

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

- CALIDAD
- CALIDEZ
- EFICIENCIA
- PRODUCTIVIDAD

4 Herramientas para realizar el Diagnóstico del Recurso Humano

1. ENCUESTA VIRTUAL CLIMA, TALENTO Y SENTIMIENTO LABORAL
2. IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA MYSTERY SHOPPER
3. ESTUDIO EXPLORATORIO FORMULATIVO
4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- > CAPACITACIÓN
- > COACHING
- > TRAINING

PROGRAMAS

- FILOSOFÍA DE LA PRODUCTIVIDAD
- CULTURA DE CALIDAD
- TRABAJO EN EQUIPO
- INTEGRACIÓN Y EMPODERAMIENTO
- ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
- MANEJO DE CONFLICTOS
- PNL PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA
- INTELIGENCIA EMOCIONAL

Si ¡USTED!
Autoridad Pública o Privada,
desea implantar una **cultura de calidad, calidez, productividad y eficiencia** en la gestión administrativa de su organización que le conduzca a un verdadero y efectivo **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**, es **indispensable** que primero realice un **“DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”**, a fin de **NO equivocarse** los programas de capacitación y optimizar el uso de los **recursos**, especialmente los **económicos**.

- PROYECTOS ESTRATÉGICOS DESARROLLO NACIONAL- GADS
- GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
- INTELIGENCIA INSTITUCIONAL
- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
 - DIAGNÓSTICOS
- REINGENIERÍA DE PROCESOS
- ESTUDIOS EXPLORATORIOS

- Formación de Funcionarios Públicos y Privados de Alto Rendimiento
 - Desarrollo y Potenciación del Talento Humano
- Capacitación para la Productividad y Eficiencia Institucional

Alto Rendimiento



Crecimiento



Productividad



Calidez



10 Preguntas CLAVES para despertar el interés y la “CONCIENCIA INSTITUCIONAL”

ES USTED...

¿Autoridad, Gerente, Asesor, Coordinador,
Director o Funcionario Público o Privado?

EN SU ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN O DEPARTAMENTO...

1. ¿Le interesa conocer, en qué niveles se encuentra la **eficiencia y productividad** en la gestión administrativa?
2. ¿Los funcionarios, conocen y practican **el servicio, la calidad y la calidez** con la que se atiende al cliente interno y externo?
3. ¿Existe un adecuado **clima, ambiente, entorno y sentimiento laboral**?
4. ¿Se han detectado en forma **real y objetiva** las **necesidades de capacitación** del recurso humano?
5. ¿Existe motivación, liderazgo, trabajo en equipo, integración y **empoderamiento institucional**?
6. ¿Considera indispensable que en su entidad se **desarrollen las potencialidades del talento humano**?
7. ¿Está de acuerdo que se formen **funcionarios públicos o privados de alto rendimiento** para un incremento en la **eficiencia y productividad**, que conduzca a un verdadero **fortalecimiento institucional**?
8. ¿Le gustaría a usted, cumplir con sus objetivos institucionales o departamentales, para incrementar la puntuación en su **evaluación del desempeño**, que le conduzca a ocupar otros cargos de mayor **responsabilidad, prestigio y jerarquía**?
9. ¿Conoce usted los riesgos que implica para usted la **omisión** o una **acción errada** en la planificación y ejecución de los programas de capacitación?
10. ¿Le interesa conocer como **manejar** en forma eficaz la **resistencia a la gestión del cambio** de los funcionarios?

NO SE EQUIVOQUE, TOME UNA DECISIÓN ACERTADA
¡AHORA!

AUTORIDAD PÚBLICA O PRIVADA... ANTES DE TOMAR LA DECISIÓN DE CAPACITAR A SUS FUNCIONARIOS, DEBE ¡LEER ESTO!

La **capacitación**, el clima laboral, sus procesos y procedimientos, sus estructuras y características organizacionales, y los **funcionarios que la componen**, forman un sistema interdependiente altamente dinámico que causa **un impacto directo en la eficiencia y productividad de la organización**.

