



**REPÚBLICA DE COSTA RICA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

**Despacho Viceministra Académica**

## **Plan de Formación Permanente (PFP)**

**2019**

### **Detección de necesidades de formación permanente del Viceministerio académico**



**REPÚBLICA DE COSTA RICA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

**Despacho Viceministra Académica**

## **1. Justificación**

En esta administración se han dado cambios importantes en el personal que integra este Viceministerio, lo que ocasiona un reordenamiento en las funciones, tareas y objetivos que, necesariamente, requieren actualización y mejoramiento continuo, para alcanzar el éxito de las metas propuestas.

La detección de necesidades de capacitación es muy importante para este Despacho, ya que permite que se pueda detectar aquellas áreas donde se necesite mejorar y es una forma de mantener motivados a las y los funcionarios.

## **2. Metodología**

### **Pasos o acciones para la detección de las necesidades**

Se elaboró una pequeña encuesta con una serie de preguntas con respuestas cerradas e indicación cual área deseaban los colaboradores fueran capacitados. Este documento fue aplicado a cada funcionario y a los que no se encontraban se les envió un correo electrónico.



**REPÚBLICA DE COSTA RICA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

**Despacho Viceministra Académica**

- **Resultados de la encuesta:**

Una vez realizada la sistematización de la encuesta de la información solicitada se analizaron las respuestas y logramos descubrir las necesidades del personal de este despacho. Las cuales se detallan a continuación:

- Poca capacitación para realizar contrataciones administrativas.
- Escasa capacitación en el diseño de proyectos.
- Falta de conocimiento en redacción y ortografía.
- Necesidad de actualización en los paquetes de Office.
- Desconocimiento en técnicas de comunicación asertiva en el ámbito laboral.
- Falta de conocimiento sobre la resolución de conflictos.
- Servicio al usuario.

- **Análisis general de resultados**

El proceso de análisis se llevó a cabo mediante un ejercicio de evaluación entre la información recolectada y la valoración de las necesidades de fortalecimiento en este Despacho, a partir de ahí, se logra determinar la priorización de necesidades de capacitación de acuerdo con las funciones específicas del diseño y elaboración de proyectos y la contratación administrativa, para la atención de las líneas estratégicas del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022.

Es importante destacar que los datos recolectados evidencian áreas de interés en común que requieren abordaje para un mejor desempeño en las funciones diarias.



**REPÚBLICA DE COSTA RICA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

**Despacho Viceministra Académica**

### **3. Priorización de necesidades**

Una vez realizado el proceso consultivo y, de acuerdo con los hallazgos encontrados, es prioridad para este Despacho que se brinden las capacitaciones que logren resolver de forma oportuna las necesidades detectadas a lo largo de este diagnóstico citado. De lo anterior es prioritario para esta administración, de conformidad con lo anotado anteriormente, la atención de las siguientes necesidades:

- Necesidad de un trámite ágil y oportuno, en tiempo y forma, de la gran variedad y cantidad de contrataciones y proyectos que ejecuta este Despacho.
- Necesidad de mejorar la comunicación escrita, para el logro de resultados de manera eficiente y eficaz, dado el volumen de correspondencia que recibe diariamente este Despacho.
- Mejora del clima organizacional y la adecuada comunicación asertiva para la resolución de conflictos y la atención al usuario.

Por lo tanto, partiendo de estas necesidades hemos tomado la decisión para el próximo año 2019 iniciar con la capacitación a los funcionarios de este despacho con los cursos que se detallan a continuación:

- **Resolución alterna de conflictos en la gestión pública.**
- **Comunicación asertiva y efectiva.**
- **Atención eficaz y eficiente de quejas y reclamos de los clientes.**
- **Programa redacción de informes técnico-gerenciales.**



**REPÚBLICA DE COSTA RICA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

**Despacho Viceministra Académica**

**Anexo 1:**

Encuesta para saber las necesidades del equipo administrativo y asesor del  
Viceministerio Académico:

1. ¿Ha recibido capacitación para ejercer sus funciones diarias?  
☐ Si      ☐ No
2. ¿Considera necesario recibir capacitación en su área de trabajo?  
☐ Si      ☐ No
3. ¿Qué tema o temas de capacitación cree que debe recibir?
4. ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?  
☐ Si      ☐ No
5. Le han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes para su área de trabajo?  
☐ Si      ☐ No
6. Cree que usted necesita capacitación?  
☐ Si      ☐ No