

Dirección de Contraloría de Servicios
Ministerio de Educación Pública

Informe Ejecutivo

*Diagnóstico De Necesidades De Formación Permanente,
2019.*

Licda. Catalina Chinchilla Casares

Octubre, 2018

1. JUSTIFICACIÓN

La Dirección de la Contraloría de Servicios es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública. También, apoya, complementa, guía y asesora a los jerarcas o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados. Así las cosas, busca ser un agente de cambio por medio de la ejecución de proyectos de transformación y mejoramiento de procesos y cultura organizacional.

En ese sentido, y con la finalidad de conseguir el óptimo cumplimiento de sus objetivos, se presentan una serie de necesidades de formación de los funcionarios que colaboran con esta dependencia que deben ser satisfechas y que se presentan en este informe, el cual constituye un esfuerzo por puntualizar las áreas de mejora en términos de capacitación que requiere esta dirección.

El proceso de detección de necesidades de formación profesional exige un alineamiento estratégico de diversos elementos organizativos tales como políticas, directrices, lineamientos, así como de las funciones propias de esta Contraloría, de tal manera que se contribuya con una comprensión global de la organización, la normativa que le rige y las habilidades y competencias requeridas para el desempeño efectivo de cada uno de los puestos.

Este proceso es de vital importancia debido a que permitirá puntualizar aquellas áreas débiles que se buscarán fortalecer por medio del Plan de Formación Permanente 2019, y seguir trabajando en el mejoramiento y gestión de las habilidades y competencias detectadas en diagnósticos anteriores.

Para poder llevar a cabo este proceso se efectuaron reuniones con las jefaturas departamentales, la directora de la Contraloría y las personas colaboradoras, revisión de documentación relacionada, además de la creación de instrumentos que permitieron recopilar la información requerida y priorizar las necesidades de formación.

Este ejercicio permite tener una visión amplia de la perspectiva de cada una de las partes interesadas, conocer la visión de la persona colaboradora respecto a las habilidades con que cuenta y las dificultades que presenta en el ejercicio de su profesión, la visión que tiene la gerencia respecto al desempeño de sus colaboradores y las principales debilidades que presentan, así como los requerimientos técnicos y legales que exige cada puesto de la organización, su visión, misión, objetivos estratégicos y planes de acción.

Con la elaboración del diagnóstico de necesidades de formación permanente, se busca además, cumplir con la normativa vigente que rige en materia de capacitación, ya que es requisito indispensable para conformación del Plan de formación Permanente de cada unidad gestora.

2. PROCESO METOLÓGICO

A continuación se presenta el proceso metodológico utilizado para la detección, sistematización y análisis de las necesidades de formación permanente de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

2.1. Recopilación de la información:

La recopilación de la información se realiza mediante la aplicación de seis métodos; Consulta a la Dirección de la Contraloría, consulta a las Jefaturas de los Departamentos de Atención al Usuario y Mejora Continua, consulta a los colaboradores, análisis cualitativo de las necesidades de formación según objetivos operativos y estratégicos del POA y análisis cualitativo de necesidades de formación según alineamiento con el Plan Nacional de Desarrollo, los ejes temáticos establecidos por el IDPUGS, las Áreas estratégicas del Plan Actualiz@ndonos y las Orientaciones Estratégicas Institucionales del MEP y el análisis de las bases de datos sobre las denuncias e inconformidades así como la evaluación de los servicios que se brindan en las Direcciones Regionales de Educación (DRE) del país, los cuales se describen a continuación:

2.1.1. Necesidades propuestas por la Dirección: Mediante una reunión con las jefaturas se solicita a la Dirección de la Contraloría de Servicios que señale las principales necesidades de formación con que cuenta el personal. La Dirección expresa su criterio de forma verbal y se plasma en Minuta N° DCS-MI-002-2018 (Anexo 3).

2.1.2. Necesidades propuestas por los Jefes de Departamento: Mediante reunión se solicita a las jefaturas departamentales que manifiesten las necesidades de formación que presenta el personal que tienen a su cargo, para lo cual se les brinda un instrumento guía que muestra dos apartados:

- Detección de necesidades de desarrollo profesional atinentes al cargo y la función propia de las contralorías. Elementos teóricos, metodológicos y/o técnicos que se deben fortalecer para el buen desempeño de la función que se ejerce.
- Detección de necesidades de desarrollo profesional alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo, los ejes temáticos establecidos por el IDPUGS, las Áreas estratégicas del Plan Actualiz@ndonos y las Orientaciones Estratégicas Institucionales del MEP. Esta parte del

instrumento, cuenta con un apartado donde las jefaturas pudieron jerarquizar las necesidades de formación según su perspectiva.

