



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
"ACATLÁN"

"EVALUACION DE LA CAPACITACION. ESTUDIO DE CASO  
DEL CURSO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
LUZ Y FUERZA DEL CENTRO: VALORES ETICOS EN EL  
SERVICIO"

T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN PEDAGOGIA  
P R E S E N T A :  
ELIGIO HERNANDEZ SANTIAGO

ASESOR LIC. MARIA DE JESUS SALAZAR MURO



DICIEMBRE 2006

M. 247443



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# *Gracias DIOS, Uno y Trino; Padre, Hijo y Espíritu Santo*

## EL PESCADOR

*Tú, haz venido a la orilla  
no haz buscado ni a sabios, ni a ricos;  
tan sólo quieres, que yo te siga.*

*¡Señor!, me haz mirado a los ojos,  
sonriendo, haz dicho mi nombre,  
en la arena, he dejado mi barca,  
junto a ti, buscaré otro mar.*

*Tú; sabes bien lo que tengo,  
en mi barca no hay oro, ni plata,  
tan sólo redes y mi trabajo.*

*¡Señor!, me haz mirado a los ojos,  
sonriendo, haz dicho mi nombre,  
en la arena, he dejado mi barca,  
junto a ti, buscaré otro mar.*

*Tú; necesitas más manos,  
mi cansancio, que a otros desocanse,  
amor que quiera, seguir amando.*

*¡Señor!, me haz mirado a los ojos,  
sonriendo, haz dicho mi nombre,  
en la arena, he dejado mi barca,  
junto a ti, buscaré otro mar.*

*Tú; pescador de otros lagos,  
ansía eterna de almas que espera,  
amigo bueno, que así te llaman.*

*¡Señor!, me haz mirado a los ojos,  
sonriendo, haz dicho mi nombre,  
en la arena, he dejado mi barca,  
junto a ti, buscaré otro mar.*

*"Gracias Señor mío y Dios mío, por permitirme llegar hasta este día  
y compartir contigo esta inmensa alegría  
que a mi corazón invade,"*

*A ti Santísima Virgen María en tu advocación  
de Santa María de Guadalupe;  
Emperatriz de México.*

## NIÑA

*Niña que nació,  
limpia de pecado.  
Niña que no murió,  
sino fue llevada hasta Dios.*

*En Ti niña Hermosa,  
el verbo se encarnó,  
dejás de ser Niña  
y eres Madre de Dios.*

*Madre de Jesús,  
que vino a salvarnos  
gracias doy a Ti,  
por haberme dado a nuestra Luz.*

*Hoy te canto María,  
porque eres mi Madre  
Y me cuidas y me amas,  
conmigo siempre estás.*

*Enseñame Señora a Amar y a ser Humilde  
A ser más Servicial y a Darme a los demás.*

*Enseñame Señora a Amar y a ser Humilde  
A ser más Servicial y a Darme a los demás.*

*"Gracias a ti, Santísima Virgen María de Guadalupe.  
Gracias mi Niña hermosa, por hacer de un sueño una gran realidad."*

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
A LA FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CAMPÚS ACATLÁN**

**DEL TIEMPO**

*Hay dos días en cada semana que no deben de preocuparnos, dos días que no deben causarnos ni tormento ni miedo.*

*Uno es el ayer, con sus errores e inquietudes, con sus flaquezas y desvíos, con sus penas y tribulaciones; el ayer se marchó para siempre y está fuera de nuestro alcance. Ni siquiera el poder de todo el oro del mundo podría devolvernos el ayer.*

*No podemos deshacer ninguna de las cosas que ayer hicimos; no podremos borrar ni una sola palabra de las que ayer dijimos. Ayer se marchó para no volver.*

*El otro día que no debo preocuparnos es el mañana, con sus posibles adversidades, dificultades y vicisitudes, con sus halagadoras promesas o lúgubres decepciones; el mañana está fuera de nuestro alcance inmediato. Mañana saldrá el sol, ya que para resplandecer en un cielo nítido o para esconderse tras densas nubes, pero saldrá. Hasta que no salga no podemos disponer de mañana, porque todavía el mañana está por nacer. Sólo nos resta un día: hoy.*

*Cualquier persona puede afrontar las refriegas de un sólo día y mantenerse en paz. Cuando agregamos las cargas de esas dos eternidades: el ayer y el mañana, es cuando caemos en la brega y nos inquietamos.*

*No son las cosas de hoy las que nos vuelven locos. Lo que nos enloquece y nos lanza al abismo, es el remordimiento o la amargura por algo que aconteció ayer y el miedo por lo que sucederá mañana.*

*De suerte que nos conformaremos con vivir un sólo día a la vez para mantenernos saludables y felices.*

*"Gracias querida Máxima Casa de Estudios  
por brindarme la oportunidad de haber ocupado un lugar en ti.*

*Mi ilusión ha sido y siempre será, cursar y  
concluir mis estudios en alguno de tus campús.*

*Hoy concluyó una parte esencial de mi formación profesional"*

## A MIS SINODALES

Mtro. Francisco Morales Silva

Lic. María de Jesús Salazar Muro

Lic. Patricia Delgado Monroy

Mtra. Susana Delfina Bautista Alvarado

Mtra. María de los Ángeles de la Rosa Reyes

### EL TENEDOR

*Había una mujer que había sido diagnosticada con una enfermedad incurable y a la que le habían dado sólo tres meses de vida. Así que empezó a poner sus cosas "en orden". Contactó a su sacerdote y lo citó en su casa para discutir algunos aspectos de su última voluntad. Le dijo cuántas canciones quería que se cantaran en su misa de cuerpo presente, qué lecturas hacer y con qué traje deseaba ser enterrada. La mujer también solicitó ser enterrada con su libro favorito.*

*Todo estaba en orden y el sacerdote se estaba preparando para irse cuando la mujer recordó algo muy importante para ella.*

- "Hay algo más", dijo ella exaltada.
- "¿Qué es?" respondió el sacerdote.
- "Esto es muy importante", continuó la mujer.
- "Quiero ser enterrada con un tenedor en mi mano derecha."

*El sacerdote se quedó confundido mirando a la mujer, sin saber exactamente qué decir.*

- "Eso lo sorprende, ¿o no?", preguntó la mujer.
- "Bueno, para ser honesto, estoy intrigado con la solicitud", dijo el sacerdote.

*La mujer explicó:*

- "En todos los años que he asistido a eventos sociales y cenas de compromiso, siempre recuerdo que cuando se retiraban los platos del platillo principal, alguien inevitablemente se apachaba y decía: 'Quédate con tu tenedor'. Era mi parte favorita porque sabía que algo mejor estaba por venir... como pastel de chocolate o pay de manzana. ¡Algo maravilloso y suzancioso! Así que quiero que la gente me vea dentro de mi ataúd con un tenedor en mi mano y quiero que se pregunten '¿Porque tiene ese tenedor?'. Después quiero que usted les diga: 'Se quedó con su tenedor porque lo mejor está por venir'."

*Los ojos del sacerdote se llenaron de lágrimas de alegría mientras abrazaba a la mujer despidiéndose. Él sabía que ésta sería una de las últimas veces que la vería antes de su muerte. Pero también sabía que la mujer tenía un mejor concepto del Cielo que él mismo.*

*Ella sabía que algo mejor estaba por venir.*

*En el funeral la gente pasaba por el ataúd de la mujer y veían el precioso vestido que llevaba, su libro favorito y el tenedor puesto en su mano derecha. Una y otra vez el sacerdote escuchó la pregunta: "¿Qué cosa? ¡Con el tenedor!" y una, y otra vez él sonrió.*

*Durante su mensaje el sacerdote les platicó a las personas la conversación que había tenido con la mujer poco tiempo antes de que muriera. También les habló acerca del tenedor y qué era lo que simbolizaba para ella.*

*El sacerdote les confesó a las personas cómo él no podía dejar de pensar en el tenedor. También que de seguro ellos tampoco podrían dejar de pensar en el tenedor. El sacerdote estaba en lo correcto. Todos pensaban en el tenedor.*

*Así que la próxima vez que tomes en tus manos un tenedor, díjalo recordarte que lo mejor está aún por venir.*

***"Gracias a todos y a cada uno de Ustedes Queridos Profesores y Sinodales, por su tiempo y dedicación, para realizar en mi trabajo y persona las observaciones correspondientes a este trabajo que hoy presento.***

***Gracias por el apoyo brindado para la elaboración de esta misma."***

# A MI ASESORA DE TESIS

## Lic. María de Jesús Salazar Muro

### MORIR ES CAER EN LOS BRAZOS DE DIOS

*Durante la segunda guerra mundial, junto al cadáver de un soldado, fue encontrado un papel con las siguientes palabras:*

*"Oye Dios Mío, me han dicho que Tú no existes,  
y Yo estúpidamente lo creí.*

*Intercayer, desde el fondo de un cráter  
abierto por una bomba, si tu ciclo,  
y de pronto me di cuenta de  
que me habían engañado.*

*Los ateos son personas que no quieren  
llamar pan al pan, ni vino al vino.*

*¿Te gustaría que esta tarde  
nos diéramos la mano?  
Te quiero, y quiero que lo sepas.*

*Estamos operando de un momento  
a otro un duro ataque del enemigo.*

*Quizás esta misma tarde Yo toco a tu puerta.*

*Como Tú y Yo no hemos sido amigos,  
te suplico me esperes Tú mismo  
en la puerta de tu casa; de  
otro modo nadie me abriría la puerta.*

*Ha llegado la hora de saltar de la trinchera.  
¡Que cosa más rara, Señor!, desde ayer cuando te  
encontré, te me quitó el miedo a morir...  
Hasta pronto, Señor..."*

*"Gracias María, por cada uno de los momentos que haz dedicado a la conclusión de esta tesis.  
Gracias por tus enseñanzas. Dios Te Bendiga querida Maestra."*

## A MIS PROFESORES UNAM, FES, CAMPÚS ACATLÁN

*Con el debido respeto, agradecimiento, cariño y como un sincero homenaje a todos Ustedes: Beatriz Márquez, Ignacio Pineda, Francisco Morales Silva, María de Jesús Salazar Muro, Patricia Delgado Monroy, Susana Deftina Bautista Alvarado, María de los Ángeles de la Rosa Reyes, Jaime Suárez, Wendy Vega, Ángel Dupuy Santiago, Dr. Villegas, Nancy Picozo, Pállo de la Cruz, Jesús Manuel Hernández, Yolanda Morales, Gabriela Gutiérrez, Lucero Ingott, Felipe Echecosta, Alfredo Ríos.*

### LA VASIJA CON RAJADURAS

*Cuenta la leyenda india que un hombre transportaba agua todos los días a su aldea usando dos grandes vasijas, sujetas en las extremidades de un pedazo de madera que colocaba atravesado sobre sus espaldas.*

*Una de las vasijas era más vieja que la otra, y tenía pequeñas rajaduras; cada vez que el hombre recorría el camino hasta su casa, la mitad del agua se perdía.*

*Durante dos años el hombre hizo el mismo trayecto. La vasija más joven estaba siempre orgullosa de su desempeño, y tenía la seguridad de que estaba a la altura de la misión para la cual había sido creada, mientras que la otra se moría de vergüenza por cumplir apenas con la mitad de su tarea, aún sabiendo que aquellas rajaduras eran el fruto de mucho tiempo de trabajo.*

*Estaba tan avergonzada que un día, mientras el hombre se preparaba para sacar agua del pozo, decidió hablar con él:*

*- Quiero pedirte disculpas ya que, debido a mi largo uso, sólo consigues la mitad de mi carga, y saciar la mitad de la sed que espera en tu casa.*

*El hombre sonrió y le dijo:*

*- Cuando regresemos, por favor observa cuidadosamente el camino.*

*Él lo hizo. Y la vasija notó que, por el lado donde ella iba, crecían muchas flores y plantas.*

*- ¿Ves como la naturaleza es más bella en el lado que tú recorres? -comentó el hombre-. Siempre supe que tú tenías rajaduras, y resolví aprovechar esto hecho. Sembré hortalizas, flores y legumbres, y tú las has regado siempre. Ya recogí muchas rosas para adornar mi casa, alimenté a mis hijos con lechuga, col y cebollas. Si tú no fueras como eres, ¿Cómo podría haberlo hecho?*

*Paulo Coelho*

*"Gracias a cada uno de Ustedes por infundir y transmitir en mí sus conocimientos;  
por ser un modelo de un profesionalista exitoso a seguir."*

## A TODOS MIS PROFESORES

### LA MARIONETA

*Si por un instante Dios se olvidara de que soy una marioneta de trapo, y me regalara un trozo de vida, posiblemente no diría todo lo que pienso; pero, en definitiva, pensaría todo lo que digo.*

*Daríá valor a las cosas, no por lo que valen, sino por lo que significan. Dormiría poco y soñaría más; entendiendo que por cada minuto que cerramos los ojos, perdemos sesenta segundos de luz.*

*Andaría cuando los demás se detienen, despertaría cuando los demás duermen, escucharía mientras los demás hablan, y cómo disfrutaría de un buen helado de chocolate...*

*Si Dios me obsequiara un trozo de vida, vestiría sencillo, me tiraría de brucos al sol, dejando al descubierto no solamente mi cuerpo, sino mi alma.*

*Dios mío si yo tuviera un corazón...*

*Escribiría mi odio sobre el hielo y esperaría a que saliera el sol.*

*Pintaría con un sueño de Van Gogh sobre las estrellas un poema de Benedetti, y una canción de Serrat sería la serenata que le ofrecería a la luna.*

*Regaría con lágrimas las rosas, para sentir el dolor de las espinas y el encarnado beso de sus pétalos...*

*Dios mío, si yo tuviera un trozo de vida... No dejaría pasar un solo día sin decirlo a la gente que quiero, que la quiero.*

*Conocería a cada mujer de que ella es mi favorita y viviría enamorado del amor.*

*A los hombres les probaría cuán equivocados están al pensar que dejan de enamorarse cuando envejecen, sin saber que envejecen cuando dejan de enamorarse.*

*A un niño le daría alas, pero dejaría que él sólo aprendiese a volar. A los viejos, a mis viejos, les enseñaría que la muerte no llega con la vejez, sino con el olvido. Tantas cosas que he aprendido de ustedes los hombres...*

*He aprendido que todo el mundo quiere vivir en la cima de la montaña, sin saber que la verdadera felicidad está en la forma de subir la escarpada.*

*He aprendido que cuando un recién nacido aprieta con su pequeño puño por vez primera el dedo de su padre, lo tiene atrapado para siempre.*

*He aprendido que un hombre únicamente tiene derecho de mirar a otro hombre hacia abajo, cuando ha de ayudarlo a levantarse.*

*Son tantas las cosas que he podido aprender de ustedes, pero finalmente de mucho no habrán de servirme porque cuando me guarden dentro de esta maleta, infelizmente me estaré muriendo...*

*Johnny Welch*

*"¡Me gustaría volverte a verte y darte las gracias por haberme enseñado a Leer y a Escribir,  
por colocar en mí los cimientos de esta gran construcción.*

*Gracias Bendito Maestro!"*

A UNA GRAN AMIGA  
Lic. Claudia Díaz Núñez

*¿Cuál es...?*

*El día más bello... Hoy.*  
*La cosa más difícil... Equivocarse.*  
*El obstáculo más grande... El Miedo.*  
*El mayor error... Abandonarse.*  
*La raíz de todos los males... El Egoísmo.*  
*La distracción más bella... El Trabajo.*  
*Los mejores profesores... Los Niños.*  
*La primera necesidad... Comunicarse.*  
*Lo que nos hace más felices... Ser Útiles a los Demás.*  
*El misterio más grande... La Muerte.*  
*El peor defecto... El Mal Humor.*  
*La persona más peligrosa... La Mentirosa.*  
*El sentimiento más ruin... El Reneor.*  
*El regalo más bello... El Perdón.*  
*Lo más imprescindible... El Hogar.*  
*La ruta más rápida... El Camino Correcto.*  
*La sensación más grata... La Paz Interior.*  
*El resguardo más eficaz... La Sonrisa.*  
*El mejor remedio... El Optimismo.*  
*La mayor satisfacción... El Deber Cumplido.*  
*La fuerza más potente del mundo... La Fe.*  
*Las personas más necesarias... Los Padres.*  
*La cosa más bella de todas... El Amor.*

*Atribuido a la Madre Teresa de Calcuta*

*"Gracias por enseñarme y aprender de ti, en esta nueva profesión."*

## A LUZ Y FUERZA DEL CENTRO

Mtra. Sara Woldenberg Karakowsky

Lic. Adriana Reyes Nava

Ing. Javier Pérez Flores

## AL SINDICATO MEXICANO DE ELECTRICISTAS

### APRENDAMOS A VER EL LADO BUENO DE LAS COSAS

*Guía para tener una actitud positiva ante la vida:*

- *Levanta el ánimo a la gente triste y deprimida.*
- *Aprende a sonreír. Al hacerlo el mundo sonreirá contigo.*
- *Olvídate los errores y fracasos del pasado que te han dado la experiencia que te ayudará a no volver a cometerlos.*
- *No te fijas en los defectos propios o ajenos, mantén una imagen positiva de ti mismo.*
- *No permitas que nadie te quite tu fe y esperanza; son elementos fundamentales para fomentar el entusiasmo propio y el de los demás.*
- *Camina con la cabeza en alto y la espalda erguida, transmitiendo alegría y buen humor a todos tus semejantes.*
- *Pienso y actúo como si el éxito fuera una consecuencia de tu propia actitud.*
- *Al conversar, habla de los triunfos pasados y consideros logrados a través del autoconocimiento.*
- *Por último, no te preocupes, que esto nada resuelve, ocúpate en ser positivo.*