ES MUY INADECUADO...

Organizar y dictar programas de capacitación **sin** haber previamente realizado un **“Diagnóstico del Recurso y Talento Humano”** que permita conocer sus fortalezas y debilidades en forma **real y objetiva**, es una gestión bastante infructuosa, pues los resultados finales por lo general no son los deseados.

LOS DIRECTIVOS...

Emprenden programas de capacitación, basados solamente en **pedidos informales, observaciones superficiales, presunciones infundadas o en ligeras percepciones**, es decir sin fundamentos objetivos y lógicos, logrando desperdicio de tiempo, logística, recursos económicos, y obteniendo solo niveles de retentiva y asimilación del conocimiento que no superan el 30%.

ES POR ESO QUE...

Las puntuaciones en las **evaluaciones del desempeño** en relación a la eficiencia y productividad de los FUNCIONARIOS siguen siendo **modestas**, a pesar de que se realizan importantes esfuerzos al organizar y ejecutar varios programas de capacitación.

¡LOS PROGRAMAS ESTÁN MAL ENFOCADOS!

EL DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO...

Es una investigación y estudio sistemático, metódico y pragmático, que provee información **real y objetiva altamente confiable**, para formular, planificar e implementar programas de capacitación 100% eficaces, que conduzcan a lograr **el desarrollo y potenciación del talento humano y la formación de funcionarios públicos y privados de alto rendimiento**, y por ende al tan apreciado FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

ES OBLIGATORIO PARA LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS...

- Brindar **“Servicios de Calidad”** y **“Atención con Calidez”** al usuario o cliente
- Realizar su gestión administrativa con máxima **“Eficiencia y Productividad”**
- Elevar su desempeño y actividades organizacionales a **“Niveles de Excelencia”**
- Apoyar los programas para el **“Manejo de la Resistencia a la Gestión del Cambio”**
- Conocer profundamente a su institución, organización o empresa, su misión, visión, valores, objetivos y proyectos estratégicos institucionales



EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

PLAN DE ACCIÓN

IMPLICA: ANÁLISIS, OBJETIVOS, ACTIVIDADES,
RESPONSABILIDADES, RECURSOS, PLAZOS, INDICADORES, AJUSTES

BUSCA LOGRAR...

- DESARROLLAR Y POTENCIAR EL TALENTO HUMANO DE LOS PARTICIPANTES
- FORMAR FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE ALTO RENDIMIENTO

PARA OBTENER...

- Eficiencia y productividad en su gestión
- Calidad en los servicios que presta
- Calidez en la atención al usuario
- Elevar su desempeño a niveles de excelencia

PASO #1:

REALIZAR EL “DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”

En base a una o más de las siguientes alternativas:

- A. Encuesta Virtual de Clima, Talento y Sentimiento Laboral**
- B. Implementación Programa Mystery Shopper**
- C. Estudio Exploratorio Formulativo**
- D. Encuestas de Satisfacción de Clientes o Usuarios**

Incorporado al **Informe Ejecutivo** del DIAGNÓSTICO constarán:

1. Observaciones, conclusiones, recomendaciones generales y específicas, y recomendaciones con líneas de acción inmediata.
2. Estudio y análisis de las siguientes variables:
 - Motivación intrínseca y extrínseca
 - Factores endógenos y exógenos
 - Procesos y procedimientos
 - Reglamentos internos
 - Herramientas de trabajo
 - Estabilidad, clima y ambiente laboral
 - Políticas institucionales
 - Programas de capacitación realizados y su seguimiento

PASO #2:

ELABORAR EL DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

- A. Diseño de Programas de Capacitación**
 - Plan anual de capacitación
 - Programas a corto, mediano, largo plazo
- B. Formulación de Protocolos**
 - De procesos y procedimientos
 - De atención y servicio al usuario-cliente
- C. Elaboración de Manuales de Procedimientos**

PASO #3:

EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN

A. Programas de Capacitación

(Cursos-talleres-seminarios)