2.1.3. Necesidades propuestas por los funcionarios de la Dependencia: Se elabora una encuesta, la cual se presenta y explica a los funcionarios de la Dirección de la Contraloría de Servicios y sus departamentos. Así mismo, se les hace llegar la encuesta vía correo electrónico y se les brinda un tiempo prudencial para que la completen. Durante su llenado se ofrece asesoría a los colaboradores que así lo requieren.

2.1.4. Necesidades detectadas a partir del análisis del POA: Se efectúa un análisis cualitativo de los objetivos estratégicos y operativos propuestos en el POA 2019 y de las actividades que se tendrán que desarrollar con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos por la Dirección, esto permitió determinar las posibles necesidades de formación que se presenten a futuro y que al día de hoy no se han solventado.

2.1.5. Necesidades detectadas a partir del alineamiento del PFP 2019 con el Plan Nacional de Desarrollo, los ejes temáticos establecidos por el IDPUGS, las Áreas estratégicas del Plan Actualiz@ndonos y las Orientaciones Estratégicas Institucionales del MEP: Se estableció un instrumento para el alineamiento de las actividades de capacitación con las disposiciones mencionadas (Anexo 2).

2.1.6. Necesidades detectadas a partir del análisis de las bases de datos sobre denuncias e inconformidades y evaluación de los servicios que brindan las DRE: Se efectúa un análisis cualitativo de las bases de datos sobre denuncias y evaluación de los servicios que consta en la dirección, con la finalidad de desarrollar iniciativas de mejora dirigidas al Título I. De acá se desprende la necesidad de atender áreas específicas del servicio que se brinda a los usuarios en las DREs.

2.2. Sistematización de la información:

La sistematización de la información se efectuó de la siguiente forma:

2.2.1. Se tabuló la información colectada con las seis fuentes de información anteriormente señaladas mediante una herramienta creada para tales fines en formato Word. Esta contiene las temáticas propuestas por los actores involucrados y la priorización que según los mismos debe darse a las actividades de capacitación.

2.2.2. Se estableció el porcentaje de participación del personal en el proceso de detección de necesidades, a saber un 75% del total del personal.

2.2.3. Se sistematiza la encuesta la cual estaba dirigida a recopilar la siguiente información;

- a) Información general; datos personales.
- b) Temas que consideran sean tomados en cuenta para la conformación del plan de capacitación 2019; se busca conocer la perspectiva del colaborador respecto a los temas de capacitación que consideran oportuno incluir en el PFP 2019.
- c) Proceso de capacitación orientada al desarrollo de habilidades y destrezas técnicas; se les consulta sobre las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto que desempeñan y que desean fortalecer. Se busca conocer el sentir de las personas colaboradoras respecto a su propio desempeño y aquellos elementos técnicos que desean mejorar.
- d) Mejoramiento de las relaciones en el trabajo; se le consulta a los/as colaboradores/as sobre aquellas estrategias formativas que consideran oportunas incluir en el PFP 2019 para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en sus equipos de trabajo.
- e) Conocimiento de lineamientos y normativa; se consulta a los/as colaboradores sobre aquellas necesidades de formación en materia de reglamentos, leyes, procedimientos, y normativa en general, que mejorarían la comprensión de los alcances y responsabilidades del puesto que desempeñan.
- f) Mejoramiento de la comunicación; se busca conocer aquellas estrategias formativas que el personal considera se deben aplicar para mejorar la comunicación en los equipos de trabajo de esta dependencia.
- g) Desarrollo de iniciativas a lo interno de la dependencia; se consulta a los colaboradores sobre aquellas iniciativas de formación que estén en anuencia de desarrollar para su aplicación en el equipo de trabajo de la Contraloría.
- h) Finalmente, se abre un espacio para sugerencias en donde la persona colaboradora podía ampliar las respuestas dadas o incluir información que considerara relevante y que no estuviera contemplada en el instrumento.

La información recopilada mediante la aplicación de la encuesta y otras técnicas, será utilizada en los diferentes momentos de análisis de este proyecto de formación, en su elaboración, seguimiento, análisis y evaluación, la medición de resultados y del impacto en la gestión, el desarrollo de las tareas diarias y el desarrollo profesional de los colaboradores de esta dependencia.

Una vez recopilada toda la información requerida se establecieron categorías de análisis para la sistematización de la información que atañe a la detección de necesidades de formación, utilizando la técnica Análisis de Contenido, de tal forma que la información recopilada se agrupó en categorías más generales de las cuales se desprenderán los contenidos para los cursos a contratar.