### EL ÉXITO CONSISTE EN:

- *Rír con frecuencia y mucho.*
- *Merocer el respeto de personas inteligentes y el afecto de los niños.*
- *Ganar el reconocimiento de los críticos honestos.*
- *Soportar la traición de los falsos amigos.*
- *Gozar de la belleza.*
- *Descubrir lo positivo de los demás.*
- *Hacer un poco mejor el mundo, dejando detrás de ti un hijo bueno o un jardín olvidado; o bien, porque ayudaste a un pobre.*
- *Saber que no viviste de en vano y que gracias a ti una persona pudo respirar con más tranquilidad.*

*Esto es haber triunfado.*

*Bessi Anderson*

*"Gracias por todo su apoyo brindado en la elaboración de este trabajo de investigación."*

## IN MEMORIAM

+ Guillermo Jiménez, + Santiago Jiménez  
+ Prisciliano Santiago, + Cándida López  
+ Antonio Hernández, + Carmen Ferrano

### LAS MANOS DE PAPÁ

*Llegó la hora de ir a la cama, de serenarnos. Tomé a uno de mis chicos de la mano... y al asido con fuerza, qué extraña visión: ¡mis manos se veían como las de papá!*

*Recuerdo bien esas viejas manos deformes, siempre había una rajada o dos y gracias a un martillo que no atinaba en su objetivo, ¡el pulgar adquiría un bello tono azul! Eran ásperas, lo recuerdo, increíblemente recias, tan fuertes como el oficio de ser carpintero; pero en la noche, tomando de la mano a un pequeño temeroso... ¡me parecían lo más hermoso!*

*La vista de esas manos... que impresión causaba en los ojos del pequeño; las manos de otros padres eran más limpias, parecía (ejercían trabajo de oficina). En mis años de formación pensé poco en el porqué de la aspereza de las manos de papá: ¡el amor del trabajo pesado, el polvo y el aceite, cañerías oxidadas que dieron a esas manos la destreza!*

*Pensando en el pasado, con ojos empañados, y pensando en el futuro, cuando un día mi tiempo haya concluido. La antorcha de amor en mis propias manos arrugadas pasará a las manos de mi hijo. No importan las contusiones, las cicatrices aquí y allá el martillo que sólo parece resbalar.*

*Lo que más quiero cuando mi hijo me toma de la mano, es sentir que hay amor en el apretón.*

*David Kettler*

*"Dios Bendiga su camino hacia la felicidad eterna."*

## A MI FAMILIA

*El Sr. Don Andrés Hernández Serrano  
La Sra. Doña Alberta Santiago López  
La Srta. Leticia Hernández Santiago*

## LAS PIEDRAS GRANDES EN TU VIDA

*Un experto asesor de empresas en Gestión del Tiempo quiso sorprender a los asistentes a su conferencia. Sacó del escritorio un frasco grande de boca ancha. Lo colocó sobre la mesa, junto a una bandeja con piedras del tamaño de un puño y preguntó: "¿Cuántas piedras piensan que caben en el frasco?" Después de que los asistentes hicieran sus conjeturas, empezó a meter piedras hasta que llenó el frasco. Luego les preguntó: "¿Está lleno?" Todo el mundo lo miró y asintió.*

*Entonces sacó de la mesa un cubo con gravilla. Metió parte de la gravilla en el frasco y lo agitó. Las piedrecillas penetraron por los espacios que dejaban las piedras grandes. El experto sonrió con ironía y repitió: "¿Está lleno?" Esta vez los oyentes dudaron: Tal vez no.*

*"¡Bien!" Y puso en la mesa un cubo con arena que comenzó a volcar en el frasco. La arena se filtraba en los pequeños recovecos que dejaban las piedras y la grava. "¿Está lleno?", preguntó de nuevo. "¡No!", exclamaron los asistentes. "¡Bien!", dijo, y cogió una jarra de agua de un litro que comenzó a verter en el frasco, el cual aún no rebosaba.*

*"Bueno, ¿Qué hemos demostrado?", preguntó. Un alumno respondió. Que no importa lo llena que esté tu agenda, si lo intentas, siempre puedes hacer que quepan más cosas.*

*"¡No!", concluyó el experto: "Lo que esta lección nos enseña es que si no colocas las piedras grandes primero, nunca podrás colocarlas después. ¿Cuáles son las piedras grandes en tu vida? Tus hijos, tus sueños, tu salud, la persona amada. Recuerda, ponlas primero."*

*"El resto encontrará su lugar."*

*Adaptación Eligio Hernández Santiago.*

## A MIS PADRES

*El Sr. Don Andrés Hernández Serrano*

*La Sra. Doña Alberta Santiago López*

### CÓMO HAN CAMBIADO LOS TIEMPOS

*¡Qué rico hueles, mi vida! ¡Qué perfumada mi amor! Cuando era recién casada eran frases de rigor. Después del baño él olía a loción o qué se yo, mientras yo me perfumaba con frascos de Christian Dior.*

*Más ahora ¡qué diferencia! Él huele a unturas y... yo huelo a pomada de tigrés que me pongo al por mayor; él me ayuda a friccionarme, más abajo por favor, y luego yo entro a sobarlo corvas, codos, esternón...*

*¡Qué distintos camisones! ¡Y las pijamas ¡qué horror! Ahora ya son de franela porque éstas sí dan calor... ¡Y él sus zapatos de estambre mi nieta se los tegió, porque los pies se le enfrían... ¡Y le duele el corazón.*

*¡Cómo han cambiado los tiempos! De cuando él me conoció, antiguamente lucían encima de mi buró: una rosa, su retrato, un perfume y un reloj; ahora: un frasco de aspirinas, el ungüento de rigor, unas vendas, mis anteojos, la jeringa, la ampollita, el algodón y el alcohol. ¡Y en su buró amontonados, para que quepan mejor, el vaso para sus puentes, el frasco de la fricción, un libro abierto, sus lentes, jarabe para la tos... ¡Y agua para la aspirina por si nos viene el dolor.*

*¡Cómo han cambiado los tiempos! De cuando él me conoció, sin embargo recordamos "Lo que el viento se llevo", saboreando lo que fuimos y viendo nuestro hoy; en la mañana sin prisas siempre la misma canción: ¿Cómo dormiste, mi vida? Un dolor me despertó. ¿Y qué te duele mi ciclo? Hoy tengo un nuevo dolor.*

*¡Y por las noches acaso, recordando algo mejor, oliendo a salicilato, a pomada y a fricción, repetimos lo de siempre, lo mismo de ayer y hoy... ¡Ojalá duermas, mi vida!; ¡Ojalá duermas, mi amor! Rezamos un padre Nuestro y damos gracias a Dios.*

*"Gracias, le doy a Dios por haberme dado la oportunidad de conocer  
y de tener unos padres como Ustedes..*

*Por inculcarme con su sencillez, humildad, felicidad, alegría y amor;  
los valores de una familia.*

*Su Primogénito, que tanto los quiere, ama y respeta."*

## A MI PADRE

*El Sr. Don Andrés Hernández Serrano*

### PAPÁ, ¿CUÁNTO GANAS?

*Papá, ¿Cuánto ganas por hora?, con voz tímida y ojos de admiración, un pequeño recibía así a su Padre al término de su trabajo.*

*El Padre dirigió un gesto severo al niño y repuso: ¡Mira, hijo, esos informes ni tu madre los conoce. No me molestes, que estoy cansado! Pero, Papá - insistía el niño - dime, por favor, ¿cuánto ganas por hora? La reacción del Padre fue menos severa. Sólo contestó: "Doscientos pesos por hora." Papá, ¿Me podrías prestar cien pesos?, - pregunto el pequeño. El Padre lleno de cólera y tratando con brusquedad al niño, dijo: ¡Así que ésa era la razón de saber lo que gano! ¡Vete a dormir y no me molestes, muchacho aprovechado!*

*Había caído la noche. El padre medito sobre lo sucedido y se sintió culpable. Tal vez su hijo quería comprar algo. Para descargar su conciencia dolida, se asomo al cuarto de su hijo y con voz baja pregunto: ¿Duermes, hijo?*

*Dime papá, -respondió entre sueños- Aquí tienes el dinero que me pediste, -le dijo el Padre- Gracias, Papá -contesto el pequeño- y, metiendo su mano bajo la almohada, sacó unos billetes. ¡Ahora ya completó papá! Tengo doscientos pesos. ¿Podrás venderme una hora de tu tiempo?*

*"Gracias Papá;*

*Por dejarme aprender de ti a lo largo de mi vida,  
por brindarme tu ayuda y consejos, cuando más los he necesitado."*

*"Las palabras mueven, pero el ejemplo arrastra"*

## TU MEJOR ESFUERZO

*En cierta ocasión, un señor estaba podando el jardín de su casa y a unos cuantos metros observó que había una piedra muy grande. Al ver a su hijo jugar, le pidió ayuda, y señalando de dijo: Hijo, ¿Puedes mover, por favor, aquella piedra que está en la esquina de nuestro jardín?*

*Y el niño, con agrado al saber que iba a ayudar a su papá, contestó que sí. Presuroso por ésta importante tarea, se acercó a la piedra y la empujó con sus manitas. Como vio que no podía mover la piedra, le dijo a su papá: "¡Papá, no puedo mover la piedra!" Y el papá le respondió: ¡Hijo, haz tu mejor esfuerzo!*

*Después de esas palabras, el niño, con nuevos bríos, trató de empujar la piedra con su cuerpecito. Al saber que su esfuerzo era en vano, una vez más, le dijo a su papá: ¡Papá, no puedo mover la piedra! Y el papá le respondió: ¡Hijo, haz tu mejor esfuerzo!*

*El niño se puso a pensar y se le ocurrió una idea. Fue por una palanca y trató de mover la piedra. Al mirar que ni así podía mover la piedra, se dirigió a su Papá enjugando las lágrimas con sus manitas. El Papá, al verlo así, en un tono de ternura y a punto de darle una gran lección le expresó: Hijo, te dije que hicieras tu mejor esfuerzo.*

*¿Cómo, Papá? - Le cuestionó el niño -*

*Tu mejor esfuerzo radica en pedir ayuda, y no me la has pedido. Cuando no puedas hacer algo, después de muchos intentos, realiza tu mejor esfuerzo.*

*"Jamás olvidaré aquella ocasión,  
en que mi Mamá me llevó a verte a la fábrica, para entregarte tu desayuno;  
fue la emoción más grande para mí.  
Después tuvo que aprender la hora y estar atento cuando tocará el silbato,  
para indicarme que ya vendrías a casa."*

## A MI MADRE

*La Era. Doña Alberta Santiago López*

### ESE ÁNGEL

*Refiere una antigua leyenda que un niño próximo a nacer, le dijo a Dios: Me vas a enviar a la Tierra. Pero ¿Cómo viviré allá, siendo tan pequeño y débil?. Dios lo contesto tiernamente, mientras lo miraba a los ojos, lo sostenía con sus manos y lo cargaba entre sus brazos: ¡Entre los muchos ángeles escogí a uno que te espera!*

*Y el niño lo cuestionaba: Pero aquí en el cielo no hago más que cantar y sonreír, y eso basta para mi felicidad. ¿Podré hacerlo allá?. Dios en su infinito amor lo explicaba: ¡Ese ángel te cantará, te sonreirá todos los días y te sentirás muy feliz con sus canciones y sonrisas!*

*El niño aún no creía, dudaba y seguía preguntando: ¿Y cómo entenderé cuando me hablen, si no conozco el extraño idioma de los hombres?. Dios calmaba sus inquietudes con cada palabra que salía de su boca: ¡Ese ángel te hablará y te enseñará las palabras más dulces y más tiernas que escuchan los humanos!*

*El niño con más ganas lo cuestionaba: ¿Qué haré cuando quiera hablar contigo?. Dios en su paciencia le respondía: ¡Ese ángel te juntará tus pequeñas manos y te enseñará a orar!*

*El niño quería saciar todas sus dudas: He oído que en la Tierra hay hombres malos, ¿Quién me defenderá?. Como un padre amoroso cargando a su hijo lo contesto: ¡Ese ángel te defenderá aunque le cueste la vida!*

*Los minutos de despedida se acercaban y el niño entrüstecía: ¡Pero estaré siempre triste porque no te veré más, Señor. Sin verte me sentiré muy sólo!. El consuelo salía de las palabras de Dios: ¡Ese ángel te hablará de mí y te mostrará el camino para volver a mi presencia!*

*En ese instante, en la inmensa paz que reina en el cielo, no se oían voces terrestres. El niño suavemente dijo: ¡Dime su nombre, Señor!*

*Y Dios lo contesto: Ese ángel se llama: ¡"MAMÁ"!*

*Adaptación Eligio Hernández Santiago*

## ES GRATIS

Un niño pequeño se dirigió a su Madre que estaba en la cocina preparando la cena y le entregó un pedazo de papel que había escrito. El papel leía de la siguiente manera:

Por cortar el pasto	\$5.00
Por limpiar mi cuarto esta semana	\$1.00
Por hacer mandados	\$0.50
Por cuidar a mi hermano pequeño	\$0.25
Por sacar la basura	\$1.00
Por sacar buenas notas	\$5.00
Por limpiar y recoger las hojas	\$2.00
Total adeudado	\$14.75

Su madre lo miró y en aquel momento el niño pudo ver todos los recuerdos que pasaban por su mente. Ella tomó una pluma, y en el otro lado del papel escribió.

- Por los nueve meses que te cargué mientras tú crecías dentro de mí, es gratis.
- Por todas las noches que me senté a tu lado, te cuidé y ree por ti, es gratis.
- Por todos los momentos difíciles, y todas las lágrimas que me has causado a través de los años, es gratis.
- Por todas las noches que estuvieron llenas de temor y por las preocupaciones que sé que vendrán, es gratis.
- Por los juguetes, la comida, la ropa, y hasta por limpiarte la nariz, es gratis, hijo.
- Y cuando lo sumes todo, el precio de mi amor, es gratis.

Cuando el niño terminó de leer esto tenía lágrimas en sus ojos. Miró a su madre a los ojos y le dijo: "Mamá, te quiero mucho".

Luego escribió en el papel: "Pagado en su totalidad".

"Mamá, con que podré pagarte cada uno de tus desvelos,  
noches en vela, mortificaciones, alegrías, el don más grande.....  
el de haberme dado la vida.

*Te Quiero y Te Amo Mucho Mamá!"*

## LA MADRE, LA MEJOR OBRA DE DIOS

Dios que estaba ocupado en crear a las madres, llevaba ya seis días trabajando horas extraordinarias cuando un ángel se le presentó y le dijo: ¡Te afanas demasiado, Señor!.

Y el Señor repuso: ¿Acaso no has leído las especificaciones que debe de llenar el pedido? Esta criatura tiene que ser lavable de pies a cabeza, pero sin ser de plástico, llevar 180 piezas móviles, todas reemplazables, funcionar a base de café negro y de las sobras de la comida, poseer un regazo que desaparezca cuando se ponga de pie, un beso capaz de curar todo, desde una pierna rota hasta un amor frustrado, y seis pares de manos...

Y el ángel confundido, observó: ¿Seis pares de manos? ¡Esto es imposible! No son las manos el problema - agregó el Señor -, sino los tres pares de ojos. ¿Y es el modelo normal? - inquirió el ángel. El Creador asintió: Uno para ver a través de la puerta siempre que pregunte: "¡Niños!, ¿Qué andan haciendo ahí dentro?", aunque ya lo sepa muy bien. Otro detrás de la cabeza para ver lo que más le valiera ignorar, pero que precisa saber. Y desde luego, los de adelante para mirar a un niño en apuros y decirle, sin pronunciar siquiera una palabra: "Ya entiendo hijo, y te quiero mucho".

El ángel lo tiró de la manga y lo advirtió mansamente: ¡Vale más que vayas a la cama, Señor; mañana será otro día...! - No puedo, Y además, me falta poco. Ya hice una que se cura por sí sola cuando enferma, que es capaz de alimentar a seis personas con sólo medio kilo de carne molida, y de persuadir a un chiquillo de nueve años para que se esté quieto bajo la ducha.

Lentamente, el ángel dio la vuelta en torno a uno de sus modelos maternales. Me parece demasiado delicada - comentó con un suspiro. ¡Pero es muy resistente! , - aseguro Dios, emocionado - no tienen idea de lo que es capaz de hacer y sobrellevar.

¿Podrá pensar?... le pregunto el ángel. Dios trabajando duro le contesto: ¡Claro, y razonar y transigir!

Por último, el ángel se inclinó y pasó un dedo por la mejilla del modelo - ¡Tiene una fuga! - No es una fuga. Es una lágrima, le aclaro Dios. - ¿Y para qué sirve? Cuestiona el ángel. Dios le respondió: - Para expresar gozo, aflicción, desengaño, pesadumbre, soledad y orgullo. La alegría no se dejó esperar del ángel: - ¡Eres un genio, Señor!

Y Dios, con perfil de tristeza dijo: - ¡Yo no se la puse!.