Su ejecución debe estar basada en:

1. La planificación y la programación de los mismos (Corto-mediano-largo plazo)
2. Estrategia de motivación e incentivos
 - Citar reglamentos internos
 - Citar Losep y/o Código de Trabajo
 - Envío de circulares y otros

B. Implantación de Protocolos

- Clínicas de servicio
- Material informativo/POP (usuario-cliente)
- Material instructivo (funcionario)

C. Entrenamiento Referente a: Manuales de Procedimientos

PASO #4:

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO

- Indicadores de gestión
- Evaluación del desempeño
- Encuestas de satisfacción focalizadas
- Pruebas periódicas: presencial o virtual

Para Instituciones Públicas y Privadas
SIGNIFICADOS Y UTILIDADES DEL...
**“DIAGNÓSTICO INTEGRAL
DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”**
(Y sus 4 herramientas de investigación)



EN QUÉ CONSISTE EL...
**“DIAGNÓSTICO INTEGRAL
DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”?**...

El diagnóstico integral con sus 4 poderosas herramientas de investigación consiste en un estudio de corte objetivo, sistemático, metódico, pragmático, el mismo que provee información **real altamente confiable**, con el objetivo de formular, planificar e implementar programas de capacitación **100% eficaces**, que conduzcan a lograr el desarrollo y potenciación del talento humano y la formación de funcionarios públicos y privados de alto rendimiento que contribuyan a obtener la mayor productividad y eficiencia en la organización y por ende conseguir el tan requerido “FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL”.



(1.) QUÉ SIGNIFICA LA ...
**“ENCUESTA VIRTUAL
DE CLIMA, TALENTO Y SENTIMIENTO LABORAL”?**...

La encuesta virtual es una de las 4 herramientas de investigación que son parte del “Diagnóstico Integral del Recurso y Talento Humano” ya explicado en el punto anterior, esta encuesta se la envía a los correos electrónicos de los funcionarios-trabajadores y consiste en un cuestionario que contiene una batería completa de preguntas que han sido meticulosamente seleccionadas y aprobadas por la autoridad, mediante la cual se obtienen datos altamente confiables en relación al estado actual del recurso y talento humano, la detección de las necesidades de capacitación, los requerimientos de herramientas, materiales e insumos, la eficacia de los procesos, procedimientos y protocolos organizacionales establecidos, la eficiencia y productividad en la gestión, pero especialmente el clima, entorno y sentimiento laboral en el que se encuentran inmersos los funcionarios y trabajadores.



Adicionalmente se puede incluir un capítulo de preguntas relacionadas con la **percepción** que tienen los funcionarios sobre la imagen interna y externa de la autoridad, su carisma y personalidad, intención de voto, la presencia de su marca personal, el nivel actual de aceptación, etc.
La institución es como un espejo, todo lo que pase adentro lo refleja hacia afuera, es decir hacia la población del cantón.

(2.) EN QUE CONSISTE LA...

“IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA MYSTERY SHOPPER” ?...



Es una investigación de campo “in situ,” se trata de la participación de hombres y mujeres con un perfil específico, perfectamente entrenadas, de diferentes profesiones, actividades y niveles socio-culturales, estas personas adquieren el nombre de **mystery shoppers o clientes encubiertos**, ellos visitan la institución, empresa, sucursal, etc., aparentando ser usuarios o clientes comunes realizando las actividades que usuarios o clientes verdaderos



hacen: observan, preguntan, dudan, piden explicaciones, compran, utilizan los servicios, etc. Estos **clientes encubiertos** evalúan a los funcionarios y a la institución de acuerdo a las variables que se deseen medir, por ejemplo: Calidad en los servicios prestados, calidez en la atención, rendimiento y eficiencia en los procesos y procedimientos, tiempos de espera, manejo de conflictos, niveles de comunicación convencional y alternativa, etc.

(3.) QUE SIGNIFICA EL ...

“ESTUDIO EXPLORATORIO FORMULATIVO” ?...

