

Proyecto
Efectividad en los sistemas de Navegación
Aérea: Visión 360°

Elaborado por:

Vivian Fallas Rojas

Francisco Javier Flores Gutiérrez

Andrea Soto Salas

DGAC - Costa Rica

Efectividad en los sistemas de Navegación Aérea: Visión 360°

Introducción

Ante la necesidad de mantener estándares de seguridad operacional regulados internacionalmente se hace necesario un instrumento que permita medir la efectividad (entiéndase como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera) en los centros de Navegación Aérea. Por lo tanto se plantea el uso de una metodología cuantitativa que permita una valoración integral de cada uno de los funcionarios y de la dependencia en sí. Esto le facilita a la administración intervenir en varios niveles: preventivos, primaria y secundaria.

La Visión 360°, es una manera sistematizada de obtener la percepción del factor humano, respecto al desempeño de su grupo de trabajo, de su dependencia o de su organización, ello permite que se utilice para mejorar la efectividad en los sistemas de integrales de Navegación Aérea. Se utiliza la herramienta informática denominada Seva 360°, la cual facilita la integración y seguridad de la información.

Objetivo General

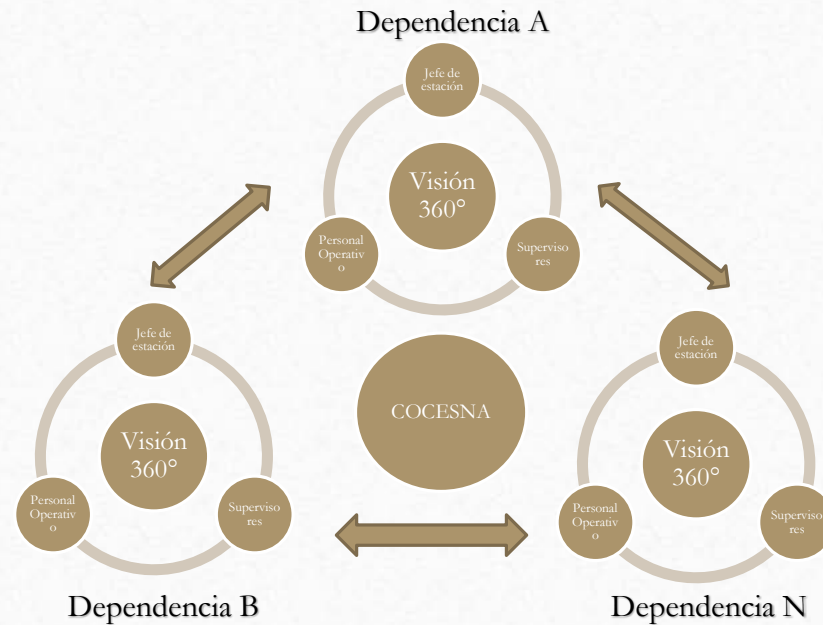
Determinar la efectividad del sistema y factor humano de Navegación Aérea en el aseguramiento de los estándares de seguridad operacional mediante la metodología **Visión 360°**.

Objetivos Específicos

- Conocer las fortalezas y debilidades del sistema y el factor humano en el área de Navegación Aérea.
- Establecer planes remediales para la atención del sistema y del factor humano que se requieran.
- Verificar la efectividad de los planes remediales establecidos y el mantenimiento de los estándares de calidad.

Alcance

La aplicación de este instrumento es muy versátil, adaptándose a las necesidades y requerimiento de la organización, pues permite su aplicación desde una sola dependencia o a múltiples dependencias que coordinen entre sí.



Metodología

Los principales usos que se da a la evaluación Visión 360° son las siguientes:

- Medir el desempeño del personal, de la dependencia y la organización
- Medir las competencias.
- Diseñar programas de desarrollo y planes remediales.

La evaluación de 360° pretende dar al factor humano una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: Jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, ya que cada colaborador evalúa a sus compañeros de trabajo y superiores, así como los superiores evalúan a sus colaboradores, así mismo se permite la valoración entre dependencias.

El propósito de aplicar la evaluación de la Visión 360° es darle a la organización la retroalimentación necesaria para tomar las medidas para mejorar el desempeño, efectividad, factor humano, y a partir de estas diseñar los programas de desarrollo y planes remediales necesarios para tomar decisiones en el futuro.

Metodología

- La metodología utilizada es descriptiva y cuantitativa, mediante variables seleccionadas de acuerdo con cada clase de puesto. A continuación se detallan algunos ejemplos:

Puesto	VARIABLES SELECCIONADAS
Jefes de estación	Aspectos administrativos, comunicación, liderazgo, negociación, planeamiento y organización
Supervisores	Aspectos administrativos, comunicación, liderazgo, conciencia situacional, relaciones interpersonales, trabajo en equipo
Personal operativo	Calidad del trabajo, conciencia situacional, comunicación, conocimiento del puesto, habilidad para aprender, iniciativa, responsabilidad, relaciones interpersonales y trabajo en equipo

- Para la aplicación del instrumento se creó un sistema informático denominado Seva 360 que facilita la privacidad, accesibilidad y confiabilidad de los resultados obtenidos, ya que cada usuario tiene un código de acceso único que le permite evaluar solamente a los grupos previamente establecidos y no tiene acceso a la información de otros colaboradores del equipo.
- La puntuación final se obtiene del promedio de todas las valoraciones de los participantes en la evaluación, minimizando la subjetividad por criterios personales.
- La devolución de los resultados se hará de acuerdo a la solicitud de la gerencia o los jefes identificando los resultados de forma general (estación, dependencia, organización) e individual. En el caso de la devolución individual se hace por medio de una boleta en la cual se detalla las áreas fuertes y débiles del sujeto, emitiendo las recomendaciones del caso.
- La frecuencia de aplicación de este instrumento es semestral con el fin de dar seguimiento a los planes remediales y verificar constantemente su efectividad, así mismo evidenciar aquellas dependencias y colaboradores que se destaquen por la asertividad en el desempeño.

Descripción del Seva360

- Permite múltiples países
- Evaluación en múltiples localidades dentro de cada país y permite evaluarse entre dichos sitios
- Diversos grupos para autoevaluarse entre si o en un solo grupo
- Encuestas de evaluación personalizadas de acuerdo al grupo evaluador y al grupo evaluado.
- Manejo dinámico de indicadores a evaluar.

Descripción del Seva360

- Preguntas a evaluar relacionadas con su indicador correspondientes
- Cuantificación de resultados obtenidos por grupo evaluado, funcionario y estratificado por indicador.
- Seguridad en el manejo de la información.