

---

**Informe de Actividades de Capacitación 2019.**

**Para:** Instituto de Desarrollo Profesional.

**De:** Jennifer Durán Artavia, coordinadora del proceso de capacitación.

Dirección de Recursos Humanos

**Asunto:** Informe sobre las actividades de capacitación planificadas, Programadas dentro del Plan de Formación Permanente 2019.

---

Descripción de cómo se realizó el proceso de recopilación, análisis y priorización de las necesidades de capacitación.

**Estructura Organizacional de Recursos Humanos.**

500 colaboradores  
6 Departamentos  
Gerente  
Subdirector  
Jefes 1, 2  
Coordinadores  
Profesionales 2, 1A, 1B  
Técnicos  
Secretarías  
Oficinistas

**Necesidades en competencias blandas y duras**

En el año 2017 se realizó un estudio de competencias blandas, dirigido a un total de 70 personas en puestos de jefes de departamento, jefes de Unidades y coordinadores por medio de las pruebas psicométricas DISC y TEIQ. Se trabajaron 2 áreas en el presente año y se pretende trabajar otras áreas el año próximo. La iniciativa de realizar este estudio dentro de la dirección se debe a que se requerían elementos racionales para desarrollar capacitación según sus necesidades y aprovechar estos elementos para la evaluación de clima laboral.

Como Recursos Humanos, damos entera importancia a la idea de que necesitamos entendernos a nosotros mismos y la impresión que causamos a los demás, así como comprender la forma de ser de otras personas.

La inteligencia emocional no trata sobre ser amable o blando, sino que implica interactuar eficazmente con otras personas para realizar un trabajo o para alcanzar el tipo de vida que queremos. La inteligencia emocional es importante en áreas de trabajo tan variables como liderazgo y gestión, equipos y proyectos y todo tipo de relaciones con clientes. También afecta a nuestra vida familiar y social.

### ÁREAS EXPLORADAS EN LA PARTE EMOCIONAL DE LOS PARTICIPANTES.



#### Área de Bienestar.

- Felicidad
- Optimismo
- Autoestima

#### Área de Habilidades de Autocontrol.

- Regulación emocional
- Control de la impulsividad
- Gestión del estrés

#### Área de Habilidades Emocionales

- Empatía
- Percepción emocional
- Expresividad emocional
- Relaciones

#### Área de Habilidades Sociales

- Gestión de la emoción
- Asertividad
- Conciencia social

#### Otras subescalas independientes:

- Automotivación
- Adaptabilidad

#### **TEMAS COMPETENCIAS BLANDAS PENDIENTES DE TRABAJAR EN LOS PRÓXIMOS 3 AÑOS:**

1. Liderazgo
2. Comunicarse asertivamente
3. Trabajo en Equipo
4. Autoestima
5. Aumentar los niveles de felicidad
6. Control de impulsos
7. Personalidades proactivas o reactivas

8. Manejo del estrés
9. Innovación
10. Relaciones con las personas para alcanzar objetivos
11. Desarrollo de la empatía
12. Gestión de las emociones.

#### **IDENTIFICACION DE COMPETENCIAS DURAS 2018:**

Se aplica un cuestionario al jefe de Unidad, jefe de departamento con el fin de identificar las necesidades propias y de su personal a cargo.

##### **Cuestionario dirigido al Jefe de Unidad**

informa capacitación que requiere.  
Informa capacitación que requiere el  
personal.

##### **Cuestionario dirigido al Jefe de Departamento**

informa capacitación que requiere.  
Informa capacitación que requiere  
el personal.

Posterior al análisis de resultados y una vez depurado se realizó una reunión con los jefes de departamento para analizar las necesidades de capacitación general y priorizar las actividades de mayor importancia para alcanzar los objetivos del Plan Anual Operativo y el estudio de clima organizacional.

Por último, se vuelve a revisar las necesidades con la directora y el subdirector de Recursos Humanos para su respectiva aprobación.