## LA MAMÁ MÁS MALA DEL MUNDO

*Yo tuve la mamá más mala del mundo. Mientras otros niños no tenían que desayunar, yo tenía que comer cereal, huevos y pan tostado. Cuando los demás tomaban refrescos gaseosos y dulces para el almuerzo, yo tenía que comer un sándwich.*

*Mi madre siempre insistía en saber dónde estábamos, parecíamos encarcelados. Tenía que saber quiénes eran nuestros amigos y lo que estábamos haciendo. Insistía en que si decíamos que íbamos a tardar una hora, solamente nos tardáramos una hora.*

*Me da vergüenza admitirlo, pero hasta tuvo el descaro de romper la ley contra el trabajo de niños menores: hizo que laváramos trastes, tendiéramos camas, aprendiéramos a cocinar y muchas cosas igualmente crudes.*

*Creo que se quedaba despierta en la noche pensando en las cosas que podría obligarnos a hacer, siempre insistía en que dijéramos la verdad y nada más que la verdad.*

*Para cuando llegamos a la adolescencia, ya fue más sabia y nuestra vida se hizo aún más miserable.*

*Nadie podía tocar el claxon para que saliéramos corriendo; nos avergonzaba hasta el extremo obligando a nuestros amigos a llegar a la puerta para preguntar por nosotros.*

*Mi madre fue un completo fracaso; ninguno de nosotros ha sido arrestado, todos mis hermanos han hecho labor social y también han servido a su patria.*

*Y... ¿a quién debemos culpar de nuestro terrible futuro? Tienen razón, a nuestra mala madre.*

*Veán de todo lo que nos hemos perdido. Nunca hemos podido participar en una manifestación con actos violentos y miles de cosas más que hicieron nuestros amigos. Ello nos hizo convertirnos en adultos educados y honestos.*

*Usando esto como marco, estoy tratando de educar a mis hijos de la misma manera; me siento orgulloso cuando me dicen que soy malo.*

*Y, verán... Doy gracias a Dios por haberme dado, ¡La mamá más mala del mundo!*

*Paul H. Dunn*

## A MI HERMANA

*La Fruta. Leticia Hernández Santiago*

### UNA LECCIÓN DE EQUIDAD

*Mi hermano y yo llegábamos siempre de la escuela con un hambre canina. Un día, mi madre puso un pastel en la mesa, con un cuchillo al lado. "Uno de ustedes lo dividirá en dos y el otro escogerá primero la parte que quiera", nos dijo.*

*Mi hermano, que era más listo que yo, cogió el cuchillo enseguida, y empezó a cortar el pastel en dos partes desiguales. De repente se detuvo. Nos miró a mi madre y a mí, luego lo cortó en dos partes exactamente iguales, y me dejó escoger. De ahí en adelante, todo lo dividíamos por igual. Habíamos aprendido, y de por vida, a ser equitativos.*

*Jessamine Paret Knight*

### VIVIR UNIDOS Y EN ARMONÍA

*Un padre de familia recomendaba a sus hijos que vivieran unidos y en armonía, pero ello no lo tomaban en serio.*

*Un día el padre suplicó a sus hijos que lo trajeran una docena de ramitas verdes. Las ató fuertemente formando un manjo, y suplicó a los hijos: "Rompan ustedes este manjo".*

*Ni siquiera uniendo todos sus esfuerzos, los hijos lograron romperlo. Luego, el padre desató las ramitas y dijo: "Rompanlas ahora por separado". Los hijos las rompieron con toda facilidad. Entonces el padre concluyó: "Cada uno de ustedes es comparable a cada una de estas ramitas. Mientras viven ustedes unidos, nadie podrá hacerles daño. En cambio si viven separados por discordias, cualquiera podrá fácilmente acabar con ustedes".*

*León Tolstói*

*"Gracias Dios Mío,  
por haberme dado a tan inigualable ser humano  
con quien he aprendido a convivir durante la etapa más importante de mi vida;  
Gracias A Ti Querida Hermana,"*

## A MI SOBRINA

*Izbel Jiménez Cruz*

### UN REGALO MUY ESPECIAL

*Hace ya tiempo, un hombre castigó a su pequeña de cuatro años por desperdiciar un rollo de papel de envoltura dorado.*

*El dinero era escaso en esos días por lo que explotó en furia cuando vio a la niña tratando de envolver una caja para ponerla debajo del árbol de Navidad. Sin embargo la niña le llevó el regalo a su Padre a la mañana siguiente y le dijo:*

*- ¡¡Esto es para ti Papito!!*

*Él se sintió avergonzado de su reacción de furia, pero nuevamente volvió a explotar cuando vio que la caja estaba vacía. Una vez más gritó:*

*- ¿Qué no sabes que cuando das un regalo a alguien se supone que debe tener algo adentro?*

*La pequeña volteó hacia arriba con lágrimas en los ojos y dijo:*

*- ¡Oh, Papito, no está vacía! Yo soplé muchos besos adentro de la caja, todos para ti, Papi.*

*El Padre se sintió morir, puso sus brazos alrededor de su niña y le suplicó que lo perdonara.*

*Se ha dicho que el hombre guardó esa caja dorada cerca de su cama por varios años y siempre que sentía derrumbado tomaba de la caja un beso imaginario.*

*Cada uno de nosotros hemos recibido un recipiente dorado lleno de amor incondicional y besos de nuestros padres, hijos, amigos y familia.*

*Nadie podría tener una propiedad o posesión más hermosa que ésta.*

## A MIS SOBRINOS

*Ízbel, + Santiago, José Manuel y Eduardo*

## A MIS AHIJADOS

*Christian Isaac, Ania Paola y Cesar*

### LA VIDA ES MÁS SIMPLE CUANDO SABEMOS LO QUE ES ESENCIAL

- 1. Elige una buena actitud, cualesquiera que sean las circunstancias. Mantén una visión positiva de la vida y sé siempre agradado.*
- 2. Construye tu vida sobre la base del respeto. Ama a Dios, a tus amigos, y sé amable con los demás. Fíjate en lo mejor de todos incluyéndote a ti.*
- 3. Haz que la integridad sea la piedra angular de tu vida. Sigue las reglas, juega limpio y sé sincero en todas las cosas.*
- 4. Acepta las dificultades y los desafíos de la vida. Trabaja con esfuerzo en todo lo que hagas, y si fracasas, vuelve a intentarlo.*
- 5. Siente pasión por aprender. Cuanto más descubras acerca de la vida y del mundo, más completo y cabal serás. Procura que éste sea un proceso de toda la vida.*
- 6. Disfruta de la vida. Recuerda que necesitas jugar y divertirte; y, por sobre todas las cosas, necesitas reír.*

*Hal Urban*

*Gracias Dios mío,  
por haberme dado la oportunidad de reír, llorar,  
disfrutar y gozar de la presencia de cada uno de mis sobrinos,  
Permíteme verlos crecer y compartir junto a ellos mis nuevas experiencias de la Vida."*

## A UNOS BUENOS AMIGOS

*Ignacio Gutiérrez Gutiérrez "Pollito"*

*Carlos Ignacio Frankcioly Gutiérrez*

### LA VIDA

*La vida es una oportunidad... ¡Aprovéchala!*

*La vida es belleza... ¡Admírala!*

*La vida es una dicha... ¡Saboréala!*

*La vida es un sueño... ¡Hazlo realidad!*

*La vida es un reto... ¡Fróntalo!*

*La vida es un deber... ¡Cúmplelo!*

*La vida es un juego... ¡Juégallo!*

*La vida es valiosa... ¡Cuidala!*

*La vida es riqueza... ¡Consérvala!*

*La vida es amor... ¡Gózala!*

*La vida es un misterio... ¡Descóbralo!*

*La vida es una promesa... ¡Llévala!*

*La vida es una tristeza... ¡Superala!*

*La vida es un himno... ¡Cántalo!*

*La vida es tragedia... ¡Enfréntala!*

*La vida es aventura... ¡Vívela!*

*La vida es suerte... ¡Persíguela!*

*La vida es preciosa... ¡No la destruyas!*

*La vida es la vida... ¡Defiéndela!*

*Madre Teresa de Calcuta*

## ¡ESCUCHAME!

*Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a aconsejarme, no estás haciendo lo que he pedido.*

*Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a decirme por qué yo no debería de sentirme así, no estás respetando mis sentimientos.*

*Cuando te pido que me escuches y tú piensas que debes hacer algo para resolver mi problema, estás decepcionando mis esperanzas. ¡Escúchame! Todo lo que te pido es que me escuches, no quiero que me hables ni que te tomes molestias por mía. ¡Escúchame, sólo eso!*

*Es fácil aconsejar, Pero no soy un incapaz.*

*Cuando tú haces por mí lo que yo mismo puedo y tengo necesidad de hacer, no estás haciendo otra cosa que atizar mis miedos y mi inseguridad.*

*Pero cuando aceptas, simplemente, que lo que siento me pertenece a mí, por muy irracional que sea, entonces no tengo por qué tratar de hacerte comprender más y tengo que empezar a descubrir lo que hay dentro de mí.*

*R. O'Donnell*

*Amigo, porque sabes ser un muy buen amigo en las buenas y en las malas.*

*Por que sabes motivar y alentar a quien decaído se encuentra;*

*esparciendo alegría y sonrisas*

*aunque a tu también tengas una espina clavada en el corazón y ésta te este lastimando.*

*Gracias, por hacer y ser parte de mi Sueño una realidad, Amigo Pollito."*

*"Carlitos, admira, respeta, quiero y ama, al Padre que tienes contigo, sigue su ejemplo y triunfarás, como él lo ha hecho."*

# A UNOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

## Luz y Fuerza del Centro

### AG. TLALNEPANTLA

*Gracias a todos ustedes, por formar parte de este sueño, que hoy veo realizado.*

**A mi "Chief":** *Gustavo Calvo Osuna.*

**A mi "Padre":** *Rafael Castillo Bocanegra.*

**Al Club de Tobi:** *Arauro, Víctor y Alfredo Cruz; Roberto Estrella "Chiquis", Mario López, José Luis Silva, Julio Rangel, Víctor Ocaña, Ángel Díaz, Juventino Hernández, Ricardo García, Raúl Carretero Abrego, Eduardo Carretero, Ignacio Gutiérrez.*

**Al Drink Team:** *+ Edgar Calvo, Orlando Ríos "Galán".*

## LA FILOSOFÍA

*hablamos del trabajo:*

*Y él dijo: Trabajáis para marchar en armonía con la tierra y con el alma de la tierra. Porque estar ocioso es ser un extraño para las estaciones y desertar del cortejo de la vida, que marcha con majestuosidad y orgullosa sumisión hacia el infinito.*

*Cuando trabajáis, sois una flauta en cuyo corazón el susurro de las horas se convierte en música. Siempre se os ha dicho que el trabajo es una maldición y que todas las labores son infortunio.*

*Más yo os digo: cuando trabajáis, cumplís con una parte del más remoto sueño de la tierra, asignado a vosotros desde su nacimiento.*

*¿Y qué es trabajar con amor? Es tejer la tela con fibras sacadas de vuestro corazón, es como si vuestro ser más amado tuviera que vestirse con esa tela. Es construir una morada con cariño y embellecerla como si fuese para albergar al ser más amado. Es como poner la semilla con ternura y cosechar con regocijo como si fuese el fruto para alimentar al ser más amado. Es infundir a todas las cosas que creáis un soplo de vuestro propio espíritu.*

*Gibrán, Julit Gibrán*

*"Gracias por habernos enseñado a aprender y transmitir los conocimientos, necesarios de este bonito trabajo. Gracias por todo el apoyo brindado a lo largo de mis estudios"*

## A MIS AMIGOS SACERDOTES

+ Excmo. Sr. Arzobispo Don Manuel Pérez Gil González

Excmo. Sr. Arzobispo Don Ricardo Guizar Díaz

Pbro. Arturo Montelongo, Pbro. Salvador Herrera, Pbro. Agustín

A MIS AMIGOS DE LA CATEDRAL DE CORPUS CHRISTI:

Carlos Vázquez Zavala, Leo, Isma.

A MIS COMPAÑEROS MISIONEROS:

Isela, Diana, Miriam, Angel, Noiana, Ernesto, Reyna, Nanop, Fabiola, Juan, Juana, Fernando, Víctor.

### ME DÁMILO DEBIDA "SI"

¿A dónde me acabarás llevando?  
me da miedo sacar la paja más larga,  
me da miedo firmar la hoja en blanco,  
me da miedo decir un "sí", que traerá mucha entrega.

Y con todo no puedo vivir en paz,  
tú me sigues moceando por todos lados,  
y Yo busco el ruido, porque me da miedo oírte:  
porque tú te destigas en el mejor silencio.

Yo cambio de camino cuando te veo venir,  
pero al fin de este nuevo sendero tú me citas esperando;  
¿dónde me escondereó?, en todas partes te encuentro  
¡No hay modo de escaparse de tí!

Y no tengo que decir "sí" Señor.  
Tengo miedo de darte la mano, te quedarías con ella.  
Tengo miedo de cruzarme con tu mirada, eres un seductor.  
Tengo miedo de tu exigencia; eres un Dios celoso,  
eres acorralado y trato de esconderte,  
eres cautivo, pero me debate y luchas sabiendo me vencido  
tú eres más fuerte, Señor:  
tú posesas el mundo y me lo quitas.

Cuando extiendes la mano para coger a una persona o una cosa,  
todas se desvanecen delante de mis ojos.

¡Y no!, no es agradable oír de no poder coger nada para uno:  
si corte una flor, se marchita entre los dedos;  
si lanzo una careajada, se me hielan los labios;  
si lanzo un calé, me quedo jadeante y nervioso.

Y todo me parece vacío, todo se me hace hueco,  
en torno a mí, tú haz hecho el desierto,  
y tengo hambre y sed, y el mundo no podría alimentarme.

¡Pero si Yo te amaba, Señor!  
¿Qué es entonces lo que Yo te he hecho?  
Yo trabajaba por tí, Yo me entregaba,  
¿Dónde está tú voz?, ¿Qué más quieres de mí Señor?

*Hijo mío Yo quiero más de ti y del mundo.  
Antes, tú me dabas tu acción, y eso no me sirve para nada.*

*Tú me invitabas a bendecirla, me invitabas a sostenerla,  
querías interesarme en tu trabajo; pero fíjate bien:  
al hacerlo hijo mío, tú inocuizas el juego.*

*Yo antes veía tu buena voluntad, te seguía con los ojos.  
Pero ahora quiero más; no se trata de que hagas tu acción,  
sino la voluntad de tu Padre del Cielo.*

*Oh "H" Hijo mío.*

*Necesito de tú "H", como el que necesité de María,  
para venir al mundo.*

*Porque Yo soy el que debo meterme en tu trabajo,  
entrar en tu familia, en tu barrio, ¡Yo! Y no tú.*

*Porque es mi mirada la que penetra y no la tuya,  
es mi palabra la que arrastra y no la tuya,  
es mi vida la que transforma y no la tuya;  
dame todo, ponlo todo en mis manos.*

*Yo necesito tu "¡H!"  
para desposarme contigo y descender a la tierra,  
necesito tu "¡H!"  
para seguir salvando al mundo.*

*¡¡ Oh Señora!!  
tus exigencias me dan miedo.  
¿Quién puedo resistirte?  
para que tu reino llegue y no el mío,  
para que se cumpla tu voluntad y no la mía,  
ayúdame a decir "H" al primer llamado:  
de sentirme Hijo tuyo,  
de ser un ejemplo de Jesús y de comprometernos  
entregando toda mi vida,  
en el amor que me formaste y en la alegría de construir tu Reino  
en este mundo,  
donde sólo mi locura impide convertirlo en Paraíso.*

*"Gracias por el apoyo recibido, la confianza y la fe de todos y cada uno de Ustedes,  
al animarme a continuar exitando tirar las esperanzas de una Vida Profesional.  
Gracias, por encomendarme en tus oraciones y ser ejemplo de una motivación en mi vida."*

## DESIDERATA

*Camina tranquilamente en medio del ruido y del apresuramiento. Recuerda la paz que existe en el silencio. Siempre que sea posible, y sin que esto signifique claudicar, llévate bien con todas las personas.*

*Di la verdad y dila en forma tranquila y clara. Escucha a los demás, incluso a los aburridos e ignorantes; ellos también tienen algo que contarte. Evita a las personas ruidosas y agresivas, pues hieren el espíritu.*

*Si te comparas con otros, te puedes convertir en una persona vanidosa y amargada, pues siempre habrá gente que vale más o menos que tú. Disfruta de lo que has logrado y disfruta al planear lo que vas a lograr.*

*Mantén-te interesado en tu propia carrera, por humilde que ésta sea; constituye una cosa que poseemos realmente, aunque la fortuna cambie. Ejercita cautela en tus negocios, pues el mundo está lleno de trampas; pero no dejes que esto te impida ver la virtud que existe. Muchas personas lucha por altos ideales; y dondequiera, la vida está llena de heroísmo.*

*Sé tú mismo, especialmente no finjas afecto. Tampoco seas cínico en cuanto al amor, pues aun en presencia de toda la esterilidad y del desencanto, el amor es perenne como la hierba.*

*Toma con bondad el consejo y las experiencias que te dan los años abandonando con gracia los hábitos de la juventud. Nutre la fortaleza de tu espíritu para que te defienda en las desgracias que no son. Muchos temores nacen de la fatiga y de la soledad. Además de tener una disciplina sana, sé bondadoso para contigo mismo. Eres hijo del universo, de la misma manera que lo son los árboles y las estrellas. Tienes derecho de estar en donde estás y, aunque esto no sea muy claro para ti, el Universo sin duda está desenvolviéndose como debe ser.*

*Así pues, debes estar en paz con Dios como quiera que tú concibas a Dios y a cualesquiera que sean tus esfuerzos y aspiraciones; en la ruidosa confusión de la vida, conserva la paz con tu alma. Con todas sus farsas, afanes y sueños desechos, el mundo es todavía hermoso. Sé cuidadoso. ¡Lucha por ser Feliz!*

*(Aunque el autor es desconocido, se dice que este poema fue descubierto en 1692, en la Iglesia de St. Paul, en Baltimore, Maryland)*

## A MIS COMPAÑERAS, AMIGAS Y PEDAGOGAS GENERACIÓN 1998-2001

*Juan Carlos, Mariana "Nani", Ceci "Ceci", Miriam "Harrison", Olivia, Wendy, Gris, Quiba, Mari, Norma, Maribel, Gaby, Vero, Nora, Yolanda.*

