

Estudio de Detención de Necesidades de la Dirección de Recursos Humanos para el 2019.

Justificación: Surge la necesidad de realizar este estudio debido a que las actividades de capacitación y formación del recurso humano de la DRH están institucionalizadas y son de interés para los grupos técnicos y profesionales que prestan sus servicios profesionales a los educadores costarricenses, lo cual impacta en la ejecución del Decreto Ejecutivo N° 38170-MEP, Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública y los objetivos institucionales de la administración.

Se realiza este estudio, con el fin de identificar las necesidades de capacitación que tiene el personal de la dirección en sus distintas áreas, de tal forma que responda y contribuya a alcanzar los objetivos planteados en el POA 2019 y el plan estratégico; así mismo que coadyuve a la mejora y desarrollo del estudio de clima organizacional de la dirección realizado en el presente año.

Proceso metodológico: Se llevó acabo en dos etapas la primera medición con instrumentos psicométricos en el cual se identifican las habilidades blandas y la segunda por medio de un proceso consultivo con instrumento de medición, entrevistas personales.

Primera etapa:

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. En 2018 se trabajó 2 áreas y 2019 se pretende trabaja otras 2. La iniciativa de realizar este estudio se debe a que se requieren elementos científicos con técnicas cualitativas y cuantitativas para medir las competencias del personal y dirigir la capacitación de una forma profesional y certera.

Segunda etapa:

Se aplican dos cuestionarios, el primero al jefe del Unidad y el segundo al jefe de departamento con el fin de identificar las necesidades propias y de las de su personal a cargo.

Análisis de Datos:

Una vez aplicado los instrumentos, se procedió a realizar el análisis de los resultados.

Se generó un resultado inicial de 35 actividades de capacitación, posterior a la priorización de actividades se generaron únicamente 17 actividades, 5 en áreas blandas y 12 áreas duras.

Priorización de necesidades.

La priorización de las necesidades se realizó con cada uno de los jefes de departamento en donde se analizó el plan anual operativo y el plan estratégico de dirección. El objetivo principal fue analizar cuáles eran las actividades fundamentales para alcanzar y cumplir dichos objetivos.

Del análisis se generaron un total de 5 áreas de mejora en habilidades blandas que se requieren para potenciar el liderazgo y mejor la toma de decisiones, brindar un mejor servicio al cliente y mejorar el clima para aumentar el bienestar en el colaborador y la productividad de la gestión.

Así también, se generaron 12 actividades en habilidades duras, enfocadas a desarrollar, actualizar y fortalecer el desempeño operativo y técnico de los colaboradores, para una mejor gestión.

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.
Resultado Final	5	12	17 actividades de los instrumentos

Cuadro de actividades de capacitación, según POA y plan estratégico DRH.

N°	Enfoque	Necesidad detectada	Objetivo	Actividad remedial
1	Área habilidad Liderazgo	Deficiencia en la integración, funcionalidad y cohesión del equipo gerencial y directivo en recursos humanos, que repercute en el alcance de los objetivos institucionales.	Fortalecer en la gerencia, las habilidades de liderazgo de manera que influya en el trabajo interdisciplinario y la sinergia entre el equipo gerencial y directivo de la Dirección de Recursos Humanos.	1-Equipos Gerenciales Efectivos: Mejoramiento de la Cohesión y Funcionalidad. 2-Desarrollo soft skills para generar, liderazgo formal e informal claro y firme en los equipos de trabajo. 3-Manejo de las Relaciones Humanas en el entorno laboral
2	Área de gestión de la capacitación interna.	Limitaciones para la realización de capacitaciones y transmitir el conocimiento tanto a lo interno como a lo externo de la dirección	Desarrollar las competencias técnicas del equipo responsable de la formación continua en el Departamento de Recursos Humanos, de manera que incida en la mejora de las capacitaciones y de la gestión institucional	Formador de Formadores
3	Área habilidad autocontrol Área de habilidades sociales.	Limitaciones para la resolución de conflictos y contención en problemas emocionales que afecta el desempeño y la productividad,	Mejorar el uso de métodos y técnicas para la resolución de conflictos y contención de problemas emocionales y su aplicación por	Justicia Restaurativa y Compasiva: Cambio hacia una cultura de Paz en el ambiente laboral.

		para el desempeño del equipo de cultura de paz que existe en Recursos Humanos.	parte del desempeño del equipo de cultura de paz, de manera que incidan en el clima organizacional de RH.	
4	Área gestión del recurso humano, enfocado al servicio al cliente.	Poco conocimiento de herramientas emocionales y administrativas que faciliten la recepción, atención y solución a las quejas y reclamaciones que presenta el servidores en recursos humanos, lo cual afecta las metas planteadas a nivel institucional.	Fortalecer la atención del servicio al cliente con el fin de ofrecer un servicio que satisfaga los intereses y las necesidades de los usuarios internos y externos.	Habilidades para la atención de quejas y reclamos de los usuarios de servicios.
5	Área habilidad Emocional	Limitaciones en la gestión de las propias emociones, que impacta negativamente en el servicio al cliente, productividad y logro de metas de la dirección.	Fortalecer la gestión de las emociones de manera que incidan en el rendimiento, la productividad y el logro de las metas en la Dirección de Recursos Humanos.	Gestión de las emociones, el desarrollo de autoestima.
6	Área de modelos Financieros enfocados en presupuesto, planillas y cobros	Limitaciones para la ejecución de los procedimientos del manejo documental y administración de planilla	Fortalecer los procedimientos del manejo documental y administración de planilla de pago de este ministerio, con el propósito de incidir en el quehacer	<ul style="list-style-type: none"> Finanzas para no financieros. Excel avanzado Formulación de Modificaciones Presupuestarias y Presupuestos Extraordinarios.

