

Dirección de Contraloría de Servicios
Ministerio de Educación Pública

Informe Ejecutivo

*Diagnóstico De Necesidades De Formación Permanente,
2019.*

Licda. Catalina Chinchilla Casares

Octubre, 2018

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.

1. La metodología utilizada en la detección, sistematización, análisis y priorización de necesidades de formación se presenta a continuación.

1.1 Recopilación de la información:

La recopilación de la información se realiza mediante la aplicación de cinco 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, los cuales se describen a continuación:

- 1.1.1 **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.
- 1.1.2 **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.

- 1.1.3 **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.
- 1.1.4 **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.
- 1.1.5 **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.

1.2 Sistematización y Análisis de la información:

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

- 1.2.1 Se tabuló la información colectada con las cinco fuentes de información anteriormente señaladas mediante una herramienta creada para tales fines en formato Word. Esta contiene las temáticas propuestas y su priorización.
- 1.2.2 Se estableció el porcentaje de participación del personal en el proceso de detección de necesidades, a saber un 75% del total del personal.
- 1.2.3 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.

- 1.2.4 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 los temas señalados se agruparon en categorías más generales de las cuales se desprenderán los contenidos para los cursos a contratar, y que se señalan a continuación (la información aquí incluida no constituye en ninguna medida el nombre de los cursos que se contratarán, sino los temas señalados en los diferentes medios de recopilación de la información, agrupados en categorías generales):

- 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.

1.3 Priorización de necesidades de formación:

- 1.3.1 Una vez agrupada la información en categorías más generales, se estableció el porcentaje del personal que ya contaba con capacitación según categoría de análisis. Así mismo, se estableció el porcentaje de personal que aún contaba con la/las necesidad/es, determinando el orden de prioridad de atención de las necesidades de la Dirección y sus Departamentos.

El orden de las necesidades de formación se establece según se enumeran en el punto 1.2.4.

1.4 Características de las personas participantes:

A continuación se adjunta el cuadro con las características de las personas participantes en el proceso:

Personas Participantes			
Nombre	Cédula	Puesto	Condición
Chinchilla Casares Catalina	1-0684-0763	Profesional Jefe de Servicio Civil 2	Propiedad
Quesada Galagarza Freddy	6-0173-0363	Profesional jefe de Servicio Civil 2	Propiedad
Cambronero Barboza Efrain	2-0552-0180	Profesional Jefe de Servicio Civil 1	Interino
Chaves Madrigal Rafael	2-0556-0006	Profesional Jefe de Servicio Civil 1	Propiedad
Ulate Azofeifa Carlos	4-0170-0917	Profesional de Servicio Civil 3	Propiedad
Álvarez Brenes Ana Lorena	3-0346-0863	Profesional de Servicio Civil 2	Propiedad
Lizano Jiménez Ericka	1-1127-0710	Profesional de Servicio Civil 2	Propiedad
Prendas Castillo Laura	1-1023-0642	Profesional de Servicio Civil 2	Propiedad
Solis Solis Sianey	7-0076-0147	Profesional de Servicio Civil 2	Interino
Soto Gutiérrez Josue	1-0958-0795	Profesional de Servicio Civil 2	Propiedad
Villalta Contreras Gilda	1-0566-0105	Profesional de Servicio Civil 2	Propiedad
Aguilar Méndez Yendry	3-0434-0262	Profesional de Servicio Civil 1-B	Propiedad
Espinosa Guzmán Ligia	3-0276-0637	Profesional de Servicio Civil 1-B	Propiedad
Montoya Ruiz Lizbeth	1-1300-0743	Profesional de Servicio Civil 1-B	Propiedad
Navarro Benavides Katherine	1-1428-0672	Profesional de Servicio Civil 1-A	Propiedad
Rivera Cortés Ingrid	1-1294-0299	Técnico de Servicio Civil 3	Propiedad
Mora Ortega Liz Rebeca	1-1039-0398	Oficinista de Servicio Civil 2	Propiedad

1.5 Validez y confiabilidad de los datos:

La validez y confiabilidad de los datos se alcanzó mediante la técnica Triangulación de Datos, tomando como referencia las siguientes fuentes:

- Las necesidades de formación propuestas por la Dirección y las Jefaturas de los Departamentos.
- Las necesidades de formación propuestas por los colaboradores de la Dirección y las Jefaturas de los Departamentos.
- Documentos de referencia; POA 2019 Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública, Plan Nacional de Desarrollo, los ejes temáticos establecidos por el IDPUGS, las Áreas estratégicas del Plan Actualiz@ndonos, Orientaciones Estratégicas Institucionales del MEP y el decreto ejecutivo 38170-MEP.