### MÁXIMAS DE THOMAS ALVA EDISON

*Confía en tus propias energías y no dependas de otros, ni esperes que te ayuden.*

*Afférrate con toda la fuerza a tus más altos ideales, y no te dejes seducir por objetos tan vulgares como la riqueza, la posición, la popularidad. Sé tú mismo.*

*Tu valor consiste en lo que eres, y no en lo que tienes; lo que eres se mostrará con lo que haces.*

*No te irrites, no envidies ni te apures nunca. No te hagas desgraciado comparando tu suerte con la gente más afortunada que tú, sino al contrario, saca el mejor partido posible a las oportunidades que tengas.*

*Emplea provechosamente cada momento.*

*Trata a la gente noble que puedas encontrar; lee los mejores libros, vive con los fuertes de espíritu. Pero aprende a ser feliz en la sociedad.*

*No creas que toda grandeza y heroísmo pertenece al pasado. Aprende a descubrir príncipes, potestades y santos entre las personas que te rodean. Puedes estar seguro de que los hay.*

*Sé en la tierra lo que los buenos esperan ser en el cielo. Cultiva amistades ideales. reúne en un círculo íntimo a todos aquellos de tus conocidos que tienen hambre y sed de la verdad y la justicia. Recuerda que el mismo cielo no puede ser otra cosa que la intimidad de las almas puras y nobles.*

*No huyas de ningún acto útil o benévolo, por duro o doloroso que sea. El valor de las acciones se mide por el espíritu con que se hacen.*

*Si el mundo te desprecia porque no sigues su camino, no lo hagas caso. Recuerda que el cielo y el infierno serían instituciones absolutamente inmorales si sólo se consideran como premio o castigo.*

*Si en mil planes fracasas, no te descorazonas. Mientras tus propósitos sean buenos no has fracasado.*

*Exáminate todas las noches y mira si has progresado en conocimientos, simpatía y servicios durante el día. Considera como perdido todo día que no hayas adelantado.*

*Ocupate de obras de energía, no en pasatiempos frívolos. Nuestro valor se mide únicamente por nuestros actos.*

*Si haces algún mal, reconócelo y haz la reparación que puedas. No tengas deudas morales.*

*Cuando tengas duda acerca de lo que debes hacer pregúntate a ti mismo: "¿Qué manda la nobleza?" Debes estar en paz contigo mismo.*

*No busques más premios para ti, si tu camino es recto.*

*Presta todo apoyo y auxilio que puedas a todo movimiento o institución que trabaje en pro del bien. No seas sectario.*

*No lloves careta ni por dentro ni por fuera. Sé plenamente humano.*

*No descansas mientras no hayas comprendido el significado del mundo y el objeto de nuestra vida ni hayas reducido tu mundo a un consumo racional.*

*Thomas Alva Edison*

## EL ÉXITO COMIENZA CON LA VOLUNTAD

*Si piensas que estás vencido, lo estás. Si piensas que no te atreves, no lo harás. Si piensas que te gustaría ganar pero no puedes, no lo lograrás.*

*Si piensas que perderás, ya has perdido, porque en el mundo encontrarás que el éxito comienza con la voluntad del hombre. Todo está en el estado mental.*

*Porque muchas carreras se han perdido antes de haberse corrido, y muchos cobardes han fracasado, antes de haber su trabajo empezado.*

*Piensa en grande y tus hechos crecerán. Piensa en pequeño y quedarás atrás. Piensa en que puedes y podrás. Todo está en el estado mental.*

*Si piensas que estás aventajado, lo estás. Tienes que pensar bien para elevarte. Tienes que estar seguro de ti mismo, antes de intentar ganar un premio.*

*La batalla de la vida no siempre la gana el hombre más fuerte, o el más ligero, porque tarde o temprano, el hombre que gana es aquel que cree poder hacerlo.*

*Rudyard Kipling*

*Amigo y amigas mías, Gracias, por hacer de esta generación la más divertida en mi Vida de Estudiante.*

*He aprendido a reír, a llorar, a disfrutar, pero sobre todas las cosas a Amar.*

*¡Gracias por compartir estas grandes archirrecontraultramegahappybuonísimas patoaventuras.*

*Gracias por habernos permitido ser una parte de ti en este grupo!*

PARA TI QUERIDO PEDAGOGO,  
PROFESOR, EDUCADOR, MAESTRO, DOCENTE.

*Yma Subeil, Leahy, Edith, Elisa, Laura, y Olimpia*

## EL TIPO DE MEXICANO QUE DEBEMOS PREPARAR

*Un mexicano en quien la enseñanza estimule armónicamente la diversidad de sus facultades: de comprensión, de sensibilidad, de carácter, de imaginación y de creación.*

*Un mexicano dispuesto a la prueba moral de la democracia, entendida como "un sistema de vida orientado constantemente al mejoramiento económico, social y cultural del pueblo.*

*Un mexicano interesado, ante todo, en el progreso de su país, apto para percibir sus necesidades y capaz de contribuir a satisfacerlas, merced al aprovechamiento intensivo, previsor y sensato de sus recursos.*

*Un mexicano resuelto a afianzar la independencia política y económica de la patria, no con meras afirmaciones verbales de patriotismo, sino con su trabajo, su energía, su competencia técnica, su espíritu de justicia y su ayuda cotidiana y honesta a la acción de sus compatriotas.*

*Un mexicano, en fin que, fiel a las aspiraciones y a los designios de su país, sepa ofrecer un concurso auténtico a la obra colectiva "de paz para todos y de libertad para cada uno", que incumbe a la humanidad entera, lo mismo en el seno de la familia, de la ciudad y de la nación, que en el plano de una convivencia internacional digna de asegurar la igualdad de derechos de todos los hombres.*

*Jaime Torres Bodet*

## LA HISTORIA DE UN LÁPIZ

*El niño miraba al abuelo escribir una carta. En un momento dado, le pregunto: - ¿Estás escribiendo una historia que nos pasó a los dos?, ¿Es, quizá una historia sobre mí?*

*El abuelo dejó de escribir, sonrió y dijo al nieto:*

*- Estoy escribiendo sobre ti, es cierto. Sin embargo, más importante que las palabras es el lápiz que estoy usando. Me gustaría que tú fueses como él cuando crezcas.*

*El niño miró el lápiz, intrigado, y no vio nada de especial.*

*- ¡Pero se es igual a todos los lápices que he visto en mi vida!*

*- Todo depende del modo en que mires las cosas. Hay en él cinco cualidades que, si consigues mantenerlas, harán de ti una persona por siempre en paz con el mundo. Primera cualidad: puedes hacer grandes cosas, pero no olvides nunca que existe una mano que guía tus pasos. A esta mano nosotros la llamamos Dios, y Él siempre te conducirá en dirección de su voluntad.*

*Segunda: de vez en cuando necesito dejar de escribir y usar el sacapuntas. Eso hace que el lápiz sufra un poco, pero al final está más afilado. Eso hace que el lápiz sufra un poco, pero al final está más afilado. Por lo tanto, debes ser capaz de soportar algunos dolores, porque te harán mejor persona.*

*Tercera: el lápiz siempre permite que usemos una goma para borrar aquello que está mal. Entiende que corregir algo que hemos hecho no es necesariamente algo malo, sino algo importante para mantenernos en el camino de la justicia.*

*Cuarta: lo que realmente importa en el lápiz no es la madera ni su forma exterior, sino el grafito que hay dentro. Por lo tanto, cuida siempre de lo que sucede en tu interior.*

*Finalmente, la quinta cualidad del lápiz: siempre deja una marca. De la misma manera, has de saber que todo lo que hagas en la vida dejará trazos, e intenta ser consciente de cada acción.*

*Paulo Coelho*

## PARA TI AMADA MIA

*Yma Suheil*

### EL HOMBRE Y LA MUJER

*El hombre es la más elevada de las criaturas. La mujer es el más sublime de los ideales.*

*El hombre es el cerebro. La mujer es el corazón.*

*El cerebro fabrica la luz, el corazón el amor.*

*La luz fecunda, el amor resucita.*

*El hombre es fuerte por la razón. La mujer es inocente por las lágrimas.*

*La razón convence, las lágrimas conmueven.*

*El hombre es capaz de todos los heroísmos. La mujer de todos los martirios.*

*El heroísmo ennoblece; el martirio sublima.*

*El hombre es un código. La mujer es un evangelio.*

*El código corrige; el evangelio perfecciona.*

*El hombre es un templo. La mujer es el sagrario.*

*Ante el templo nos descubrimos; ante el sagrario nos arrodillamos.*

*El hombre piensa. La mujer sueña.*

*Pensar es tener en el cráneo una larva; soñar es tener en la frente una aureola.*

*El hombre es un océano. La mujer es el lago.*

*El océano tiene la perla que adorna; el lago la poesía que deslumbra.*

*El hombre es el águila que vuela. La mujer es elruiseñor que canta.*

*Volar es dominar el espacio; cantar es conquistar el alma.*

*En fin, el hombre está colocado donde termina la tierra.*

*La mujer donde comienza el cielo.*

*Princesita, Gracias por estar conmigo en cada momento decisivo de mi Vida,*

*Por caminar a mi lado y junto a mí.*

*Infinitamente Gracias, por ser mi Amante, mi Compañera de aventuras y travесuras,*

*por ser mi Mujer pero sobretodo mi Amiga de Alegrias y Frisitezas,*

*Gracias, por hacerme el Hombre más Feliz del Universo.*

*To Amo Muñequita, I love you Darling, T @m @ Cara Piccola Principessa \**

## *Te deseo . . .*

*Te deseo primero que ames, y que amando también seas amado. Y que de no ser así, seas breve en olvidar y que después de olvidar no guardes rencores. Deseo, pues, que no sea así, pero que si es, sepas ser sin desesperar.*

*Te deseo también que tengas amigos, y que incluso malos e inocentes sean valientes y fieles, y que por lo menos haya uno en quien puedas confiar sin dudar. Y porque la vida es así, te deseo también que tengas enemigos. Ni muchos ni pocos, en la medida exacta, para que, algunas veces te cuestiones tus propias corezas. Y que entre ellos, haya por lo menos uno que sea justo, para que no te sientas demasiado seguro.*

*Te deseo además que seas útil, más no insustituible. Y que en los momentos malos, cuando no quede más nada, esa utilidad sea suficiente para mantenerte en pie. Igualmente te deseo que seas tolerante; no con los que se equivocan poco, porque eso es fácil, sino con los que se equivocan mucho e irremediablemente, y que haciendo buen uso de esa tolerancia, sirvas de ejemplo a otros.*

*Te deseo que siendo joven no madures demasiado deprisa, y que ya maduro no insistas en rejuvenecer, y que siendo viejo no te dediques al desespero. Porque cada edad tiene su placer y su dolor, y es necesario dejar que fluyan entre nosotros.*

*Te deseo de paso que seas triste. No todo el año, sino apenas un día. Pero que en ese día descubras que la risa diaria es buena, que la risa habitual es sosa y la risa constante es malsana.*

*Te deseo que descubras, con urgencia máxima, por encima y a pesar de todo que existen, y que te rodean, seres oprimidos, tratados con injusticia y personas infelices.*

*Te deseo que acaricies un gato, alimentes un pájaro y oigas a un jilguero erguir triunfante su canto matinal, porque de esta manera, sentirás bien por nada. Deseo también que plantes una semilla, por más minúscula que sea, y la acompañes en su crecimiento, para que descubras de cuántas vidas está hecho un árbol.*

*Te deseo, además, que tengas dinero, porque es necesario ser prácticos. Y que por lo menos una vez al año pongas algo de ese dinero frente a ti y digas: "Esto es mío", sólo para que quede claro quién es el dueño de quién.*

*Te deseo también que ninguno de tus afectos muera, pero que si muere alguno, puedas llorar sin lamentarte y sufrir sin sentirte culpable.*

*Te deseo por fin que, siendo hombre tengas una buena mujer, y que siendo mujer, tengas un buen hombre, mañana y al día siguiente, y que cuando estéis exhaustos y sonrientes, habléis sobre el amor para recomenzar.*

*Si todas estas cosas logaran a pasar no tengo más que desearte.*

*Victor Hugo*

*A mis Ositos*

## ORACIÓN DE UN PADRE

*Dame, Señor, un hijo que sea lo bastante fuerte para saber cuándo es débil, y lo bastante valeroso para enfrentarse a sí mismo cuando sienta miedo.*

*Un hijo que sea orgulloso e inflexible en la derrota, y humilde y magnánimo en la victoria.*

*Dame un hijo que nunca doble la espalda cuando deba erigir el pecho. Un hijo que sepa conocerte a Ti... y conocerse a sí mismo, que es la piedra fundamental del conocimiento.*

*Condúcelo, te lo ruego, no por el camino cómodo y fácil, sino por el camino áspero, agujoneado por las dificultades y los retos.*

*Y ahí, déjalo aprender a sostenerse firme en la tempestad, siempre con ideales altos.*

*Un hijo que se domine a sí mismo antes de pretender dominar a los demás; un hijo que avance hacia el futuro, pero que nunca se olvide del pasado.*

*Y después de lograr todo eso, agrégale, te lo suplico, suficiente sentido del humor, de modo que pueda ser siempre serio, sin tomarse a sí mismo demasiado en serio.*

*Dale humildad para que pueda recordar siempre la sencillez de la verdadera grandeza, la imparcialidad de la verdadera sabiduría y la mansedumbre de la verdadera fuerza.*

*Entonces yo, su padre, me atreveré a murmurar: ¡No he vivido en vano!*

*Atribuido a Douglas McArthur*

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>1 El proceso de la capacitación</b>	12
<b>1.1 El marco conceptual de la capacitación</b>	13
1.1.1 Definición de conceptos	13
<b>1.2 El proceso de la capacitación</b>	17
1.2.1 El modelo – proceso de la capacitación	17
<b>1.3 La evaluación de la capacitación</b>	20
1.3.1 Definición del concepto de evaluación	20
1.3.2 Las diversas formas de evaluar	21
1.3.3 Características de la evaluación	22
1.3.4 Funciones de la evaluación	22
<b>2 La capacitación en Luz y Fuerza del Centro</b>	23
<b>2.1 Acontecimientos históricos en LUZ Y FUERZA DEL CENTRO</b>	24
<b>2.2 Las políticas de la empresa</b>	29
<b>2.3 El Plan Nacional de Capacitación y la Productividad Nacional</b>	30
<b>2.4 Los planes y programas de Luz y Fuerza del Centro</b>	33
2.4.1 Conceptualización de los planes y programas de Luz y Fuerza del Centro	33
2.4.2 Los planes y programas de Luz y Fuerza del Centro	37
<b>2.5 El Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006</b>	42
<b>2.6 Las estrategias del Buen Gobierno Honesto y Transparente</b>	44

<b>3 EL CURSO DE “VALORES ÉTICOS EN EL SERVICIO (VAES)”</b>	47
3.1 La presentación del curso	48
3.2 La justificación del curso	51
3.3 La teorización del curso	54
3.4 El diseño del curso	56
3.5 La importancia del curso en una empresa de Servicio	59
<b>4 TRABAJO DE CAMPO: ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL CURSO</b>	62
4.1 Trabajo de campo: análisis del impacto del curso	63
4.1.1 Justificación del trabajo de campo: Selección de un modelo para la evaluación del aprendizaje en el curso.	63
4.2 La aplicación de los cuestionarios en los centros de trabajo	75
4.2.1 El Departamento de Agencias Foráneas	75
4.3 La evaluación a los cuestionarios aplicados	80
4.3.1. Resultado de la evaluación de los cuestionarios aplicados	80
4.4 Opiniones, observaciones y comentarios, con respecto a la aplicación del modelo de evaluación	83
4.5 El estudio de los alcances efectuados a lo largo de su Aplicación en LUZ Y FUERZA DEL CENTRO	85
<b>5 LA PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL CURSO: “VALORES ÉTICOS EN EL SERVICIO (VAES)”</b>	88
5.1 La propuesta de actualización del Curso: “Valores Éticos en el Servicio (VAES)”	89
5.1.1. El diseño de la propuesta	91

<b>ANEXOS</b>	93
<b>1.- Manual de Capacitación para el Participante</b>	94
<b>2.- Guías de Instrucción</b>	95
<b>3.- Acetatos</b>	96
<b>4.- Juegos:</b>	97
A) Lotería de Valores LFC	
B) Escrúpulos LFC	
<b>5.- Graficas de la Evaluación</b>	98
<b>CONCLUSIONES</b>	99
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	103
<b>CONSULTAS EN PÁGINAS WEB</b>	109

## INTRODUCCIÓN

Tal vez somos muchos los que siempre nos quejamos de la ausencia o falta de un empleo, el medio de un desarrollo personal, un sustento familiar o el modo de un crecimiento profesional; teniendo como origen y génesis el ejercicio de una labor o trabajo.

Son contadas las personas quienes al tener la oportunidad de conseguir un trabajo en nuestros días, lo ejerzamos con gusto, con pasión, por placer; aún sabiendo que gracias a nuestro esfuerzo acrecentamos el capital de la empresa primeramente y subsecuentemente el ejercicio profesional y/o laboral de cada uno en el organismo al que pertenecemos o institución a la cual representamos; ya sea particular ó pública; estatal ó federal según la visión capitalista.

Desafortunadamente no todos coincidimos con estos parámetros. En la actualidad, y no sólo en México, los empleos como en el mundo se escasean o se abaratan los sueldos y por lo tanto las diversas formas y modalidades del ejercicio de un empleo cambian.

Mantenerse en los primeros sitios y a la vanguardia en un mercado de múltiple competencia, trae como consecuencia, el promover estándares de calidad, contar con una amplia tecnología adecuada para competir en normas de distribución, comercialización, prestación de un servicio y/o venta de un producto, así como presentar una excelsa calidad con la cual es elaborado y el servicio que se ofrece.

