

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).