La metodología de esta herramienta se sustenta en una investigación física “in situ” a la institución y sus funcionarios, y se caracteriza por ser metódica, sistemática, objetiva, con altos niveles de confiabilidad en la información obtenida.

El estudio contempla cinco tipos de acciones: **1.** Estudio y análisis de la documentación física existente; **2.** Entrevistas con los funcionarios (contacto directo); **3.** Observación y estudio del entorno; **4.** Desarrollo del FODA institucional y análisis situacional; **5.** Estudio y análisis de toda la información virtual (sitio web). Se diseñan y elaboran cuestionarios y formularios para los siguientes usos: Entrevistas a los funcionarios; Recopilación de información física; Observación del entorno; Información a obtener del sitio web institucional.



(4.) DE QUE SE TRATA LA ...

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES” ?...

El eje central de la encuesta de satisfacción, es conocer la percepción que tienen los usuarios o clientes internos y externos sobre un producto o un servicio brindado, se usan para conocer el grado de satisfacción en distintos tópicos, y además conocer el rendimiento de los procesos internos, así como determinar la eficacia de los procedimientos. La metodología de este trabajo está basada en una encuesta o investigación de campo, realizada “in situ”, es decir en los lugares de contacto con el usuario o cliente, a través de un cuestionario dirigido a aquellas personas que se encuentren dentro del grupo objetivo. Esta herramienta de investigación, se caracteriza por ser directa, precisa, rápida y eficaz, con altos niveles de confiabilidad en la información obtenida. La encuesta de satisfacción puede ser respondida de varias maneras: **1.** En papel de manera presencial (preguntando y escribiendo las respuestas); **2.** En papel de manera presencial (la llena el propio encuestado); **3.** Por teléfono; **4.** Vía web (en forma virtual); **5.** Por correo electrónico (en forma virtual).



**PARA FINALIZAR...
USTED AHORA TIENE GRANDES INTERROGANTES QUE SOLUCIONAR,
ANALICE Y PROCESA LA INFORMACIÓN Y LUEGO ACTÚE.**

1. La construcción y el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de la población y de los **funcionarios públicos**, son un **eje estratégico** del desarrollo nacional y una condición indispensable para la consecución del Buen Vivir, tal como lo plantea la Constitución del 2008.

2. Las propuestas constitucionales podrán hacerse efectivas a través de la **formación y capacitación de funcionarios públicos y privados**, a partir de procesos de **adquisición y actualización de conocimientos**, desarrollo de potencialidades y valores, tendientes a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, **calidad, calidez**, justicia y equidad reflejados en sus funciones de manera **eficiente y eficaz**.

3. Clima, Entorno y Sentimiento Laboral es el medio ambiente tanto físico como humano, en donde se desarrollan las diferentes labores que requiera un trabajo, tan importante es la relación con las autoridades, jefes y demás compañeros, así como el entorno donde se realiza el trabajo, en él se incluye la **satisfacción de los funcionarios públicos y privados** y está sobreentendido que **cuanto mayor sea la satisfacción del funcionario, habrá una mayor calidad, eficiencia y productividad de su parte**.

4. Cuando NO EXISTE un adecuado **Clima y Entorno Laboral**, casi en forma inmediata se genera un profundo stress, que traerá como consecuencia directa un **sentimiento de inconformidad** y afianzará aún más la **cultura del asistencialismo** y no la **cultura de la productividad**, provocando en la práctica acciones de **ineficacia, incompetencia e ineficiencia**, y posteriormente dificultando la **gestión de evaluación del desempeño**.

La empresa "**Fortalecer Consulter Group**" me ha pedido que **HABLE** con un funcionario de su organización y que **MIRE** sus necesidades; **SIENTE** usted que este es un buen momento para dialogar conmigo?...

Anhelo recibir su llamada **¡ahora mismo! Llámeme.**

Cordialmente,

Arp. Marcos Játiva
Planificador • Consultor
DIRECTOR Y PRODUCTOR EJECUTIVO
COACH • TRAINER