Todo es dirigido con un solo destino, la satisfacción de una necesidad del cliente en la prestación de un servicio.

Para llegar hasta este paso, es necesario contar con la columna vertebral de una empresa, que no sólo se ha de preocupar de la capacitación de su personal, para llevar a cabo todas las estrategias necesarias; sino que ha de representar una expresión de la educación continua a través del ser humano.

Del ejercicio de la capacitación dependerá el desempeño del ser humano para una función productiva, los cuales se observarán y reflejarán en el desarrollo de su trabajo, con el fin de mejorar aptitudes, actitudes, destrezas y habilidades laborales y de un crecimiento personal, en relación con el puesto que se desempeña en un ambiente de mejora continua.

Para nosotros los egresados de la licenciatura en pedagogía, es una nueva alternativa, a través de la cual se pueda manifestar la educación ya sea continua, para adultos o bien permanente, con una visión optima, reflejada en un proceso de enseñanza-aprendizaje; mediante el cual se presenta un campo de desarrollo y ejercicio a nivel profesional.

En la actualidad la mayoría de las instituciones le han dado un peso más específico y se han preocupado por todas estas circunstancias, debido a que dependen de los servicios que ofrecen para continuar y a su vez existir.

Luz y Fuerza del Centro (LFC), ha sido una empresa que ha implementado desarrollar en un esfuerzo constante como premisa la necesidad, mejorar la calidad en el servicio, mediante programas enfocados a los aspectos de la atención al cliente.

Emprendiendo un ambicioso proyecto de capacitación, ha exigido el reto para la modernización de sus trabajadores; los cuales deben contar con las herramientas necesarias, sobre un conocimiento moderno e integral para el procesamiento de los requerimientos comerciales de los clientes y la mejora administrativa interna en materia de atención, finanzas y control de los recursos humanos.

Manifestando la necesidad de atender y servir dignamente al usuario ó cliente, quien es la parte esencial de ésta y de cualquier otra empresa, no sólo de servicio. Se tiene en cuenta que no sólo con la asistencia al participar en un curso de capacitación, que independientemente del aspecto técnico o humanístico; se pueden contribuir al desarrollo de sus actitudes y buen servicio, al mejoramiento de la empresa.

Con pleno conocimiento de la importancia que representa al estar en un mercado en donde no hay mucha competencia es necesario que la parte medular ó esencial permita generar los cambios idóneos para que continúe manteniéndose en el mercado nacional y en un futuro en los mercados internacionales.

En este organismo se asumen y retoman las metas presidenciales que actualmente con el actual Gobierno Federal, se han quedado propuestas para volver a recrear una cultura de los valores que beneficien a los organismos o dependencias gubernamentales, en contra de la corrupción.

A su vez, en donde el sector eléctrico sea integrado por empresas con calidad mundial, modernas, eficientes, financieramente sanas, con autonomía de gestión, flexibles, con cobertura nacional, y que atiendan plenamente el requerimiento y las expectativas de sus clientes y de la población en general, con precios razonables y promoviendo el ahorro de energía. (1)

Con un crecimiento en armonía con el medio ambiente, promoviendo entre su personal una nueva cultura de compromiso con el trabajo y elevando el sentido de responsabilidad, en el marco de un desarrollo sostenible y sustentable. (2)

---

(1) Visión de Luz y Fuerza del Centro [www.lfc.gob.mx](http://www.lfc.gob.mx)

"Desarrollo Sostenible: La maximización de los beneficios netos del Desarrollo Económico, sujetos al mantenimiento de los Servicios y Calidad de los recursos naturales a lo largo del tiempo. Esto último, según los economistas medioambientales que introdujeron el concepto en los años ochenta, implica la utilización de los recursos naturales renovables a tasas inferiores a su capacidad regenerativa y la utilización de los recursos no renovables con una eficiencia óptima, teniendo en cuenta en este último caso la sustitución del progreso técnico por los recursos naturales." (2)

Observar los resultados del desarrollo económico de una empresa, es tener una visión del reflejo de un buen servicio y de una buena calidad en la presentación del producto al final del proceso al destinatario: el cliente; traspirando un ejemplo de la capacitación como proceso, en el recurso más eficiente para la empresa: sus empleados.

Hablar de la capacitación, es dialogar hoy en día, de un auxiliar en el trabajo a través de un proceso de enseñanza - aprendizaje para las empresas que en su momento lo requieran.

De ésta manera la formación educativa del personal se observa centrada en dos aspectos: primeramente en la educación de adultos, para posteriormente continuar con una educación permanente y constante en donde se pueda capacitar a un personal al cual se le imparta una educación propia y de acuerdo a sus necesidades; en beneficio de él mismo, de sus compañeros, de la institución a la que representa, de la sociedad, por una digna nación y con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

En ocasiones, la capacitación no sólo se debe de encargar de instruir al empleado o al trabajador para laborar la parte técnica, sino que debe de contribuir con ello a la construcción de la persona, desde un aspecto humano; realizando y fomentando una conciencia de la persona sobre la importancia y necesidad del papel que representa para el organismo, ya que son ellos el sustento y la estructura de cualquier institución, dedicada a la distribución y venta de algún producto o servicio, como es el caso de Luz y Fuerza del Centro.

El organismo quien a pesar de sus 100 años, ha seguido demostrando que tiene la necesidad de continuar en la actualidad, perfeccionándose y modernizándose para dar una mejor atención a los usuarios que requieren del servicio de energía eléctrica. De ahí la importancia de que la capacitación sea constante, para cada uno de ellos, posibilitando una competitividad tanto a nivel nacional, como internacional y por una lucha entre mercados; de acuerdo a las políticas globalizadas y neoliberales por las cuales se conduce este mundo económico y productivo.

---

(2) PEARCE, David W. Diccionario AKAL de economía moderna, Madrid, AKAL Ediciones, 1999, 421pp; pág. 110

Es el período comprendido del 24 de septiembre del 2001 al 24 de marzo del 2002, en el cual realice mi Servicio Social en la empresa LFC, desempeñándome para la institución como un apoyo administrativo de la Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos (GDRH), la cual pertenece a la Subdirección de Recursos Humanos.

Es de ésta forma como me entero, involucro y participo en la creación, del curso de capacitación Valores Éticos en el Servicio (VAES), con la presentación de una propuesta no formal con relación al curso. Una presentación realizada en caricatura de las diversas actividades de los trabajadores en sus centros de trabajo.

La institución ha contribuido a su dependencia elaborando este curso, diseñado especialmente para mejorar las actitudes de los trabajadores y la calidad del organismo, teniendo como origen los valores, el servicio y la atención al cliente; el cual ha tenido la función y la fusión de integrar al ser humano en su papel de trabajador dignificando la calidad de uno y otro desde la capacitación, atendiendo a las necesidades en camino hacia una etapa de modernización.

Al comenzar la capacitación desde los valores, se ha pretendido descubrir la importancia del empleado como ser humano, para posteriormente, incluirlo e involucrarlo como miembro del organismo y mostrarle cuáles son los valores organizacionales que se desean alcanzar.

Para esto es indispensable que se viva, se empape y se sienta la pasión por lo que se realiza, con la finalidad de proporcionarle los elementos y las herramientas necesarias que le permitan conocer la calidad de su vida familiar, social y laboral.

Al hablar de servicio hay que hacer referencia a las actitudes basadas en la escucha y la atención al cliente, de parte de cualquier trabajador que por muy insignificante que sea su papel dentro del organismo, no deja de ser importante para la sociedad y los usuarios que la conforman, promoviendo acciones que ayuden a recobrar la imagen perdida del ser humano: el trabajador.

Es imprescindible no dejar de lado, la forma de hacer conciente a cada uno y a todos los eslabones de la empresa, pues son una cadena de un servicio interno y externo; debido a que el empleado es quien tiene el contacto directo con el usuario; haciéndose presente por medio de él una parte de la empresa.

En cierta manera esto deberá contribuir a trascender las fronteras del compañerismo, provocando que el aprendizaje adquirido no sólo se quede en un conocimiento aprendido en la conciencia humana. Obteniendo como una finalidad, la necesidad de realizar una evaluación a la capacitación del curso, para conocer la magnitud del impacto que ha tenido este curso entre los trabajadores, a dos años de haberse impartido por vez primera.

La Hipótesis que mantuve durante este proyecto de investigación y estudio de caso fue: "Sí el curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", cumple con el objetivo para el cual fue creado, entonces el impacto de los trabajadores de Luz y Fuerza del Centro, ha generado cambios significativos y positivos en su conducta."

Debido al proyecto de investigación de tesis que hoy sustento, ha sido vital el inicio de la metodología de mi investigación partiendo de la información que la empresa me ha permitido conocer en beneficio del curso. Prosiguiendo con una investigación bibliográfica y hemerográfica, extensa; desde donde yo he podido obtener una contextualización fuerte y sólida que actualmente son los cimientos y las bases para dirigirla hacia el desarrollo de ésta actualización del curso de capacitación.

Una vez ubicado en la contextualización, he conocido primeramente el curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", desde su origen, creación y la presentación del manual; así también como de las guías de instrucción, las dinámicas, las técnicas y los juegos, es decir; desde su presentación, justificación, teorización, diseño; así como sobre la importancia para la institución.

Esto me permitió involucrarme con una parte del personal de LFC, principalmente con el Departamento de Agencias Foráneas, de la Subdirección de Distribución y Comercialización; con la finalidad de aplicar un modelo de evaluación: un cuestionario (el cual designé que fuera cerrado con respuestas en opción múltiple y de falso o verdadero); en sus áreas y centros de trabajo previamente seleccionados, en la zona norte del área metropolitana al Distrito Federal (Tlalnepantla, Atizapán, Naucalpán, Cuautitlán Izcalli y Cuautitlán de Romero Rubio).

De donde fui extrayendo la información necesaria, de acuerdo a una evaluación previa de la capacitación de este personal. Debido a que su relación y contacto con el cliente es más frecuente y específico, siendo el lugar idóneo para aplicar el modelo de evaluación; de acuerdo a los conocimientos adquiridos una vez participado en el curso de capacitación.

De acuerdo a ésta interpretación de las respuestas obtenidas, la investigación de campo fué de análisis; clasificando primeramente los cuestionarios del personal que ha asistido de aquellos que no han asistido al curso, a lo largo de dos años a la fecha; primeramente hace dos años, año y medio, un año y medio año.

Se continúo, con un análisis detallado de las respuestas, pregunta por pregunta; diferenciando a través de unas marcas (rayitas), con dos tintas de colores, las respuestas en una hoja general que me sirvió como vaciado de todo el conjunto de respuestas. Nuevamente iniciando por las personas que sí han asistido y separando a las que no han participado.

Se llega a la conclusión, comprobación y verificación de los resultados obtenidos; con la finalidad de conocer y comprobar, si han cumplido y cómo las expectativas planteadas al principio, por parte mía en la hipótesis.

Las cuales serán argumentos indispensables para ayudar al organismo con una propuesta de actualización, desde una didáctica pedagógica más atractiva, más motivante; con la cual se puedan atender y satisfacer las nuevas necesidades encontradas en el desarrollo de este proceso.

Anterior a este curso de capacitación se contaba con una persona encargada del seguimiento de los capacitados, desde una escuela de capacitación; con la finalidad de verificar que efectivamente los resultados estaban siendo satisfactorios y se cumplían con las metas y propuestas establecidas; desafortunadamente no todo dura.

En Luz y Fuerza del Centro los participantes a un curso de capacitación pertenecen a diferentes áreas de trabajo y subdirecciones, con las que cuenta por tal motivo resulta difícil, tener un seguimiento; más no imposible.

Más sin embargo también los escalafones de los departamentos propician que tengan un movimiento vertical ascendente, lo que origina que el personal capacitado no se encuentre en su área de trabajo en un determinado tiempo.

Para concluir esta introducción es necesario precisar los capítulos: En el primer capítulo realizó, una presentación del marco teórico, que sirve de introducción a los conceptos y al proceso de capacitación, para concluir con la evaluación de la capacitación.

En el segundo capítulo estoy dando a conocer la estructura de Luz y Fuerza del Centro a través de sus políticas, planes y programas de capacitación; así como de una breve introducción al curso de "Valores Éticos en el Servicio".

En la parte media de esta tesis, menciono cómo está constituido el curso de capacitación; así como de la importancia de éste, para una empresa de servicio.

En el penúltimo capítulo hago mención de la estructura de trabajo realizada en campo, diseño de los modelos de evaluación, aplicación, evaluación y análisis de los resultados obtenidos.

Para que finalmente en el último capítulo, realice una presentación de la actualización del curso de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación de campo.

A dos años de haberse puesto en marcha por primera vez el curso de VAES, con la finalidad de atender aquellas actitudes que han desprestigiado la imagen de la empresa, han surgido cuestiones que ponen de manifiesto el efectivo crecimiento laboral de los trabajadores, en beneficio de contribuir con el organismo en las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Nacional de Transparencia y Combate a la Corrupción; así como de las Estrategias del buen Gobierno Honesto y Transparente, por parte del Gobierno Federal y de los retos por alcanzar un buen nivel para la modernización de ésta empresa en beneficio de todos los usuarios de la zona central del país.

Por tal motivo surge en mí la inquietud de hacer un alto y a su vez pueda elaborar una evaluación de la capacitación, que le permita a la institución conocer si el curso ha sido diseñado y ha logrado la evaluación del conocimiento sobre el puesto de trabajo, planeado y programado, en su plantilla de trabajadores ó si es el caso contrario determinar una alternativa para reordenar los objetivos ya establecidos.

Al realizar ésta aportación a la empresa es de vital prioridad:

- Determinar si el curso es satisfactorio y cumple con las necesidades de la institución, del personal y la imagen final presentada al cliente.
- Realizar una evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje en la capacitación; desde donde se pueda determinar cuáles han sido las causas, que impiden al trabajador, desarrollar y aplicar efectivamente lo analizado en el curso.
- Aplicar un modelo de evaluación, con la finalidad de obtener los resultados y las respuestas que contribuyan a presentar una propuesta de actualización alternativa, de la cual sea refuerzo de estas actividades; siendo más atractiva y didáctica desde un perfil pedagógico, de acuerdo a las necesidades surgidas de este estudio; para el manual del participante, como del mismo curso de Valores Éticos en el Servicio (VAES).

# CAPÍTULO I

## EL PROCESO DE LA CAPACITACIÓN

*Algunos Hombres ven las cosas que existen y preguntan: '¿Por qué?'*

*Yo veo las cosas que nunca existieron y pregunto: '¿Por qué no?'*

*Robert Kennedy.*

## 1.1 EL MARCO CONCEPTUAL DE LA CAPACITACIÓN

### 1.1.1 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Con el paso de los años, me he dado cuenta de los distintos, pero variados y/o diversos cambios que le han transcurrido a nuestra humanidad.

El planeta ha evolucionado a pasos agigantados, principalmente en estas dos últimas décadas en las cuales todo se ha transformado, por ejemplo: la educación, la ciencia, la tecnología, los métodos y modelos de investigación, la política, la economía; incluso la salud, las enfermedades, la medicina, el trabajo, la alimentación, nuestra forma de estudiar, de vivir y de vestir; los transportes, las vialidades, las pequeñas y ahora grandes ciudades.

Actualmente todo se encuentra en un constante movimiento, es un fenómeno que no se puede detener; es la marcha de la vida y la tecnología.

De igual forma los empleos y con ellos las empresas, un ejemplo claro es: Luz y Fuerza del Centro (LFC), un organismo que se ha dedicado a la producción, distribución y comercialización de la energía eléctrica en la zona central del país.

Institución que a sus más de 100 años de existencia, mantiene la necesidad de capacitar a su personal constantemente, previendo una continuidad al ofrecer sus productos y o servicios de acuerdo a estándares de calidad. (3)

"CALIDAD: Es el total de las características de una cantidad que atañe a su capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas" (3)

Es lógico y a su vez razonable, que para lograr obtener estos resultados, sea necesario propiciar una capacitación constante y continua en la población de dicha empresa, con la finalidad de ejercer un desarrollo de las cualidades personales que le permitan al ser humano (en este caso al trabajador), realizar las actividades propias de su puesto de trabajo para una esperada atención y satisfacción del cliente.

Por otro lado es de vital importancia y prioridad para un servidor; realizar una presentación e introducción al tema con cada uno de los conceptos que tienen que ver con el área de la capacitación, conceptos que me permitirán en un futuro no lejano de ésta investigación, elaborar un concepto propio de la capacitación laboral; desarrollando a su vez un comparativo entre estos términos y su vínculo con la educación.

