere.

Según (Torrelles, 2011), menciona que las competencias son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, destrezas, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral.

Los aportes realizados en este trabajo fue elaborar un glosario de 22 definiciones de competencias genéricas, las cuales se seleccionaron 10 competencias dominantes, necesarias y útiles para el buen desenvolvimiento del personal del área administrativa, de la Facultad de Filosofía, utilizando las herramientas de las encuestas.

Además se procedió a seleccionar cinco competencias de las cuales se valoro el nivel de dominio, consiguiéndose, reconocer a la comunicación como la competencia genérica principal para que forme parte de la propuesta del programa de Outdoor Training.

Con esta propuesta se espera, generar en la vida de cada miembro participante, activar los deseos de desarrollar actitudes hacia la mejora continua principalmente en el área de la comunicación interna. También se quiere concienciar a los miembros del área administrativa, la importancia fundamental de la integración de los colaboradores, y que la unión de estos, sea una red especial de relación comunicativa entrelazada.

Según (Trelles, 2004) Consideramos que si la propuesta es aceptada, este programa de Outdoor Training, con el enfoque a mejorar la comunicación interna, contribuirá aprender nuevas y mejores formas para trabajar en equipo, ayudan aflorar emociones y afectos y elevan el espíritu y la moral del equipo participante.

Según Martin,(2000) menciona El aprendizaje experiencial y la metodología Outdoor Training propicia espacios de reflexión y transparencia del aprendizaje debido a que el equipo pone en común las experiencias vividas y reflexiona sobre lo sucedido. Este proceso reflexivo se da en tres niveles, el personal o individual, interpersonal y el nivel grupal. De este proceso

reflexivo se pretende generar un aprendizaje significativo y se produzca una transparencia hacia otras áreas del participante y se consolide los aspectos aprendidos. El Outdoor Training Tiene enorme importancia en el desarrollo del personal ya que esta clase de dinámicas se muestran sin comportamientos reprimidos, estableciendo vínculos de comunicación, espíritu crítico, respeto, etc.

Según Fernández M. (2006) citando a Mcevoy y Bullrr (1997 p.53) menciona que las actividades al aire libre involucran un componente físico que en muchos de los casos resulta estimulante y eficaz para la descarga de tensión, a la vez este programa de Outdoor training también proporciona la oportunidad de reflejar los valores y emociones de todos aquellos que participan en el programa antes mencionado, provocando nacimientos de nuevas cualidades personales que los individuos desconocían y apenas lo habían utilizado.

En cuanto a los objetivos específicos planteados para este trabajo podemos inferir que, cuyos resultados han sido evidenciados en el (capítulo 3) de este trabajo de investigación, donde se encuentra los resultados en porcentajes y cuadros estadísticos. Es decir que si se han cumplido dos de los siguientes objetivos:

- Identificar y definir las competencias genéricas que reconoce como indispensable la Facultad de Filosofía y Ciencias de Letras de la Educación.
- Evaluar el nivel de dominio de las competencias genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía y Ciencias de Letras de la Educación.

Podemos definir que la propuesta de la aplicación del programa de Outdoor Training sería muy factible en el caso de ser aceptada, ya que se considera que los miembros que componen el área administrativa, necesitan realizar estrategias nuevas, que generen cambios, primero de forma interna, para luego reflejar resultados en su entorno laboral, orientados a mejorar las competencias genéricas, tales como comunicación, motivación por la calidad, orientación al cliente, compromiso ético y liderazgo, es decir que el

personal aprenda a través de esta metodología no solamente a informar, sino también a comunicar, logrando de esta manera reducir los diferentes inconvenientes que surgen, tanto con los compañeros de trabajo, como también con los alumnos que van a solicitar los diferentes servicios que brinda la facultad de Filosofía.

BIBLIOGRAFIA

- Piaget, J.(1948). Psicología de la inteligencia. Buenos Aires: Psique
- Boyatzis, R.E. (1982). The Competent Manager, Ed. John Wiley & Sons, New York.
- Harris, I. (1987). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Limusa
- Covey, S. (1989). Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Editorial Paidós.
- Barner, R.W. (1989): "The right tool for the job", Training & Development Journal. July, pp. 46-51.
- Richter, J.P.(1920) Levana o Teoría de la Educación. Madrid: Educaciones de la lectura.
- Akande, A. (1992): "Team skill development: an experience-based framework for management training", Journal of European Industrial Training, 16(1),10-16.
- Alonso, C. (1992). Análisis y diagnóstico de los Estilos de Aprendizaje en estudiantes universitarios. Madrid: Colección de Tesis Doctorales. Editorial de la Universidad Complutense.
- Spencer, L. M y Spencer, S.M. (1993). Competence At work. Models For Superior Performance. Nueva York: Wiley.
- Goleman D. (1998). La Inteligencia Emocional. Edit.Verlap. Buenos - Aires Argentina
- Lovato M. y Otañez S. (2001). Diseño de un modelo de gestión de talento humano por competencias Latacunga, provincia de Cotopaxi: Bycace S.A
- López, O.L.(2002).Metodologías Activas de Aprendizaje. Bogotá- Colombia: Formativa limitada.
- Mateos, M.y Fajardo; J. (2003). Programas de habilidades al aire Libre.