3. ANÁLISIS DE DATOS

3.1. Principales hallazgos

Una vez sistematizada la información se procedió a su análisis triangulando la información, de tal manera que se enlistaron aquellas necesidades de formación que fueron señalizadas por las jefaturas, las personas colaboradoras y el análisis de documentación y bases de datos como las principales por atender. A continuación se enlistan los principales hallazgos.

- Dificultades en el manejo asertivo de las condiciones indispensables para el trabajo bajo presión.
- Limitaciones en conocimientos y habilidades para la elaboración, ejecución y evaluación de proyectos de investigación y desarrollo.
- Necesidad de conexión de elementos, componentes críticos y abstracción de configuración explicativa de hechos dentro de un esquema de razonamiento deductivo e inductivo.
- Poco conocimiento en la utilización e implementación de herramientas informáticas, paquete office y aplicación y uso de las TICs.
- Limitaciones para el abordaje de propuestas de mejoramiento y en la construcción integrada y/o segmentada del análisis y síntesis de las variables fundamentales.
- Falta de actualización en temas sobre legislación nacional y en materia de servicio.
- Ausencia de espacios de reflexión que coarten la internalización de dogmas y paradigmas prevalecientes en el ámbito de la cultura organizacional aprendida, trasladados, sin adaptar, a evaluaciones administrativas y a la realidad de la dinámica educativa.
- Deficiencias en conocimientos y habilidades para la elaboración de informes técnicos y/o ejecutivos para la presentación de resultados y cumplimiento de metas.
- Deficiencias en la conceptualización derivada de escasa formación en análisis contextual duro, que se traduce en falta de rigurosidad investigativa y epistemológica.
- Ausencia de formación académica en técnicas de atención y servicio hacia grupos minoritarios.
- Necesidad de fortalecimiento y desarrollo de habilidades sociales, emocionales, psicológicas e interpersonales.
- Falta de actualización en materia de procesos y procedimientos propios de las diferentes instancias ministeriales.

3.2. Priorización de Necesidades

La Contraloría de Servicios ha venido fortaleciendo su gestión y calidad de vida laboral de sus colaboradores a través de estrategias varias, entre ellas los procesos de formación y capacitación. Así las cosas, en años anteriores se ha trabajado en temas tales como; inteligencia emocional, manejo del estrés y desarrollo de habilidades blandas en general, además de aquellos elementos técnicos propios de su función, a saber, calidad en el servicio al cliente, métodos de investigación, redacción de informes, mediación y conciliación, uso de herramientas ofimáticas, entre otros.

En primera instancia, los temas tratados nos permiten visualizar aquellas áreas que aún no se han trabajado quedando pendientes de capacitación, y ofrecen información para evaluar la calidad de las estrategias implementadas hasta el momento basado en la observancia de resultados concretos. En este sentido, un elemento de priorización de las necesidades de formación permanente lo conforma el análisis de aquellas temáticas que no se han trabajado hasta hoy, así como aquellas que requieren de reforzamiento.

Asimismo, mediante el instrumento “Proceso Diagnóstico De Detección De Necesidades De Desarrollo Profesional” (Jefaturas (Anexo 2)), las jefaturas departamentales, así como la directora de la Contraloría, priorizaron las necesidades de formación según las guías contenidas en el instrumento, así como con la experiencia y conocimiento que poseen respecto de las necesidades de cada departamento.

Por último, y en cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y el Plan Nacional de Desarrollo, se determinó como prioridad tener en cuenta temas entorno a la atención de grupos minoritarios e implementación de las tecnologías de la información, a manera de satisfacer las exigencias institucionales para la atención de temas de interés nacional.

A continuación se enlista la priorización de las necesidades de formación permanente.

- a) Limitaciones en conocimientos y habilidades para la elaboración, ejecución y evaluación de proyectos de investigación y desarrollo.
- b) Poco conocimiento en la utilización e implementación de herramientas informáticas, paquete office y aplicación y uso de las TICs.
- c) Falta de actualización en temas sobre legislación nacional y en materia de servicio.
- d) Deficiencias en conocimientos y habilidades para la elaboración de informes técnicos y/o ejecutivos para la presentación de resultados y cumplimiento de metas.
- e) Ausencia de formación académica en técnicas de atención y servicio hacia grupos minoritarios.
- f) Necesidad de fortalecimiento y desarrollo de habilidades sociales, emocionales, psicológicas e interpersonales.

NOTA: Los documentos originales constan en los archivos de la Dirección de la Contraloría. Se anexa la primera página de cada instrumento con la finalidad de reducir el tamaño del documento.