(3) PEACH; Robert W. manual de ISO 9000, México, McGraw-Hill, 1997, pág. 19

Ahora bien la definición que realiza la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS) con respecto al concepto de Capacitación es la siguiente:

"Proceso de enseñanza aprendizaje que propicia la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas por el personal para el desempeño de una función productiva, en un ambiente de mejora continua". (4)

El Sindicato Mexicano de Electricistas (SME), en su Contrato Colectivo de Trabajo (CCT) 2004-2006, define en la cláusula No. 118, el concepto de capacitación como:

"Se entiende por capacitación, instrucción y adiestramiento, a la aplicación del proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se imparten conocimientos inherentes y específicos al desarrollo de su trabajo, con el fin de mejorar aptitudes, actitudes, destrezas y habilidades laborales y de desarrollo personal en relación con el puesto que se desempeña." (5)

Algunos otros autores definen el concepto de capacitación como:

"Incrementar los conocimientos, las habilidades y/o las actitudes requeridas por el personal." (6) "Aptitud y preparación concreta para la realización de una tarea." (7)

Ahora bien el concepto de Instrucción se define por algunos autores como:

"Como producto, es el resultado educativo (mejora o perfeccionamiento intelectual) del proceso de enseñanza-aprendizaje. Como proceso, es la actividad discente, no sólo en cuanto que aprende un contenido, sino referenciado a los modos de aprender, relaciones que establece, operaciones de integración y reelaboración de lo aprendido, etcétera, lo que permite ir configurando una estructura cognitiva, funcional y operativamente más eficaz. Así, lo decisivo no está tanto en el contenido (insistencia tradicional) cuanto en los métodos de enseñar / aprender, que son los que van configurando un estilo cognitivo personal." (8)

"A. PACIOS, desde una perspectiva escolástica, define la instrucción como la actividad mediante la cual se adquiere ciencia, bien por sí mismo solamente, bien con la ayuda de algún enseñante. Distingue entre la instrucción pura, que solo se propone . . . el aumento del saber, y la instrucción formativa que se propone, además . . . , el aumento de la perfección del entendimiento del alumno." (9)

Desde una perspectiva tecnológica, R. GAGNÉ define a la instrucción como:

"una actividad humana compleja, sujeta a numerosas condiciones, que necesita para realizarse adecuadamente, dos funciones: planificar con precisión, que estriba en formular claramente el plan de trabajo y los objetivos de alcanzar, y transmitir adecuadamente lo que se aprende mediante el empleo de la motivación, la información de los estudiantes de los objetivos a lograr y la orientación del alumno hacia lo que ha de aprender" (10)

(4) Diario Oficial de la Federación 15 de abril de 2003

"MEJORA CONTINUA: Enfoque de producción y servicio que mediante la utilización de diversas herramientas técnicas permite identificar áreas de mejora en calidad, procesos productivos y costos. Se sustenta en el mejoramiento permanente de la calificación y condiciones de trabajo de la persona. Es un ciclo que se reproduce permanentemente."

(5) Contrato Colectivo de Trabajo LFC-SME 2004-2006, pág. 461

(6) BERRY, Thomas H. *Como generar la transformación hacia la calidad total*. Colombia, McGraw-Hill, pág. 107

(7) FOULQUIÉ, Paul. et al. *Diccionario del Lenguaje filosófico*, España, Labor, pág. 217

(8) GIL Fernández, Pilar. et al. *Diccionario de las ciencias de la educación*, México, Santillana, pág. 789

(9) PACIOS, A. *Introducción a la didáctica*, Madrid, Kapeluse, 1980, pág. 789

(10) GAGNÉ, R. *Principios básicos del aprendizaje por la instrucción*, México, Diana, 1977, pág. 789

Los conceptos de capacitación e instrucción, suelen tener entre sí el mismo desarrollo, ejercicio y práctica; el cual consiste en transmitir, difundir y crear en el trabajador aquellas aptitudes, actitudes, cualidades, habilidades, destrezas, técnicas y conocimientos, que son adquiridos desde un proceso de enseñanza-aprendizaje característico de los términos para una función productiva.

Por otro lado el concepto de educación se define como:

"Empleo de los medios propios para procurar el desarrollo del hombre y principalmente de sus facultades morales." (11)

"La educación es una función real y necesaria de la sociedad mediante la cual se trata de desarrollar la vida del hombre y de introducirle en el mundo social y cultural apelando a su propia actividad." (12)

R. H. Dave, define la educación como el proceso que busca la continuidad de un desarrollo personal, social y profesional en el transcurso de la vida de cada uno de los individuos; con el fin de mejorar la calidad de vida tanto de éstos como de la colectividad, proponiendo con ello una educación permanente.

Siendo éste un marco globalizador constituido por el aprendizaje formal e informal, se propone la adquisición y fomento de la instrucción para alcanzar el máximo desarrollo posible en las diferentes etapas y sectores de la vida.

Esta ha sido una respuesta a la crisis de la sociedad contemporánea, donde el aprendizaje deliberado y consciente no puede circunscribirse a los años escolares y hay que conseguir la reintegración del aprendizaje y la vida. Por tanto la educación se convierte en un instrumento de autorrealización humana.

En este aspecto los objetivos (desde los generales hasta los particulares), tienen la obligación de cómo lograr dirigirse al individuo y poder capacitarle para superar las propias metas y los objetivos particulares, en el ámbito de las destrezas al adquirir un conocimiento o aprendizaje acorde a su necesidad.

Estos contenidos deben de superar la división disciplinar para buscar la interdisciplinariedad, es decir la relación existente con una o más disciplinas o ciencias; evitando a su vez que sean abstractos y puedan ser entroncados a su realidad.

Incluyendo en ellos métodos como el autoaprendizaje, la autoevaluación y la educabilidad reforzada, además de contemplar una flexibilidad en los estilos de aprendizaje y de nuevos medios así como de las aportaciones de la tecnología educativa (educación tecnológica).

---

(11) MOLINER, María. Diccionario del uso del español, España, Gredos, 1999, Tomo I, pág. 1327

(12) Op. Cit. GIL Fernández, Pilar, pág. 476

La motivación se presenta como un requisito indispensable en el aprender a lo largo de toda la vida. Por otro lado se recurre a la educación, para manifestarse como consecuencia de las características de la sociedad en cambio en que vivimos; en donde la educación en los años escolares se presenta ineficaz si se ha de preparar a la generación siguiente para "tipos" de trabajo, que aún no se han aprendido.

Esta misma, tiende a proponer un marco en el que el individuo puede encontrar, durante toda su vida, un medio de aprender, alternando actividades normales con la vuelta al sistema educativo. Teniendo como objetivo propiciar una mejor adaptación de la educación al mercado de trabajo y la emancipación del individuo.

La definición de capacitación que realiza la STPS, es un concepto muy amplio que trata de ser la base y el medio por el que se guían la mayoría de los organismos.

Uno de los objetivos claros; es el de cubrir la función de un puesto de trabajo, la protección y prevención del trabajador, exigiendo a su vez al organismo el medio de producción satisfactorio, ejercicio pleno de las actividades laborales.

Desde mi punto de vista, defino que la capacitación; es un proceso pedagógico a través del cual se va a enseñar y a su vez se va a aprender; en una constante interacción por parte del capacitador y del capacitado. Lo que en una finalidad esperada, deberá propiciar en el trabajador la adquisición de los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias para el ejercicio de una función productiva en beneficio del organismo.

Sin embargo concluyo, que los términos de capacitación e instrucción han sido considerados como sinónimos entre uno y otro, desde lo más interno del proceso de capacitación, pues coinciden en los objetivos que la educación desarrolla y lleva a cabo a través de ellos en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

Estos podrán ser tomados en cuenta, dentro de un proceso de educación de adultos de forma permanente a los cuales se recurre constantemente.

Ahora bien la relación existente entre la capacitación y la educación; es la de ofrecer una continuidad, es decir que se extienda a la educación formal, no formal e informal en la capacitación, es hacer mención de una constante preparación que se debe de tener, para desempeñar diversas actividades en una empresa, en este caso el de un trabajador.

Es aquí en esta etapa, en donde se darán a conocer las diferentes modalidades de preparación del ser humano, a través del aprendizaje; el cual se verá reflejado en la calidad y en la cualidad que lo diferenciarán de su trabajo.

## **1.2 EL PROCESO DE LA CAPACITACIÓN**

Algunos de los autores consultados, no definen en sí lo que es el proceso de la capacitación, más bien hablan de un modelo sobre el proceso de la capacitación.

Se le puede denominar proceso de la capacitación a aquellas etapas de planeación, organización, integración, control y ejecución, por medio de las cuales se suscita un seguimiento para obtener los resultados deseados o esperados de una organización. Este proceso permitirá desarrollar efectivamente un buen ejercicio de la capacitación.

### **1.2.1 El modelo – proceso de la capacitación**

El modelo que propone Barry J. Smith y Brian L. De La Haye., proporciona las bases para un modelo completo de la capacitación, dando a conocer una visión general del proceso.

De esta forma se puede obtener una idea más amplia del proceso de la capacitación en una perspectiva organizacional.

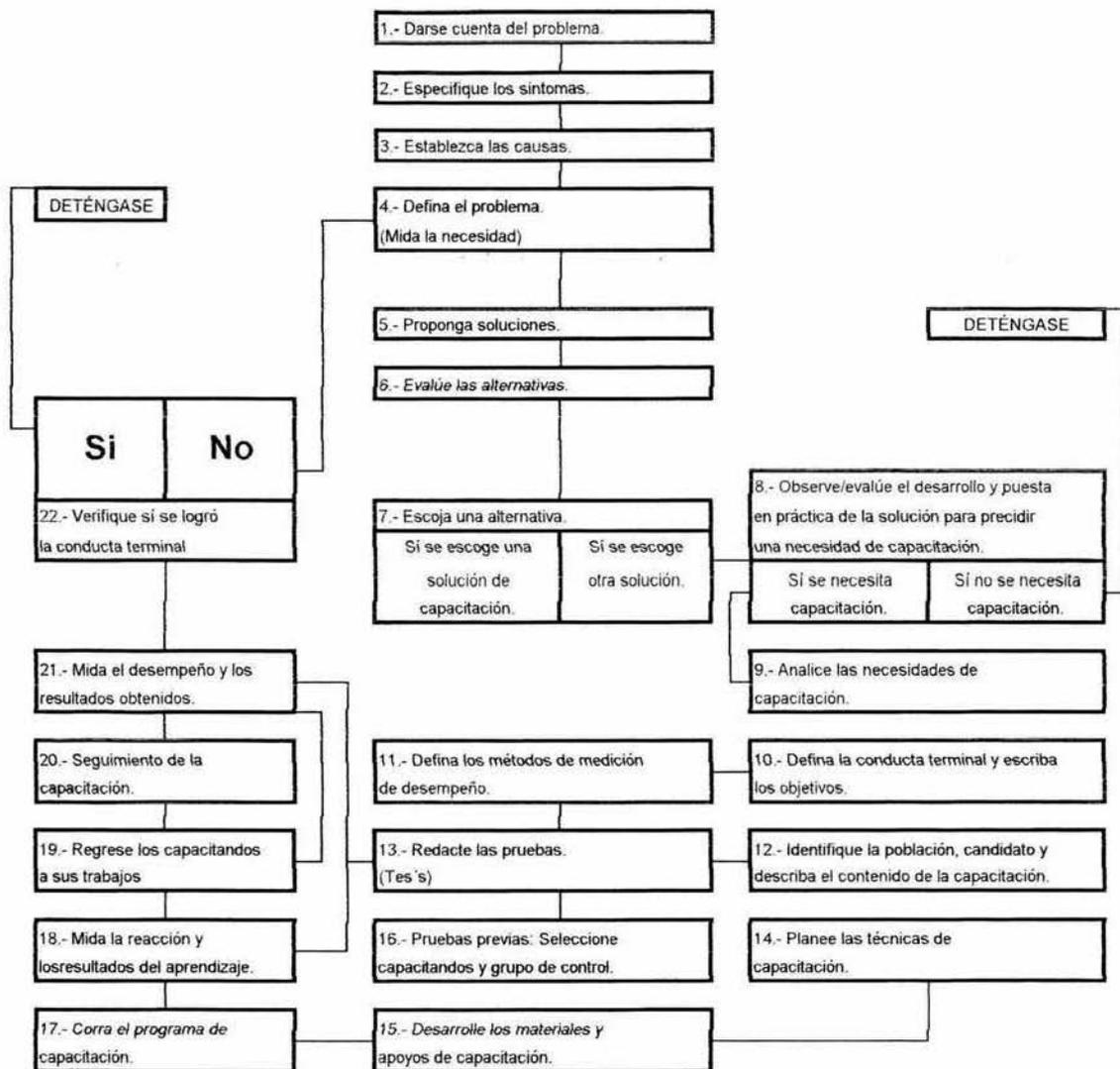
Se incluyen tanto las funciones del capacitador como las funciones del proceso de capacitación en el diagnóstico y solución de problemas organizacionales, siendo la solución para las necesidades requeridas.

1. La capacitación planteada en la organización comienza cuando se detecta una oportunidad o problema que pueda crear una necesidad de capacitación.
2. El área se compromete a dar solución al problema.
3. Se establecen las causas.
4. Se define el problema y se mide la necesidad.
5. Se proponen soluciones alternas.
6. Se evalúan esas alternativas en términos de su contribución a la solución del problema (satisfacción de la necesidad).
7. Se escoge la alternativa más eficaz.

Hasta este punto se puede aplicar el modelo a la solución de todos los problemas en términos generales. A partir de aquí se pueden aplicar específicamente a la capacitación.

Sí la alternativa que se ha escogido en el paso siete es una solución con base en la capacitación, se deben analizar las necesidades de capacitación en el paso nueve (la función de la capacitación tiene ahora cierta responsabilidad directa en la búsqueda de la solución). Sí la alternativa que se ha escogido en el paso siete no es un solución con base en la capacitación, como capacitador, todavía se tiene que desempeñar un papel.

# EL PROCESO DE LA CAPACITACIÓN



8. Cualquier solución que no radique en la capacitación casi seguramente indicará algún cambio en el producto, en el personal, en todos los centros de trabajo, o políticas de la organización. Tales cambios pueden producir una necesidad de capacitación y se deben observar dichos cambios para predecir tal necesidad.
9. El propósito de analizar las necesidades de capacitación es especificar que tipo de capacitación es necesaria.
10. Aquí es donde se va a definir "la conducta terminal" a donde serán orientados y escritos los objetivos específicos para las actividades de la capacitación. La conducta terminal: significa simplemente la conducta que se espera de los capacitados, se especifican las normas de rendimiento y desempeño que un capacitado debe lograr y las condiciones en las que el capacitado debe desempeñarse.
11. Se definen los métodos de medición del desempeño, puesto que éstos pueden afectar decisiones subsecuentes acerca de las técnicas y los materiales de capacitación.
12. Se comprende la identificación de aquellos empleados que necesitan la población de candidatos especificación del contenido que debe cubrirse para mover a los capacitados de su actual desempeño a la conducta deseada.
13. Aquí se redactarán las pruebas (test's) y los criterios de desempeño. Cuando se hayan contemplado se podrá pasar al paso diez y seis y comenzar las pruebas previas con la población de candidatos, seleccionados obteniendo un grupo control.
14. Mientras se trabaja en los puntos trece y diez y seis se pueden planear, los métodos de capacitación.
15. Desarrollar los materiales y apoyos para la capacitación (estos pasos pueden exigir gran cantidad de esfuerzo por parte del capacitador).
17. En esta etapa se deben detectar los tipos de evaluación acorde a las necesidades de la capacitación.
18. Se mide la reacción y los resultados de la capacitación durante el programa e inmediatamente después de él.
19. Se regresan los capacitados a sus centros de trabajo.
20. Como parte del proceso de la evaluación, se pueden organizar las actividades de seguimiento para reforzar lo que los capacitados han aprendido en el programa original.
21. Se mide el rendimiento para determinar si han ocurrido algunos cambios y si los cambios son atribuidos a la capacitación.
22. Es al mismo tiempo un final y un comienzo.

Sí los resultados esperados son satisfactorios, hay que continuar con la siguiente necesidad. Sí la respuesta es negativa, hay que encontrar la causa. Es decir hay que revisar cada uno de los pasos del proceso de la capacitación para precisar donde han ocurrido los errores.

---

(13) BARRY J., Smith y Brian De La Haye, El ABC de la capacitación práctica, México, McGraw-Hill, 1991, pág. 5 Ejemplo del modelo de capacitación

## 1.3 LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA CAPACITACIÓN

### 1.3.1 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE EVALUACIÓN

La evaluación ha sido definida como:

"... un proceso permanente que retroalimenta a los subsistemas actuales y futuros del sistema general de capacitación." (14)

Algunos otros autores de la educación definen a la evaluación como:

"Actividad sistemática y continua, integrada dentro del proceso educativo, que tiene por objeto proporcionar la máxima información para mejorar este proceso, reajustando sus objetivos, revisando críticamente planes y programas, métodos y recursos, y facilitando la máxima ayuda y orientación a los alumnos." (15)

Dentro del proceso de la capacitación, la evaluación ha sido tomada en cuenta esencialmente para lograr el objetivo central de la capacitación, es decir, el de desarrollar a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje, aquellas habilidades y actitudes que le permitan al trabajador aplicar, los conocimientos adquiridos para el desempeño de una función productiva.

La evaluación ha sido la alternativa para obtener información que les permita interpretar y medir o calificar, los conocimientos y habilidades adquiridas durante el proceso de capacitación. De donde se pueden establecer juicios de acuerdo a los resultados obtenidos, para elevar la calidad de la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos.

La evaluación debe de ser referida al trabajador de Luz y Fuerza del Centro, entendiéndose como un medio para orientar el trabajo del personal capacitado, siendo su nivel formativo así como el grado de asimilación de la enseñanza que se recibe.

Según el momento en que se realiza y los objetivos que se propone, puede ser:

**EVALUACIÓN INICIAL**, aptitudes del empleado a capacitar, naturaleza de sus intereses, nivel de conocimientos, nivel de motivación, etc.

**EVALUACIÓN CONTINUA**, diagnóstico de las dificultades especiales encontradas por los empleados en su aprendizaje.

**EVALUACIÓN FINAL**, comprobación del logro de los objetivos y planteamiento de otros.

(14) Proceso de capacitación, Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana <http://www.stm.org.mx/capc/sgc.htm>

(15) Op. cit. GIL Fernández, Pilar. pág. 603

### 1.3.2 LAS DIVERSAS FORMAS DE EVALUAR

Se ha utilizado la palabra inglesa "Test", como sinónimo de prueba y un método de evaluación en el área laboral, siendo aceptado universalmente, para englobar con este término todo tipo de pruebas.