Trelles, I. (2004). Comunicación Organizacional. La Habana: Editorial Flexix Varela.

Blake, O. (2005). La capacitación: Un recurso dinamizador de las organizaciones./5°. Buenos Aires: ed. Macchi.

Alles, M (2006). Diccionario de Competencias: La Triología, las 60 competencias más utilizadas. Buenos Aires: Granica S.A.

Reinoso M., Fernández (2006). Desarrollo de las competencias emocionales en los individuos de una organización utilizando la metodología de formación Outdoor Training. Universidad de Granada.

Martínez A. y Amanda Elizabeth (2006). Diseño de administración de un sistema de competencias.

Horta. L. (2008). Trabajo de Titulación, El comunicador institucional en cuba a partir de la década de los 90. Su imagen y papel que desempeña en el desarrollo del país.

Alles, M. (2009). Diccionario de Competencias. Buenos Aires: Granica

Alles, M. (2009). Diccionario de Competencias. La Triología Buenos Aires: Edición Granica.

Chávez, G., Benavides B. (2011). Los profesores universitarios: entre la exigencia profesional y el compromiso ético–social: Sinéctica no.37

Ramírez, I. (2011). El compromiso ético del docente. Escuela Normal Superior Veracruzana “Dr. Manuel Suárez Trujillo”, México.

Escuela de organización industrial eoi, modelo del plan de capacitación 14 mayo 2013 por Hediberto Reynoso Díaz ,

BIBLIOGRAFIA DEL GLOSARIO

Lee todo en: Definición de informática - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/informatica/#ixzz3SKvgoKQ3>

<https://labcalidad.files.wordpress.com/2011/03/diccionario-de-competencias.pdf>

http://observatorio.duoc.cl/sites/default/files/diccionario_competencias_blandas_duocuc.pdf

http://www.unavarra.es/digitalAssets/141/141445_100000JuanGallego.pdf

<https://labcalidad.files.wordpress.com/2011/03/diccionario-de-competencias.pdf>

<http://competenciasgenericas.ufro.cl/index.php/diccionario/9-sin-categoria/82-pensamiento-critico>

http://sis.senavirtual.edu.co/inducccion/paginas/inducccion_julio/material/autoaprendizaje/definicion_autoap1.htm

Leermás: <http://www.monografias.com/trabajos95/concepto-aprendizaje-autonomo-independiente/concepto-aprendizaje-autonomo-independiente.shtml#ixzz3SKcOzQ9B>

http://es.wikipedia.org/wiki/Pensamiento_cr%C3%ADtico

<http://www.mejoraemocional.com/superacion-personal/estabilidad-emocional/>

<http://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisisSintesis>

Lee todo en: Definición de relaciones interpersonales - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/relaciones-interpersonales/#ixzz3SKqTJBhP>

Lee todo en: Definición de conocimiento - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/conocimiento/#ixzz3SKvB5ceD>

<http://www.redalyc.org/pdf/311/31111439008.pdf>

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002

<http://www.recursoseees.uji.es/fichas/fc5.pdf>

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665109X2011000200003&script=sci_arttext

<http://www.recursoseees.uji.es/fichas/fc5.pdf>

<http://www.rieoei.org/jano/3989RamirezJano.pdf>

<http://estilosytecnicassdeestudio.jimdo.com/v-marco-te%C3%B2rico/5-6-conceptos-b%C3%A1sicos/>

<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1269>

<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/2577>

<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

ANEXOS

ANEXOS 1



GUÍA DE ENTREVISTA DE COMPETENCIAS GENERICAS ACTUALES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA

Estimado(a) funcionario:

