

UNIVERSIDAD DEL ESTE  
Escuela de Estudios Profesionales

**Taller #3**  
**Plan para el análisis de necesidades**  
**Estudio de Caso**

Luz Evelyn Betancourt Pabón

ETEL 601 – Desarrollo de Adiestramientos Virtuales Corporativos

Dra. Guillermina Viruet

6 de julio de 2015

## Trasfondo

Durante los pasados tres años la compañía puertorriqueña “*Tienes que ser como niño*” ha ofrecido sus servicios en sus 4 centros de cuidado. Esta compañía se dedica al cuidado de niños entre las edades de 1 a 3 años. Los diferentes centros cuentan con 10 empleadas incluyendo la directora y la cocinera.

Las empleadas están entre las edades de 21 a 30 años y nunca habían trabajado como cuidadoras de niños. Le gustan los niños, pero no tienen conocimientos sobre cómo manejar a sus padres en la entrega y recogido del niño. Solamente las directoras y la supervisora general que es la dueña de la compañía cuentan con los grados y certificaciones correspondientes sobre educación, manejo de conflictos y administración, supervisión y relaciones humanas.

Mediante el estudio de este caso de la compañía “*Tienes que ser como niño*” persigue analizar e identificar el problema que afecta a la compañía existente y presentar las posibles soluciones al mismo. Se ha reportado en 3 de los 4 centros que el trato hacia los padres no ha sido el mejor. Los padres no tienen quejas con el trato que se les da a los menores pero sí de la manera en que algunas de las empleadas se dirigen a los padres. Son groseras, no los miran a sus caras y cuando los padres les preguntan sobre algún aspecto o situación los ignoran o les contestan malhumoradas. La situación ha llegado al grado de que los padres se han reunido con las directoras e inclusive han solicitado reunirse con la supervisora general para reclamar la situación. Con carácter de urgencia se necesita resolver la situación pues muchos han manifestado que si no se resuelve la situación aunque están conforme con el cuidado se llevarán a sus hijos a otro lugar.

Se ha solicitado los servicios de LEBP Company para diseñar un plan de capacitación, y se ha diseñado un análisis de necesidades de adiestramiento para definir la estrategia más adecuada para solucionar el problema.

## Fase I: Proceso Conductual

- A. Entrevista con la supervisora general y las directoras de los cuatro centros.
- B. Entrevista con los padres
- C. Identificar cuál es la meta, que el personal pueda:
  - a. reconocer la importancia del buen trato hacia los padres y demás personas.
  - b. adquirir conocimientos básicos y necesarios para las buenas relaciones humanas.
  - c. aprender técnicas y estrategias de cómo trabajar con los niños y los padres.
- D. Adiestramientos recibidos en cada centro
  - a. Aspectos técnicos del cuidado y trato de los niños entre las edades de 1-3 años.
  - b. Utilización de equipos tecnológicos en el centro.

## Fase II: Proceso del análisis de necesidad de adiestramiento o capacitación

- A. Analizar:
  - a. como la conducta puede ser mejorada por las empleadas
  - b. si el personal tiene los recursos necesarios y se encuentran cómodas en su área de trabajo.
  - c. qué necesita el personal en cuanto a conocimiento, destrezas, comportamiento y habilidades para trabajar como se espera.
- B. Identificar si con un adiestramiento o capacitación se puede mejorar el desempeño de las empleadas.

## Fase III: Análisis del aprendiz, el recurso humano

- A. Una vez visitado el lugar identificar si la necesidad es para un adiestramiento o capacitación
  - a. Analizar los adiestramiento ya tomados
  - b. Identificar si el adiestramiento debe ser uno de conocimiento para las empleadas junto con uno motivacional.
  - c. Hacer un grupo focal con las empleadas para identificar si hay frustración, deseos de mejorar para lograr sus metas.
  - d. Evaluar sus descripciones del puesto para identificar si hace falta más personal junto a sus evaluaciones de desempeño si se ofrecen.
  - e. Identificar con que tecnología cuentan, para analizar cómo se les dará el adiestramiento o capacitación.

## Solución

Luego de analizar el área de trabajo, a sus empleadas, a supervisoras e identificar el problema, se elabora un plan de capacitación para el personal que trabaja con los niños y que recibe a los padres, madres o un familiar. El fin es atender las necesidades que tienen los padres de dejar a sus niños en cuidado. Se les garantizará a los padres, mediante la capacitación del personal, un trato de excelencia y calidad. Esta capacitación incluye aspectos teóricos y prácticos para todo el personal, incluyendo a las directoras y a la supervisora.

El plan de capacitación incluirá módulos con diferentes temas a trabajar que refuercen las buenas relaciones personales en su área de trabajo. Antes de terminar la capacitación de manera teórica se le ofrecerá un cuestionario para evaluar el tema.

Se podría asegurar que después de la capacitación se lograrán las metas establecidas que el personal pueda reconocer la importancia del buen trato hacia los padres y demás personas. Puedan adquirir conocimientos básicos y necesarios para las buenas relaciones humanas y puedan aprender técnicas y estrategias de cómo trabajar con los niños y los padres para que la empresa "*Tienes que ser como un niño*" pueda seguir creciendo de manera acelerada con un personal preparado en las buenas relaciones humanas.

## Referencias

De Salas, S. A. D., Martínez, V. M. M., & Morales, C. M. P. (2011). Una guía para la elaboración de estudios de caso. *Razón y palabra*, (75), 39. Recuperado de [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/varia\\_75/01\\_Diaz\\_V75.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/varia_75/01_Diaz_V75.pdf)

González, R. M., & González, V. (2007). Diagnóstico de necesidades y estrategias de formación docente en las universidades. *Revista Iberoamericana de Educación*, 43(6), 6. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/1889Maura.pdf>