Karmel señala que la palabra Test significa: "evaluar algo o a alguien", es decir, examinar es evaluar o medir algo o a alguien con arreglo a criterios dados, para obtener datos que revelen la relación entre nuestro sujeto y nuestro marco de referencia. (16)

En suma, aunque los autores emplean terminología diferente y utilizan criterios distintos para definir a las pruebas, las variantes no son esenciales, pues más bien se trata de la forma de concebirlas y no del ámbito de las mismas.

Ahmann propone diversos criterios para clasificar las pruebas en seis grupos:

- 1.- Pruebas informales y estandarizadas.
- 2.- Pruebas de velocidad, de potencia y de conocimiento.
- 3.- Pruebas orales, escritas y objetivas.
- 4.- Pruebas verbales, no verbales y de actuación o de ejecución.
- 5.- Pruebas individuales y grupales.
- 6.- Pruebas de disposición o de actitud y de diagnóstico. (17)

Gronlund, las clasifica en dos:

"Pruebas objetivas: las cuales son fuertemente estructuradas y requieren que el alumno suministre una o dos palabras, es decir; de respuesta breve, de completar o de seleccionar una respuesta correcta de entre un cierto número de alternativas, o sea de cierto o falso o alguna respuesta alternativa, para casar, de selección, múltiple. La segunda es la Prueba de Ensayo: permitiendo al alumno seleccionar, organizar y presentar su respuesta en forma de ensayo; la cual puede ser de dos formas de respuesta extensiva, en donde hay una libertad casi total para formular la respuesta y de respuesta restringida, en donde se limita al indole, extensión y organización de la respuesta." (18)

Ambos tipos son útiles para medir el aprovechamiento pero, antes de seleccionar alguno es conveniente conocer cual es el idóneo para el propósito a determinar, así como el de considerar sus ventajas y limitaciones.

De igual forma es posible realizar una combinación de ambos tipos para construir elementos de una prueba de óptima calidad que requiera un conocimiento de los principios y de las técnicas de la elaboración de pruebas así como destreza en su aplicación.

(16) KARMEL, L. Medición y evaluación Escolar, pág. 20

(17) AHMANN, J. Los Tests psicológicos y su empleo en la escuela, pág. 17-21, 1968

(18) GRONLUND, N. Medición y evaluación de la enseñanza, México, Trillas, 1973, págs. 149-152

### **1.3.3 CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN**

Dentro de las características que presenta la evaluación se mencionan las siguientes, como por ejemplo que:

- Es una actividad sistemática y continúa, como el mismo proceso educativo.
- Es un subsistema integrado dentro del propio sistema de enseñanza-aprendizaje.
- Tiene como misión principal recoger información fidedigna sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje en su conjunto.
- Ayuda a mejorar el propio proceso, y dentro de él, a los programas, técnicas de aprendizaje, recursos, etc.
- Ayuda a elevar la calidad del aprendizaje y a aumentar el rendimiento de los empleados capacitados.

### **1.3.4 FUNCIONES DE LA EVALUACIÓN**

Dentro de las funciones de la evaluación se mencionan las siguientes:

- De Diagnóstico del aprendizaje, comprobar hasta que punto se han conseguido los objetivos propuestos, determinando el grado de identificación o discrepancia entre éstos y los resultados conseguidos.
- De Orientación o Reorientación de todo el Proceso; en su estructura y funcionamiento, y en todos sus elementos (planificación, tecnología, recursos didácticos, etc.), a través del *feed back* o retroalimentación de la información conseguida.
- De Pronóstico o Predicción; de las posibilidades del capacitado como base para su ambientación personal, formación laboral y profesional.
- De Control; del rendimiento de los capacitados.

## CAPÍTULO II

# LA CAPACITACIÓN EN LUZ Y FUERZA DEL CENTRO

*Una vida es una obra de teatro que no permite ensayos... por eso cuando  
viva baile ame y viva intensamente cada momento de su vida... antes de  
que el telón baje y la obra termine sin aplausos.*

*Charles Chaplin*

## **2.1 ACONTECIMIENTOS HISTÓRICOS EN LUZ Y FUERZA DEL CENTRO**

Entre los siglos XVI y XVIII, México tiene como origen económico la agricultura, la ganadería y la minería, principales actividades que desarrolló al ser una colonia española, en una etapa de fuente inagotable y esencial para el fortalecimiento de éste mismo; el cual importaba telas preciosas y herramientas entre otros productos del Viejo Continente, mientras exportaba maderas finas y minerales de estas colonias.

El siglo XIX era decisivo a nivel mundial; entre ellos los grandes cambios sociales y el desarrollo económico que se vivía en Europa, proponían una modernización de avances tecnológicos e industriales en América; lo que repercutió en todos los aspectos principalmente en la vida económica, política, social y cultural de nuestro país.

A su vez, se suscitarían cambios trascendentales e importantes, en un mundo moderno. Para finales de éste y las primeras dos décadas del siglo XX, México nuevamente atraviesa por una época difícil, llena de diversos acontecimientos; movimientos sociales, que a su vez habían sido consecuencia y secuela de los procesos anteriormente vividos.

Con ellos también llegan las innovaciones tecnológicas y las nuevas herramientas industriales; dándose a conocer en las primeras décadas junto con el nacimiento, crecimiento, desarrollo y progreso de esta nación en camino hacia el umbral del siglo XX; el México Moderno.

Estos conflictos sociales y de reconstrucción, le prohibían en cierta manera contar con los recursos necesarios y suficientes en materia económica y de desarrollo tecnológico para su explotación comercial, debido a una inestabilidad constante en el país.

Las primeras industrias que tienen su génesis en la generación y la producción en el país, fueron la industria petrolera y la industria eléctrica; quienes con la inversión de capital extranjero en particular de canadienses, dan origen e inicio a estas empresas hasta nuestros días.

La energía eléctrica conjuntamente con el petróleo y las vías de comunicación, tenían reservado un papel importante en el despliegue económico de México. Esta energía sirvió para alumbrar en un principio las oscuras minas y hacer funcionar motores y telares con la finalidad de incrementar la productividad en la incipiente industria mexicana.

Los primeros registros de los cuales se obtienen un dato preciso del ejercicio de la electricidad al interior del país, con respecto a los orígenes de las primeras ciudades que desarrollaron; se efectuaron en una fábrica textil de la Ciudad de León en el año de 1879. Se había instalado por vez primera una planta termoeléctrica, la cual contaba con el servicio mixto.

La Compañía Mexicana de Gas y Luz Eléctrica, en 1881 se hacía cargo del alumbrado público residencial en la capital de la República Mexicana, marcando con ello el principio del alumbrado eléctrico en el país.

En 1885 el periódico "El Partido Liberal" redactaba en sus columnas, la iluminación que tenía repartida en varios puntos de la ciudad la capital del pueblo mexicano.

Es en año de 1898, en el cual la compañía canadiense The Mexican Light & Power Company, Ltd., da inicio a los trabajos para la presentación del servicio de energía eléctrica en el Valle de México.

Cinco años más tarde en 1903, se le concede la explotación de las caídas de las aguas de los ríos de Tenango, Necaxa y Xaltapuctla. Controlando a su vez, las empresas Cía. Mexicana de Electricidad, Cía. Mexicana de Gas y Luz Eléctrica y a la Cía. Explotadora de las Fuerzas Eléctricas de San Idelfonso, quienes operaban en su zona de influencia. De manera paralela, se construía la planta de Necaxa con seis unidades y una capacidad instalada de 31,500 KW.

Con la absorción de las antiguas empresas dedicadas a atender las necesidades de la capital de la República, se localizaba en el Valle de México como una entidad hegemónica de capital extranjero. El 6 de diciembre a las 15:00 horas se transmite por primera ocasión y hasta la fecha, el fluido eléctrico de Necaxa a la Ciudad de México. En 1906, The Mexican Light & Power Company, Ltd. obtiene nuevas concesiones del Gobierno Federal y de las autoridades de los estados de Puebla, Hidalgo, México y Michoacán.

En el año de 1933 el Presidente Constitucional sustituto, el Gral. Abelardo L. Rodríguez, envía al Congreso de la Unión, la iniciativa para la creación de la Comisión Federal de Electricidad (CFE). El día 29 del mismo mes y año, el Congreso aprueba el proyecto de Decreto.

Los años treinta del Siglo XX tuvieron un crecimiento demográfico, con una población de 20 millones de habitantes en el país. La población crecía y con ella las demandas de servicios, entre otros el de energía eléctrica obligando a la empresa canadiense a elevar la capacidad de la planta de Necaxa y a modernizar las plantas de Nonoalco y Tepéxic. En estos años la empresa adquiere la planta hidroeléctrica del Río Alameda, la Cía. de Luz y Fuerza de Toluca, la de Temascaltepec y la de Cuernavaca.

El 20 de enero 1934, es publicada en el Diario Oficial el Decreto para la Creación de la CFE. Tres años más tarde el Gral. Lázaro Cárdenas del Río, en su calidad de Presidente de la República Mexicana, con base en el Decreto del 29 de diciembre de 1933 promulga la Ley para la creación de la CFE, la cual había sido pospuesta por diferentes circunstancias económicas y políticas.

Entre los años de 1940 y 1941 se inicia el proceso de Nacionalización de la Industria Eléctrica, de acuerdo a la histórica Ley de 1937. En 1949 el entonces Presidente de la República el Lic. Miguel Alemán, expide el Decreto que hizo de la CFE un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Once años más tarde en 1960, se da inicio a la Nacionalización de la Industria Eléctrica, con la compra de las empresas que tenían a su cargo el suministro de la energía eléctrica. El Gobierno adquirió en 52 millones de dólares, el 90 % de las acciones de The Mexican Light and Power Co., comprometiéndose a saldar los pasivos de esa empresa que accedían a 78 millones de dólares.

Por la suma de 70 millones de dólares se obtuvieron las acciones de la American and Foreign Power Co. Posteriormente se cerró la operación comprometiéndose a ambas empresas (canadienses y americanos) a invertir en México el dinero que recibieran, con la finalidad de evitar una excesiva exportación de divisas.

Con la compra de la Cía. Mexicana de Luz y Fuerza Motriz (denominación que adquirió The Mexican Light and Power Co.) y sus filiales, la nación adquirió 19 plantas generadoras que servían al Distrito Federal y a los estados de Puebla, México, Michoacán, Morelos e Hidalgo. 16 Plantas Hidroeléctricas: Necaxa, Patla, Tezcapa, Lerma, Villada, Fernández Leal, Tlilán, Juandó, Cañada, Alameda, Las Fuentes, Temascaltepec, Zictepec, Zepayautla y San Simón; y 3 Plantas Termoeléctricas: Nonoalco, Tacubaya y Lechería.

Dos subestaciones transformadoras: la de Cerro Gordo en el Estado de México y El Salto en el Estado de Puebla; 38 subestaciones receptoras conectadas a la red de transmisión de 85 y 60 KV; gran número de bancos de transformadores conectados a las redes de 44 y 20 KV en diversos puntos del sistema; líneas primarias de distribución de 6 KV; 11,000 transformadores de distribución y líneas de baja tensión.

Además de los bienes antes mencionados, la Nación recibió el edificio situado en la esquina de Melchor Ocampo y Marina Nacional en la Ciudad de México, así como de los demás inmuebles y muebles de las estaciones y plantas termoeléctricas e hidroeléctricas, equipos y materiales de oficina.

Ese año el entonces Presidente Adolfo López Mateos envió al senado el proyecto de reforma del Artículo 27 Constitucional, el cual fue aprobado y publicado en el Diario Oficial el 23 de diciembre de 1960, quedando a partir de ese momento, consumada jurídica y financieramente la Nacionalización de la Industria Eléctrica.

DECRETO. "Artículo Único.- Se adiciona al párrafo sexto del Artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el siguiente:

"Corresponde exclusivamente a la nación generar, conducir, transformar, distribuir y abastecer energía eléctrica que tenga por objeto la prestación del servicio de público. En esta materia no se otorgan concesiones a los particulares y la nación aprovechará los bienes y recursos naturales que se requieran para dichos fines."

En 1963 se cambia la denominación social del organismo, al de Compañía de Luz y Fuerza del Centro S.A. y en 1974 se autoriza a la Cía. de Luz y Fuerza del Centro S.A., a realizar los actos necesarios y procedentes para su distribución y liquidación.

Al transcurrir el año de 1989, se reforma la Ley del Servicio Público de Energía, previendo el Ejecutivo Federal, disponer de la constitución, estructura y funcionamiento del servicio que venía proporcionando la Cía. de Luz y Fuerza del Centro S.A. en liquidación. El 27 de diciembre de 1989 queda publicado en el Diario Oficial el Decreto del día 21 de diciembre de 1989:

DECRETO por el que se reforma la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica. Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Presidente de la República CARLOS SALINAS DE GORTARI, a sus habitantes, sabed:

Que el H. Congreso de la Unión se ha servido dirigirme el siguiente DECRETO:

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA: SE REFORMA LA LEY DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENRGIÁ ELÉCTRICA.

"Artículo Único.- Se reforma el Artículo Cuarto Transitorio de la Ley del Servicio Publico de Energía Eléctrica para quedarse como sigue:

ARTICULO CUARTO.- Las empresas concesionarias, entrarán o continuarán en disolución y liquidación y prestarán el servicio hasta ser totalmente liquidadas. Concluida la liquidación de la Cía. de Luz y Fuerza del Centro S.A., y sus asociadas Cía. de Luz y Fuerza de Pachuca S.A., Cía. Mexicana Meridional de Fuerza S.A. y Cía. de Luz y Fuerza Eléctrica de Toluca S.A., el Ejecutivo Federal, dispondrá la constitución de un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonios propios, el cual tendrá a su cargo la prestación del servicio que ha venido proporcionando dichas compañías. El decreto de creación del organismo establecerá, con su arreglo a esta disposición, la estructura, organización y funciones que tendrá el propio organismo hará el acuerdo cumpliendo con sus fines."

Para el año de 1993 las demandas de la creciente población y el medio rural, fueron determinando la necesidad de que el Estado interviniera para dictar las medidas administrativas a fin de que se creara un organismo que proporcionara los servicios de energía eléctrica dando un sentido social y más moderno a la electrificación.

El 9 de febrero de 1994, se crea por decreto Presidencial el organismo descentralizado Luz y Fuerza del Centro, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Y en el año 2003, Luz y Fuerza del Centro (LFC), conmemora su primer centenario de existencia.

Conocida por su larga trayectoria en México, LFC ha sido un organismo pionero y primordial en el beneficio de los miles de usuarios en la zona central del país, comprendida por el Distrito Federal y parcialmente por los Estados de México, Morelos, Hidalgo y Puebla; distribuyendo y comercializando la energía eléctrica a más de cinco millones de clientes, en la zona de desarrollo industrial, comercial y de servicios más importante del país.

## 2.2 LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA

La función esencial del organismo Luz y Fuerza del Centro (LFC), es generar, transmitir, transformar, distribuir y comercializar la energía eléctrica, teniendo por objeto la prestación del servicio público, en su área de atención en la zona central del país, comprendida por el Distrito Federal, y parcialmente por los estados de México, Morelos, Hidalgo y Puebla; así como ejercer las funciones que determinen la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y sus reglamentos con base en las políticas y prioridades que deriven del Plan Nacional de Desarrollo y que se establece en el programa sectorial de la Dependencia Coordinadora del Sector Energético y que asume la Junta de Gobierno.

La misión de la empresa es:

"Proporcionar el servicio público de energía eléctrica en la zona central del país, dentro del marco legal, en condiciones adecuadas de cantidad, calidad, oportunidad, precio y con una cultura laboral orientada a la atención del cliente, promoviendo el desarrollo técnico, económico y social, así como respetando los valores de la sociedad en un contexto de protección y mejoramiento al medio ambiente." (19)

La visión de Luz y Fuerza del Centro es:

"Que el sector eléctrico sea integrado por empresas con calidad mundial, ésto es: modernas, eficientes, financieramente sanas, con autonomía de gestión, flexibles, con cobertura nacional, y que atiendan plenamente el requerimiento y las expectativas de sus clientes y del a población en general, con precios razonables y promoviendo el ahorro de energía. Además, que se desarrollen en una armonía con el medio ambiente, promoviendo entre su personal una nueva cultura de compromiso con el trabajo, elevando con ello el sentido de responsabilidad, en el marco de un desarrollo sostenible y sustentable." (20)

"La empresa LFC, distribuye y comercializa la energía eléctrica en la zona de desarrollo industrial, comercial y de servicios más importante del país, la zona central. Es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio." (21)

Dentro de los objetivos de LFC, se mencionan lo siguientes:

- 1.- Dar confiabilidad al Sistema Eléctrico.
- 2.- Satisfacer la demanda de energía eléctrica.
- 3.- Mejorar la situación financiera de la empresa.
- 4.- Conformar una organización eficiente, competitiva y de calidad, administrada con modernos criterios empresariales.
- 5.- **Crear una nueva cultura laboral en Luz y Fuerza del Centro, que promueva el compromiso con el trabajo, un alto sentido de responsabilidad social y el desarrollo profesional y personal.**
- 6.- Contribuir al mejoramiento ambiental y promover el bienestar social en el marco de un desarrollo sustentable.
- 7.- Aplicar el desarrollo tecnológico y políticas de ahorro de energía." (22)

(19) La Misión de Luz y Fuerza del Centro, [www.lfc.gob.mx/mision](http://www.lfc.gob.mx/mision)

(20) La Visión de Luz y Fuerza del Centro, [www.lfc.gob.mx/mision](http://www.lfc.gob.mx/mision)

(21) La Visión de Luz y Fuerza del Centro, [www.lfc.gob.mx/mision](http://www.lfc.gob.mx/mision)

(22) Objetivos de Luz y Fuerza del Centro, [www.lfc.gob.mx/mision](http://www.lfc.gob.mx/mision)

## 2.3 EL PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD NACIONAL

Elevar y ampliar la competitividad del país, es una condición necesaria para alcanzar un crecimiento más dinámico y para garantizar que éste conduzca a un desarrollo incluyente. Correspondiendo al estado promover las condiciones de inserción competitiva en México en la economía global.