En el contexto del Trabajo de Titulación de Grado, se está desarrollando una investigación con el propósito de conocer identificar, definir y evaluar el nivel de dominio de las Competencias Genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, con miras a presentar una propuesta para un programa de mejoramiento de las competencias antes mencionadas, con una nueva metodología de capacitación conocida como Outdoor Trainee. Las Organizaciones tanto como las Instituciones, enfrentan a una serie de desafíos en este mundo globalizado, donde el trabajo eficiente y los procesos de calidad se tornan cada día en la pieza clave del proceso productivo, para ello las empresas necesitan entre otras cosas, de la calidad de sus colaboradores. En este sentido se ha elaborado una Guía de Entrevista a Decano, Directores de Carrera, Coordinadores Académicos y Docentes Tiempo Completo, para sondear sus opiniones acerca de las competencias genéricas más importantes del área administrativa y sus necesidades de fortalecimiento. Todas sus respuestas deben ser justificadas.

(Las Competencias Genéricas son aquellas que deben desarrollar todas las personas, independiente de su formación, y que son indispensables desempeño laboral eficiente.)

1. ¿Conoce Ud. Sí los mandos de dirección de la Facultad de Filosofía ha identificado cuáles son las competencias genéricas que deben caracterizar al área Administrativa?
2. En su opinión cuáles son las Competencias Genéricas que Ud. Considera como muy importante para el funcionamiento eficaz del área Administrativa?
3. ¿Considera Ud. que el nivel de dominio de las competencias genéricas alcanzado por el área administrativa es suficiente?
4. ¿Qué competencia genéricas considera Ud. Que requieren ser mejoradas?
5. ¿Considera Ud. Que es necesario elaborar un plan de capacitación para mejorar el desempeño del área administrativa?
6. Qué temas o contenidos considera Ud. Que son importantes tratar en el programa de capacitación?

Anexo 2



ENCUESTA PARA CONOCER LA VALORACIÓN DE LAS COMPETENCIAS GENÉRICAS EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

(Las Competencias Genéricas son aquellas que deben desarrollar todas las personas, independiente de su formación, y que son indispensables desempeño laboral eficiente.)

1. Valore las siguientes competencias genéricas rodeando con un círculo la opción elegida de acuerdo a la siguiente escala:

1 = Nada importante.

2 = Poco importante.

3 = Bastante importante.

4 = Muy importante.

Utilice los espacios en blanco para añadir otras competencias que considere importantes y no estén incluidas en el listado ofrecido

Nº	Competencia	Valoración
1	Capacidad de análisis y síntesis	1 2 3 4
2	Capacidad de organización y planificación	1 2 3 4
3	Comunicación oral y escrita	1 2 3 4
4	Estabilidad Emocional	1 2 3 4

5	Conocimientos de informática	1	2	3	4
6	Capacidad de gestión de la información	1	2	3	4
7	Resolución de problemas	1	2	3	4
8	Toma de decisiones	1	2	3	4
9	Trabajo en equipo	1	2	3	4
10	Orientación al cliente	1	2	3	4
11	Proactividad	1	2	3	4
12	Habilidades en las relaciones interpersonales	1	2	3	4
13	Razonamiento crítico	1	2	3	4
14	Compromiso ético	1	2	3	4
15	Aprendizaje autónomo	1	2	3	4
16	Sensibilidad hacia temas medioambientales	1	2	3	4
17	Adaptación a nuevas situaciones (flexibilidad)	1	2	3	4
18	Creatividad	1	2	3	4

19	Liderazgo	1	2	3	4
20	Comunicación	1	2	3	4
21	Iniciativa y espíritu emprendedor	1	2	3	4
22	Motivación por la calidad	1	2	3	4

2. A continuación, establezca por orden de importancia las cinco competencias que estime como principales, e indispensables para el buen funcionamiento del área administrativa:

1. Competencia nº: _____

2. Competencia nº: _____

3. Competencia nº: _____

4. Competencia nº: _____

5. Competencia nº: _____

3. De las 5 competencias seleccionadas anteriormente marque con una X cuál es el nivel de dominio alcanzado.

Alto Medio Bajo

1. Competencia nº: _____

2. Competencia nº: _____

3. Competencia nº: _____

4. Competencia nº: _____

5. Competencia nº: _____

Anexo 3

COMPETENCIA	NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE
Capacidad de análisis y síntesis	2	5	11	7
Capacidad de organización y planificación	0	5	5	15
Comunicación oral y escrita	0	8	9	8
Estabilidad Emocional	1	7	8	9
Conocimientos de informática	0	1	16	8
Capacidad de gestión de la información	0	2	10	13
Resolución de problemas	0	6	7	12
Toma de decisiones	0	10	6	9
Trabajo en equipo	0	6	5	14
Orientación al cliente	2	3	5	15
Pro actividad	0	6	10	9
Habilidades en las relaciones interpersonales	0	6	13	6
Razonamiento crítico	1	6	9	9
Compromiso ético	0	3	6	16
Aprendizaje autónomo	0	9	9	7
Sensibilidad hacia temas medioambientales	3	11	9	2
Adaptación a nuevas situaciones (flexibilidad)	0	10	12	3
Creatividad	0	9	8	8
Liderazgo	0	5	6	14
Comunicación	0	5	0	20
Iniciativa y espíritu emprendedor	0	5	6	14
Motivación por la calidad	0	3	5	17