**Al ser una dirección con 6 departamentos y con una población de 500 colaboradores, se da una alta demanda de actividades de capacitación, por una limitación de presupuesto para reducir el número de actividades se priorizan las actividades que son de alta importancia para alcanzar los objetivos del POA y el estudio de clima organizacional 2018.**

Análisis de resultados	competencias Blandas	competencias duras	total de actividades solicitadas
Primeros resultados	12	23	35 actividades de los instrumentos.
Segundos resultados	7	15	22 actividades de los instrumentos.
<b>Resultado Final</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>17 actividades de los instrumentos</b>



### NECESIDADES DETECTADAS PARA EL PFP 2019, SEGÚN ORDEN DE PRIORIDAD ÁREAS BLANDAS Y DURAS.

NIVEL DE PRIORIDAD	Nombre de la actividad	Áreas	Mes de ejecución
1	Equipos Gerenciales Efectivos: Mejoramiento de la Cohesión y Funcionalidad.	Blanda	abril
2	Gestión de las emociones, el desarrollo de autoestima.	Blanda	Abril
3	Habilidades para la atención de quejas y reclamos de los usuarios de servicios.	Blandas	mayo
4	Desarrollo soft skills para generar, liderazgo formal e informal claro y firme en los equipos de trabajo.	Blandas	agosto
5	Formador de Formadores	Duras	mayo
6	Justicia Restaurativa y Compasiva: Cambio hacia una cultura de Paz en el ambiente laboral.	Duras	junio
7	Elaboración de informes ejecutivos y técnicos para el análisis de la gestión.	Duras	Setiembre
8	Formulación de Modificaciones Presupuestarias y Presupuestos Extraordinarios.	Duras	julio

9	La Reforma <b>Procesal CIVIL</b> , el nuevo reglamento entrada en vigencia..	Duras	mayo
10	5S para la mejora continua.	Duras	abril
11	Manejo de las Relaciones Humanas en el entorno laboral.	Blandas	agosto
12	Excel Avanzado	Duras	julio
13	Cumbre Compensación y beneficios	Duras	mayo
14	Congreso Reclutamiento y Selección	Duras	octubre
15	Encuentro de capacitación	Duras	agosto
16	Finanzas para no financieros.	Duras	setiembre
17	Fortalecimiento de finanzas personales, familiares, para la vida.	<b>Fuera de presupuesto</b>	setiembre

### Anexos

#### 1-Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 2019, dirigido a jefes de Departamento.

Questions

Responses 3

Saved

### Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 2019. Dirigido a Jefes de Departamento. (2)

Estimado jefe de departamento, el objetivo de esta encuesta es recopilar información para generar la primera etapa del diagnóstico del estudio de necesidades de la capacitación 2019.



INSTRUCCIONES: A continuación se le mostrará un catálogo de cursos para que seleccione aquellos que considere que deban de recibir USTED Y SUS JEFES DE UNIDAD para alcanzar los objetivos institucionales.