			institucional orientado a la mejora de los procesos administrativos.	
7	Área de Derecho Administrativo y Laboral.	Falta de actualización en la nueva modificación a la Ley de Reforma Procesal Civil, tiene repercusiones en la productividad y eficacia de los funcionarios abogados que se desempeñan en tema disciplinario.	Incrementar el conocimiento referente a la reforma procesal civil 2018, que permita la correcta aplicación por parte de los funcionarios encardados de estas temas en la Dirección de Recursos Humanos	La Reforma Procesal CIVIL, el nuevo reglamento entrada en vigencia..
8	Área de desarrollo de la mejora continua en la gestión.	Falta de actualización en herramientas para alcanzar una mejor productividad de los procesos administrativos	Desarrollar herramientas de nuevas tendencias administrativa que incida en el aumento de la productividad en la gestión que realiza el Departamento de Recursos Humanos	5\$ para la mejora continua.
9	Área Administración de Recursos Humanos.	Falta de actualización en temas relacionados a la gestión de recurso humanos.	Fortalecer el conocimiento respecto a la gestión de recursos humanos, que incida en un servicio innovar y actualizado para los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumbre Compensación y beneficios. • Congreso Reclutamiento y Selección. • Encuentro de capacitación y desarrollo.
10	Área de desarrollo de habilidades de comunicación escrita y oral.	Deficiencia en la presentación y elaboración de informes ejecutivos y técnicos, que impactan	Fortalecer el conocimiento en cuanto a confección de informes, de manera que	Elaboración de informes ejecutivos y técnicos para el análisis de la gestión.

		negativamente la productividad y el alcance de los logros de la dirección	permitan una elaboración clara, concisa y precisa para la presentación de los mismo ante instancias ministeriales	
--	--	---	---	--

NECESIDADES DETECTADAS PARA EL PFP 2019, SEGÚN ORDEN DE PRIORIDAD

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	Formulación de Modificaciones Presupuestarias y Presupuestos Extraordinarios.	Duras	julio
8	La Reforma Procesal CIVIL , el nuevo reglamento entrada en vigencia..	Duras	mayo
9	5S para la mejora continua.	Duras	abril
10	Manejo de las Relaciones Humanas en el entorno laboral.	Blandas	agosto
11	Excel Avanzado	Duras	julio

12	Cumbre Compensación y beneficios	Duras	mayo
13	Congreso Reclutamiento y Selección	Duras	octubre
14	Encuentro de capacitación	Duras	agosto
15	Finanzas para no financieros.	Duras	setiembre
16	Elaboración de informes ejecutivos y técnicos para el análisis de la gestión.	Duras	Setiembre
17	Fortalecimiento de finanzas personales, familiares, para la vida.	Fuera de presupuesto	setiembre

ANEXOS

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 4 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.

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

Questions Responses 5 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 Saved

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

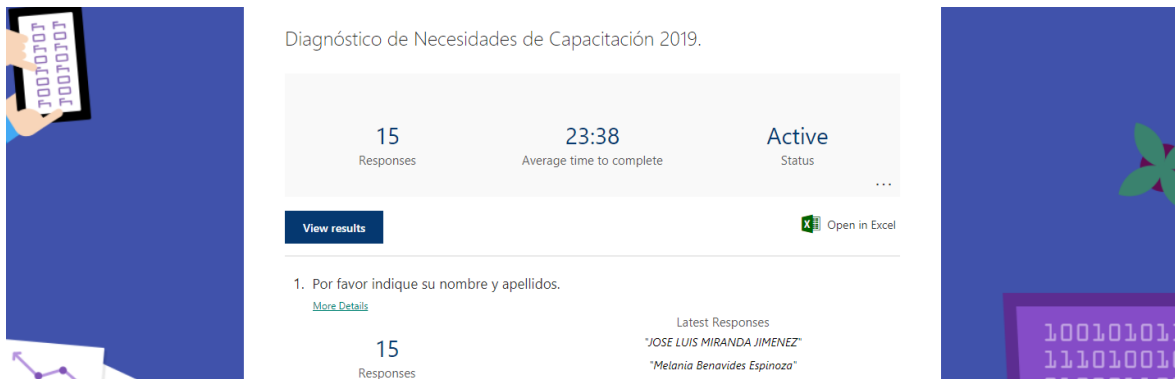
2. Habilidades para la atención de quejas y reclamos de los usuarios de servicio.

☐ Requerido por la jefatura

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



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



Gráficos y medición de las respuestas generadas por los participantes.

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura del ... 2
- Requerido por los jefes de UN... 2



3. Justicia restaurativa y formación de círculos de paz.

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura del ... 1
- Requerido por los jefes de UN... 1



4. Presupuesto Público.

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura del ... 3
- Requerido por los jefes de UN... 3



[More Details](#)

- Requerido por la jefatura 7
- Requerido para los colaborad... 10



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

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura 8
- Requerido para los colaborad... 11



7. Curso General de Finanzas Públicas.

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura 6
- Requerido para los colaborad... 8



5. Técnicas para la presentación de proyectos, informes y servicios.

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura del ... 1
- Requerido por los jefes de UN... 3



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

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura del ... 2
- Requerido por los jefes de UN... 1



7. Curso General de Finanzas Públicas.

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura del ... 2
- Requerido por los jefes de UN... 3



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

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura 5
- Requerido para los colaborad... 12



3. Justicia restaurativa y formación de círculos de paz.

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura 9
- Requerido para los colaborad... 12



4. Presupuesto Público.

[More Details](#)

- Requerido por la jefatura 9
- Requerido para los colaborad... 9