Anexo 4

COMPETENCIA	NADA IMPORTANTE %	POCO IMPORTANTE %	IMPORTANTE %	MUY IMPORTANTE %
Capacidad de análisis y síntesis	8	20	44	28
Capacidad de organización y planificación	0	20	20	60
Comunicación oral y escrita	0	32	36	32
Estabilidad Emocional	4	28	32	36
Conocimientos de informática	0	4	64	32
Capacidad de gestión de la información	0	8	40	52
Resolución de problemas	0	24	28	48
Toma de decisiones	0	40	24	36
Trabajo en equipo	0	24	20	56
Orientación al cliente	8	12	20	60
Proactividad	0	24	40	36
Habilidades en las relaciones interpersonales	0	24	52	24
Razonamiento crítico	4	24	36	36
Compromiso ético	0	12	24	64
Aprendizaje autónomo	0	36	36	28
Sensibilidad hacia temas medioambientales	12	44	36	8
Adaptación a nuevas situaciones (flexibilidad)	0	40	48	12
Creatividad	0	36	32	32
Liderazgo	0	20	24	56
Comunicación	0	20	0	80
Iniciativa y espíritu emprendedor	0	20	24	56
Motivación por la calidad	0	12	20	60

Adaptabilidad al Cambio

Capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.

Compromiso

Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones consustanciado por completo con el logro de objetivos comunes, y prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Implica adhesión a los valores de la organización.

Orientación al cliente interno

Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicio al cliente interno y externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.

Visión Estratégica

Capacidad para anticiparse y comprender los cambios del entorno, y establecer su impacto a corto, mediano y largo plazo en la organización, con el propósito de optimizar las fortalezas, actuar sobre las debilidades y aprovechar las oportunidades del contexto. Implica la capacidad para visualizar y conducir la empresa o el área a cargo como un sistema integral, para lograr objetivos y metas retadores, asociados a la estrategia corporativa.

Pensamiento conceptual

Entender una situación o un problema al ir juntando todas las partes, al ver todo el cuadro.

Comunicación

Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos.

Innovación

Es la capacidad de idear soluciones nuevas y diferentes para resolver problemas o situaciones requeridas por el propio puesto, la organización, los clientes o el segmento de la economía donde actúe.

Dirección de Personas

Implica la intención de hacer que otras personas actúen según nuestros deseos utilizando apropiada y adecuadamente el poder personal o la autoridad que el puesto nos confiere.

Construcción de Relaciones

Trabajar para crear o mantener una relación amistosa y cálida o redes de contactos con gentes que son, o pueden ser algún día, útiles para lograr metas relacionadas con el trabajo.

Auto control

Habilidad de mantener las emociones bajo control y de contener acciones negativas cuando emergen, cuando se enfrenta con oposición u hostilidad de los demás, o cuando se está trabajando bajo condiciones de estrés.

Iniciativa

Iniciativa es hacer más de lo que es exigido o esperado en el trabajo, hacer cosas que nadie ha pedido, que mejorarán o realzarán los resultados del trabajo y evitarán problemas, o encontrar o crear nuevas oportunidades.

Adaptación a Nuevas Situaciones (Flexibilidad)

Habilidad para adaptarse y trabajar eficazmente con una variedad de situaciones, individuos, o grupos.

Orientacion al Cliente

Es la preocupación por realizar bien el trabajo, por cumplir con un objetivo propuesto, o por realizar algo único y excepcional.

Liderazgo

Según Martha Alles (2006, p.166) menciona que el liderazgo es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. Tener energía y transmitirla a otros, tener valor para defender creencias.

Capacidad de Analisis

Capacidad para identificar, comprender y evaluar las diferentes variables que inciden en la consecución de un objetivo, determinando las posibles alternativas de viabilidad, teniendo en cuenta su repercusión en los niveles de calidad y eficiencia esperados.