1. Por favor indique su nombre y apellidos.

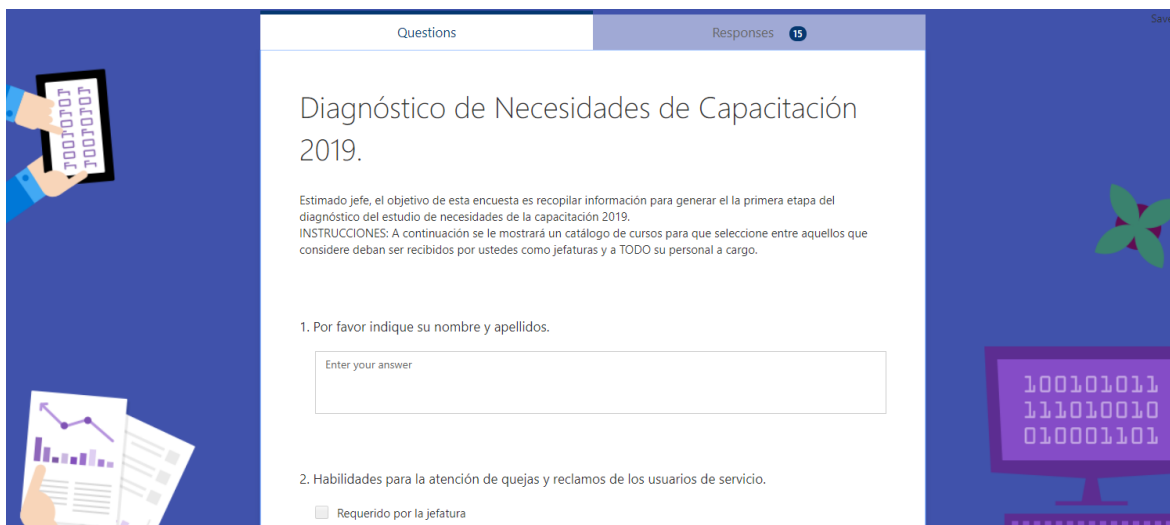
Enter your answer

2. Habilidades para la atención de quejas y reclamos de los usuarios de servicio.

☐ Requerido por la jefatura del departamento

## 2-Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 2019, dirigido a jefes de Unidad.



Questions Responses 15

### Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 2019.

Estimado jefe, el objetivo de esta encuesta es recopilar información para generar el la primera etapa del diagnóstico del estudio de necesidades de la capacitación 2019.

INSTRUCCIONES: A continuación se le mostrará un catálogo de cursos para que seleccione entre aquellos que considere deban ser recibidos por ustedes como jefaturas y a TODO su personal a cargo.

1. Por favor indique su nombre y apellidos.

Enter your answer

2. Habilidades para la atención de quejas y reclamos de los usuarios de servicio.

☐ Requerido por la jefatura

## Reportes de resultados que va generando la aplicación en distintos tiempos.



Questions Responses 5

### Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 2019. Dirigido a Jefes de Departamento. (2)

5 Responses 12:16 Average time to complete Active Status

[View results](#) [Open in Excel](#)

1. Por favor indique su nombre y apellidos.

[More Details](#)

5 Responses

Latest Responses

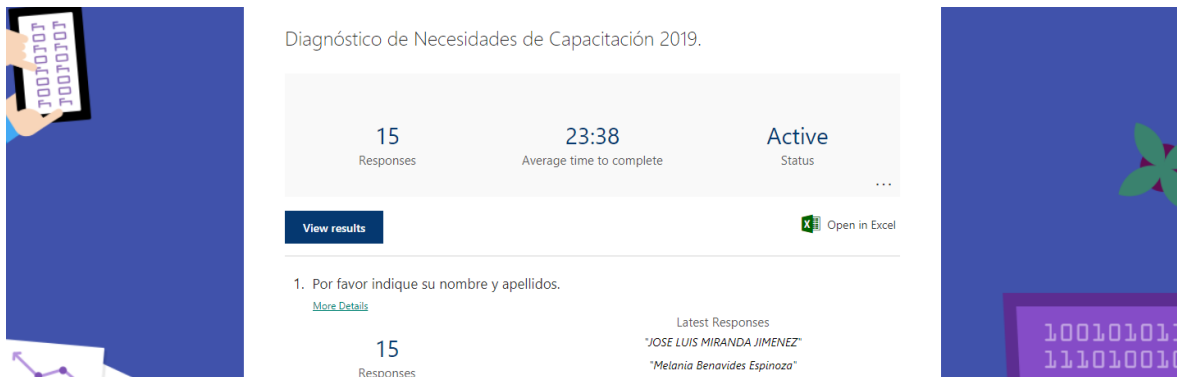
"Nelly Venegas Brenes "

"Manuel Eduardo Fernández Rodríguez"

"Eliécer Xatruch Araya"

2. Habilidades para la atención de quejas y reclamos de los usuarios de servicio.

## Reportes de resultados que va generando la aplicación en distintos tiempos.



## Gráficos y medición de las respuestas generadas por los participantes.







6. Charla sobre la firma digital su uso y legalidad.

[More Details](#)



7. Curso General de Finanzas Públicas.

[More Details](#)