Anexo 1. Instrumento “Formulario Detección De Necesidades De Formación Permanente” (Colaboradores).

FORMULARIO DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PERMANENTE

**DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA DE SERVICIOS
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

Octubre, 2018

Anexo 2. Instrumento “Proceso Diagnóstico De Detección De Necesidades De Desarrollo Profesional”
(Jefaturas)



REPÚBLICA DE COSTA RICA
DESPACHO DEL MINISTRO
DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA DE SERVICIOS



PROCESO DIAGNÓSTICO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES
DE DESARROLLO PROFESIONAL

Encuesta dirigida a: Directora, Dirección de la Contraloría de Servicios
Jefatura, Departamento de Atención al Usuario
Jefatura, Departamento de Mejora Continua

En atención al oficio circular IDP-DE-026-2018 con fecha 25 de setiembre del 2018, suscrito por la señora Melania Brenes Monge, Directora Ejecutiva del Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano, mediante la cual hace referencia al artículo 9 de la resolución DG-165-2017 de la Dirección General de Servicio Civil en la cual se establece:

Toda actividad de capacitación por realizarse en el entorno institucional del SUCADES y dirigida a los servidores y servidoras de las instituciones bajo su cobertura, incluyendo las que organicen y desarrollen con la intervención de organismos externos al RSC, deben incluirse en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) ANUAL (s.p.).

Por lo anterior, esta Dirección requiere elaborar el plan de capacitación integral que contemple las necesidades de cada una de las áreas que la conforman, para impartirse durante el año 2019; además, justificar los recursos necesarios para llevarlos a cabo a través del IDPUGS.

Por lo anterior, se considera necesario elaborar un diagnóstico previo con el propósito de:

1. Detectar de necesidades de capacitación
2. Proponer los temas a desarrollar
3. Identificar el personal que se requiere capacitar
4. Identificar las áreas de trabajo y especialización que se desea fortalecer
5. Establecer el período de ejecución de cada uno de los temas
6. Identificar las actividades a desarrollar para apoyar los temas propuestos


“Educar hacia una nueva ciudadanía”
Dirección Contraloría de Servicios

“Apoyando a la ciudadanía a hacer realidad, el derecho social de un servicio educativo de calidad”
Tel 2258-2614/2258-3745, contraloriaservicios@mep.go.cr, 2do piso Edificio Raventós

“Educar hacia una nueva ciudadanía”
Dirección Contraloría de Servicios

“Apoyando a la ciudadanía a hacer realidad, el derecho social de un servicio educativo de calidad”
Tel 2258-2614/2258-3745, contraloriaservicios@mep.go.cr, 2do piso Edificio Raventós

Anexo 3. Minuta "DCS-MI-002-2018"

	Dirección de Contraloría de Servicios Ministerio de Educación Pública
---	--

Minuta
N°DCS-MI-002-2018

Reunión:	Dirección Contraloría de Servicios
Fecha y Hora:	Martes 23 de octubre 2018, 9:55 am
Lugar:	Sala de reuniones, Edificio Raventós
Presidida por:	Laura Prendas Castillo / Efraín Cambronero Barboza
Departamento:	Dirección Contraloría de Servicios
Objetivos de la reunión:	Capacitaciones 2019 - Plan de Formación Permanente

Asistentes	
Nombre	Cargo/Dependencia
Catalina Chinchilla Casares	Dirección Contraloría de Servicios
Laura Prendas Castillo	Dirección Contraloría de Servicios
Efraín Cambronero Barboza	Dirección Contraloría de Servicios
Navarro Benavides Katherine	Dirección Contraloría de Servicios
Freddy Quesada Galagarza	Departamento Mejora Continua
Espinosa Guzmán Ligia	Departamento Mejora Continua
Montoya Ruiz Lizbeth	Departamento Mejora Continua
Soto Gutiérrez Josue	Departamento Mejora Continua
Ulate Azofeifa Carlos	Departamento Mejora Continua
Villalta Contreras Gilda	Departamento de Atención al Usuario
Mora Ortega Liz Rebeca	Departamento de Atención al Usuario
Siané Solís Solís	Departamento de Atención al Usuario

Puntos a tratar:

Detección de necesidades de formación y elaboración del Plan de Formación Permanente 2019 del equipo de trabajo de la Contraloría de Servicios.

"Educar hacia una nueva ciudadanía"

Dirección Contraloría de Servicios

"Apoyando a la ciudadanía a hacer realidad, el derecho social de un servicio educativo de calidad"
Tel 2258-2614/2258-3745, contraloriaservicios@mep.go.cr, 2do piso Edificio Raventós