Resolucion de Problemas

Esta competencia implica analizar, identificar y estructurar una situación en la que se produce una desviación entre lo que sucede y lo que debería estar sucediendo, además de encontrar unas conclusiones efectivas para llegar a una correcta solución en un intervalo de tiempo razonable.

Creatividad

Esta competencia se relaciona con la capacidad para generar ideas y soluciones novedosas y útiles a los desafíos y problemas cotidianos. Aporta y encuentra formas nuevas y eficaces para resolver situaciones o problemas emergentes.

Trabajo en equipo

Es la capacidad del trabajador para establecer relaciones con su compañero a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo articulando las metas que le competen alcanzar con las metas de sus compañeros de trabajo y la meta final de la organización. Implica establecer relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo. Es la capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes.

Comunicación oral y Escrita

Capacidad de transmitir ideas en forma oral y escrita, dentro del marco laboral, de acuerdo a las normas de ortografía, gramática y redacción de la lengua española; utilizar adecuadamente el vocabulario común y el vocabulario ad hoc de la profesión; tener claro los elementos que participan en el proceso de comunicación y ser capaz de adaptarse a diferentes audiencias; comprender que la comunicación persuasiva es esencial en el logro de los objetivos de la organización y personales.

Comunicación

Capacidad de Transmitir ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores a los demás de forma eficaz, tanto oral como escrita.

Búsqueda de Información

En la base de esta competencia se encuentra una profunda curiosidad, un deseo de conocer más sobre las cosas, las personas; ello anima a buscar información. La búsqueda de información implica realizar un esfuerzo por recabar más información, no conformándose con la que ya se tiene.

Capacidad de Organización y planificación

Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea, área, proyecto, estipulando la acción, los plazos y recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.

Orientación a los Resultados con calidad

Capacidad para orientar los comportamientos propios de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajos estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento pertinente.

Toma de Decisiones

Es una competencia orientada al análisis de un problema en el cual hay que elegir entre diversas alternativas con el fin de maximizar el valor esperado como resultado de la acción. Consigue mantener controlados los efectos emocionales que el riesgo conlleva.

Proactividad

Es la actitud en la que la persona asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida. Implica asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.

Cuidado del Medio Ambiente

Interés en el impacto que las acciones cotidianas causan en el medio ambiente. Llevar a cabo acciones concretas encaminadas a reducir el impacto negativo y la mejora en el medio ambiente; comprender el concepto de desarrollo sostenible como el desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de generaciones futuras para atender sus propias necesidades.

Razonamiento Crítico

Es un proceso cognitivo que se propone analizar o evaluar la estructura y consistencia de la manera en la que se articulan las secuencias cognitivas que pretenden interpretar y representar el mundo, en particular las opiniones o afirmaciones que en la vida cotidiana suelen aceptarse como verdaderas.

Aprendizaje Autónomo

El aprendizaje autónomo es la metodología adecuada para un programa de educación superior a distancia, mediante la disciplina de la autorregulación, de tal manera que el estudiante se apropie del método, del sistema, de su entorno para un aprendizaje en tres fase como la de reconocimiento conocimiento y experiencias previas, profundización manejo de conceptos y teorías, y transferencia como

aplicación del conocimiento en un contexto.

Capacidad de Gestión

La capacidad de gestión es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.

Estabilidad Emocional

La estabilidad emocional implica saber cómo vivir de manera equilibrada. Se trata de qué hacemos con lo que nos sucede, cómo lo priorizamos, la importancia que le damos, de qué manera lo asimilamos o capitalizamos; todo esto, sin perder nuestro centro ni dejarnos arrastrar por acontecimientos externos.

Capacidad de análisis y síntesis

La capacidad de análisis y síntesis permite conocer más profundamente las realidades con las que nos enfrentamos, simplificar su descripción, descubrir relaciones aparentemente ocultas y construir nuevos conocimientos a partir de otros que ya poseíamos. Reconocer y describir los elementos constitutivos de una realidad y proceder a organizar la información significativa según criterios preestablecidos adecuados a un propósito.

Habilidades en las Relaciones Interpersonales

Es una relación interpersonal en una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Conocimiento de Informatica

Es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje a posteriori, o a través de la introspección a priori. En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo mientras la informática se refiere al procesamiento automático de información mediante dispositivos electrónicos y sistemas computacionales.

Anexo 7

Dinámica del Tiro al Blanco



Dinámica de Esquís



Dinámica del Teléfono roto



Dinámica a ciegas por Bosques y Minas



Agradecemos a la Facultad de Filosofía