En el marco de una nueva conducta laboral y empresarial, se propone una política de competitividad industrial capaz de crear las condiciones para extender la competitividad a todo el aspecto sectorial y regional, no plenamente aprovechado todavía, ofreciendo una disponibilidad oportuna y eficaz de infraestructura, una adecuada oferta de educación y capacitación para el trabajo productivo, un mayor esfuerzo del desarrollo tecnológico y científico; y un marco de regulación más flexible.

Uno de los recursos más importantes en materia de competitividad es la existencia de recursos humanos calificados.

"COMPETITIVIDAD: Cualidades para desempeñar satisfactoriamente una misión."  
(23)

Por ello, para lograr el crecimiento con calidad es de vital importancia el impulso a la capacitación y a la asistencia técnica oportuna y de calidad en los procesos de producción, distribución y comercialización; el desarrollo de habilidades gerenciales para una adecuada y oportuna toma de decisiones en aspectos como dirección, logística, operaciones, contabilidad y gestión; el involucramiento de trabajadores de planta y administrativos entre sí, para que el planteamiento de problemas, soluciones y propuestas de crecimiento, la creación de esquemas de incentivos de productividad, el establecimiento de una cultura de competitividad, así como la promoción de una educación para el consumo tanto individual, como de las empresas y el país.

Otra vertiente de esta estrategia es la creación de una nueva cultura empresarial, basada en la eficacia, en la eliminación de prácticas anticompetitivas y de restricciones al buen funcionamiento de los mercados para así contrarrestar el poder sustancial de los agentes económicos en determinados mercados importantes, que contribuya al crecimiento económico sostenido y sustentable, y permita crear más y mejores empleos.

---

(23) Op. cit. pág. 119

La política exterior se debe convertir en un instrumento central para lograr las metas del desarrollo económico y social de México. Es necesario desarrollar una nueva cultura laboral, <sup>(24)</sup> que promueva el trabajo como expresión de la dignidad de la persona, para lograr su plena realización y para elevar su nivel de vida y el de su familia.

Esta nueva cultura laboral debe procurar condiciones de empleo digno y bien remunerado, así como una reforma laboral integral incluyente. El alcance que logre la capacitación laboral en la empresa, evitará ser la panacea de los Diagnósticos de Necesidades de Capacitación (DNC).

Para lograrlo, se deben profundizar los programas de capacitación y desarrollo, asistencia técnica para los trabajadores desempleados y en activo; a su vez propiciar la transparencia en las relaciones entre obreros, patrones y gobierno, y difundir los valores de la nueva cultura laboral para crear un clima propicio a la productividad y a la competitividad.

La base de este nuevo esquema laboral es promover el espíritu emprendedor para la generación de empleo y auto empleo en todos los sectores de la población, tanto empleados como desempleados, incluyendo a los actualmente marginados del proceso como los discapacitados y las personas de la tercera edad.

Así mismo, la reforma laboral debe propiciar un marco flexible, promotor del empleo y del mejoramiento salarial.

En un mundo en donde la competencia es intensa y global, resulta fundamental crear un frente común entre trabajadores, empresas y autoridades a favor de la competitividad, de la certeza jurídica y de la capacitación permanente.

Durante la presente administración, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), se ha comprometido con la permanente capacitación de los trabajadores del país, a través del desarrollo de sus conocimientos, habilidades y actitudes que permitan hacer el trabajo, como un medio para transformar sus condiciones de vida así como para mejorar la productividad de las empresas.

La capacitación se convierte pues, en una herramienta básica para contribuir al bienestar de los trabajadores. En este sentido la Dirección General de Capacitación (DGC) de la STPS busca, a través de sus programas y acciones sustantivas, generar más y mejores opciones de desarrollo para los trabajadores, bajo un enfoque de cultura laboral centrado en cuatro criterios rectores que promueven una justa dimensión del trabajo humano:

---

(24) Metas presidenciales del Gobierno Federal 2000-2006

- El trabajador es una persona, un ser con dignidad, libertad y razón. Por eso, la persona es el nivel donde la naturaleza adquiere conciencia de sí misma, es el único ser capaz de cuestionar y de cuestionarse.
- El trabajo es el medio a través del cual, se relaciona, descubre y modifica la naturaleza para su beneficio y el de los demás.
- Las organizaciones son comunidades de desarrollo en cuyo espacio se generan las opciones para que hombres y mujeres puedan desarrollar todo su potencial.
- La productividad es una consecuencia, es producto del enriquecimiento de las capacidades del trabajador.

## **2.4 LOS PLANES Y PROGRAMAS DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO**

### **2.4.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN**

El orden general por cursos y asignaturas de los objetivos, contenidos y actividades que han de desarrollarse en el centro de capacitación, se le ha denominado planeación.

Los criterios de ordenación son marcados por los objetivos que se persiguen, por ejemplo: la formación del empleado para el desarrollo y amplitud de conocimientos en materia laboral.

Los planes y programas son elaborados por la administración, generalmente con la colaboración de expertos y profesionales del nivel a los que van dirigidos, dejando mayor o menor grado de iniciativa al capacitador, según se trate del plan más o menos minucioso.

Se pueden elaborar con diversos criterios, siendo los más habituales:

- **Lógico:** Se hace hincapié en la estructura interna de la ciencia (Logocéntrismo).
- **Psicológico:** Se da primicia a los postulados de la psicología evolutiva (Psicocéntrismo).
- **Pedagógico:** Se priman las materias que más contribuyen al desarrollo y formación del ejercicio de la mente del empleado.
- **Sociológico:** Incide en los conocimientos, hábitos y destrezas que la sociedad va a exigir del empleado (Sociocéntrismo).

A parte de estos factores, influyen igualmente en la elaboración de los planes de estudio factores políticos, religiosos y filosóficos. Sólo una correcta armonización de criterios y factores contribuye a que los planes resulten adecuados.

Una vez seleccionados los contenidos según los criterios apuntados, se procede a la ordenación y distribución entre los diversos cursos que abarca el plan, pudiendo aplicarse diversas formas de distribución.

- **Progresiva:** Los contenidos temáticos se estudian de forma sucesiva en los diversos cursos.
- **Cíclica o concéntrica:** Los contenidos temáticos se repiten en todos los cursos, profundizando progresivamente, a medida que se asciende de curso.

En algunos casos ha de estar asegurada la continuidad de un nivel a otro y de un curso a otro.

Determinados planes de enseñanza, incluso algunos de ámbito local y comarcal, han alcanzado una gran notoriedad pedagógica, generalizándose a otros países y convirtiéndose en prototipos. Tal hecho ha ocurrido con un grupo, aparecido a principios de siglo, fruto de la aplicación de la Escuela Nueva: plan Dalton, plan Jean, plan Morrison, plan Trinidad.

Planificar es prever con precisión unas metas y los medios congruentes para alcanzarlas. Se trata, pues, de racionalizar la acción humana dentro de una pauta temporal en función del logro de unos fines bien definidos que se consideran valiosos.

La planeación como expresión pedagógica de la tendencia general contemporánea a la planificación social, nació vinculada a los problemas económicos y administrativos planteados por los sistemas educativos, en marcado proceso de expansión. Sin embargo, en poco tiempo se constituyó en un campo profesional específico que aborda una de las cuestiones capitales de los sistemas de enseñanza, cuyo intento de solución exige la acción interdisciplinar concertada de pedagogos, sociólogos, administradores y economistas.

La planeación se plasma en un "plan" cuyo propósito es satisfacer las necesidades educativas de la sociedad. En el proceso de la planificación suelen distinguirse dos grandes fases: la preparación o la elaboración del plan y la ejecución del mismo, cada una de las cuales se divide a su vez, en varias subfases.

Sin embargo, en la realidad, resulta más difícil esta distinción, ya que, por una parte, en la fase preparatoria se inicia de algún modo la ejecución (se prevén las dificultades de ejecución y el modo de superarlas) y se incluyen elementos de aplicación; y, por otra, la preparación del plan continúa a lo largo de su ejecución.

En la elaboración del plan, el primer paso es, sin duda, formular clara, precisa y oportunamente los objetivos, estableciendo un esquema de prioridades en función de su relevancia y urgencia, determinadas a través de diversas técnicas incluidas bajo la rúbrica general de "evaluación de necesidades".

El siguiente paso es el diagnóstico de la situación nacional y las tendencias evolutivas no sólo en la educación *sensu stricto*, sino también de los aspectos culturales, económicos y sociales en general, que inciden decisivamente en la estructura y funcionamiento del sistema educativo.

La elaboración del plan termina con la determinación de diversas alternativas de acción. Estas estrategias alternativas deben ser cuidadosamente evaluadas, como paso previo a la toma de una decisión definitiva sobre las mismas. En la fase de ejecución se puede distinguir, a su vez, al menos dos subetapas que, en parte, se superponen:

La aplicación sistemática del plan o desarrollo de las estrategias previstas y la evaluación formativa y sumativa que permiten la revisión y reajuste del plan durante el proceso de ejecución y la obtención de información para formular planes futuros.

La didáctica define el programa de capacitación como:

"Instrumento organizativo que regula la actividad del profesor y el alumno."  
(25)

J. M. Moreno lo define como:

"El índice y norma de toda la actuación del docente, que recoge el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas que debe de adquirir el alumno." (26)

El programa no debe de ser:

- Un inventario de los contenidos de las distintas ciencias ni una mera relación de actividades, sino que los contenidos han de ser seleccionados en función de ciertos criterios y las actividades deben estar relacionadas con los fines y con los medios.

El programa debe de:

- Adaptarse a una psicopedagogía evolutiva y por tanto, tendrá que ser globalizado al comienzo para diferenciar progresivamente y llegar a una sistematización de los contenidos de los diferentes contenidos temáticos.
- Ser elaborado tratando de compaginar los criterios dando primicia a los postulados de la psicología evolutiva (psicocéntricos), Incidiendo en los conocimientos, hábitos y destrezas que la sociedad va a exigir del empleado (sociocéntricos), empiriocéntricos y haciendo hincapié en la estructura interna de la ciencia (logocéntricos).
- Adaptarse a las características del centro de trabajo en el que se va a poner en práctica.
- Ser funcional, es decir, debe tender más a transmitir conocimientos, a crear actitudes en el alumno y despertar su interés.
- Concentrar los conocimientos, destrezas y hábitos alrededor de un núcleo.
- Distribuir y graduar los contenidos, tareas, etcétera, de cada materia, atendiendo a las características psicológicas de los discentes.
- Estar formulado de modo que exija la participación activa de los alumnos.

---

(25) Op. cit. GIL Fernández, Pilar. pág. 1142

(26) Op. cit. GIL Fernández, Pilar. pág. 1141

En algunos autores los términos planificación, planeamiento y programación tiene una significación muy parecida. En la literatura pedagógica hispanoamericana se suele utilizar el término planeamiento, mientras que en la europea y en Estados Unidos es más usual el término planificación.

En general, puede decirse que la programación pretende conseguir una mayor concreción y operativización de la planificación de la enseñanza, por medio de la estructuración armónica de todo el proceso instructivo, buscando las técnicas más adecuadas para su máxima eficacia.

La capacitación básica y general de Luz Y Fuerza del Centro (LFC), difiere notablemente en la actualidad de la que en los inicios de las escuelas de capacitación se ofrecía a los trabajadores, sobre todo en la metodología y contenido.

Estos cambios no sólo se deben al efecto natural de transformación del contexto laboral, sino que son el producto de un diagnóstico y una planeación del proceso de la capacitación sustentado en el conocimiento de la tecnología actual y con un nuevo enfoque: la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

## 2.4.2 LOS PLANES Y PROGRAMAS DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO

A continuación mencionaré algunas de las etapas más importantes en el proceso evolutivo de los planes y programas de capacitación laboral en LFC, los cuales reflejan el camino que se ha tenido que seguir en la búsqueda de la calidad y efectividad.

Sus orígenes tienen inicio a mediados de los años sesentas, comenzando sus actividades las escuelas de capacitación del organismo, primeramente con la creación de la Escuela de Capacitación del Desierto de los Leones y cuatro años más tarde la Escuela de Capacitación de Lechería abriría las puertas de sus aulas, dando así sus primeros pasos.

Las escuelas comienzan su proceso de capacitación laboral, adoptando el modelo institucional de la empresa "Electricité" de Francia, en donde la capacitación laboral es predominante en su aspecto técnico-operativo mientras que la administración del proceso es empírica.

Una de sus principales necesidades del organismo en este momento, es adiestrar la fuerza de trabajo no calificada.

Para la década de los años setentas, la capacitación se eleva a rango constitucional, reglamentándose a través de la Ley Federal del Trabajo. El enfoque administrativo, consiste en cumplir con las disposiciones legales.

Los métodos, los requerimientos y los contenidos de los cursos permanecen centrados en un adiestramiento operativo tradicional. Mientras que las escuelas de capacitación se encuentran a cargo del personal técnico.

En los años ochenta, el interés por la capacitación cobra fuerza abarcando puestos de nivel profesional. Por otra parte se da inicio con los primeros intentos de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), con la participación de las áreas usuarias. Poniendo mayor énfasis en la formación de instructores, así como en los cursos, que sean de carácter administrativo y humanístico. La estructura administrativa, se amplía con coordinadores de capacitación en cada Subdirección.

En la década de los noventas, se presenta un proceso de reestructuración. En el primer tercio de ésta, se formaliza el funcionamiento de la Comisión Mixta de Capacitación, Instrucción y Adiestramiento. Dando inicio a la formación de administradores de la capacitación.

La administración del proceso, permanece ligada al marco contractual; mientras que la capacitación de tipo administrativo y humanístico presenta un incremento considerable.

En el segundo trienio de la década de los noventas; se crea el nuevo organismo que actualmente conocemos como: Luz y Fuerza del Centro (LFC), así también como la Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos (GDRH), quien es la encargada de coordinar todos los recursos para la capacitación de sus empleados.

A través de ésta se busca contribuir con la profesionalización de los instructores y administradores de la capacitación; mientras que se sistematiza el proceso de capacitación. Una de las cuestiones indispensables para la empresa es el acercamiento con el cliente; el cual se comienza a establecer.

Dentro el tercer y último trienio de esa década, como respuesta a los cambios tecnológicos en materia de computación, en 1997 se habilitan dos aulas para la enseñanza del manejo de las computadoras en los programas de aplicación más común dentro del Organismo. Precisamente por su ubicación en el edificio de la calle de Velázquez de León no. 104 se les denominan las Aulas de Capacitación de Velázquez de León.

Para el año de 1999 se revitalizan las Escuelas de Capacitación, creando dentro del marco de Programa de Modernización de la Administración Pública (PROMAP), un conjunto de aulas denominadas CECAL (Centro de Calidad), con los más altos estándares de calidad y el equipo más moderno para cumplir eficazmente con su misión; con la finalidad de difundir y desarrollar una nueva cultura laboral dentro de un ambiente que se integra armónicamente a la naturaleza. Este centro esta localizado dentro de las instalaciones de la Escuela de Capacitación del Desierto de los Leones.

Es el mismo organismo a través de la GDRH, el encargado de desarrollar manuales de instrucción y cursos orientados a la informática, al desarrollo humano, a la tecnología aplicada a procesos eléctricos y prevención de riesgos.

Para el año 2000, la capacitación se ve centrada en la estrategia de calidad y productividad, generando cambios en los paradigmas de la capacitación poniendo mayor énfasis en el aprendizaje y en los resultados, mientras el diagnóstico y la evaluación son sistemáticos.

"PRODUCTIVIDAD: Incremento simultáneo de la producción y el rendimiento debido a la modernización del material y al mejoramiento de los métodos de trabajo." (27)

Existe una mayor inversión en la tecnología, de telecomunicaciones y de computación aplicada a la capacitación en beneficio del capital humano e intelectual para el fortalecimiento y modernización de la institución LFC.

---

(27) Op. cit. pág. 436

Ahora bien los coordinadores de capacitación de cada Subdirección del organismo elaboran un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), con la finalidad de recabar todas las necesidades por parte de cada una de sus áreas, para posteriormente convertirlas en información indispensable para el ejercicio de la capacitación.

Una vez obtenidos los resultados se presentan a la gerencia, quien es la responsable de programar y calendarizar a los instructores, los grupos, las escuelas y los espacios para el desarrollo de esta área a lo largo del próximo año; en el último trimestre de cada año en curso.

Está conformada por dos subgerencias; una de Desarrollo Organizacional (SDO) y la otra de Capacitación (SC), cuenta además con una Coordinación de Capacitación (CC) la cual se encarga de realizar la edición y la publicación de los manuales de capacitación así como de mantener el registro de los cursos y programas de capacitación ante la STPS; quienes se encargan de difundir la capacitación para el organismo en cada una de sus áreas: la capacitación humanista y la capacitación técnica, respectivamente.

Ambas tienen sus áreas de trabajo a capacitar, por ejemplo: la SDO se encarga de la formación del ser humano, atendiendo cursos de carácter pedagógico, humanísticos, administrativos y de informática; mientras que la SC tan sólo forma al trabajador en un aspecto técnico o práctico; dicho de otro modo, para funciones específicas, de acuerdo a los parámetros que se vayan presentando o solicitando por las áreas.

Las Subgerencias tienen la función de capacitar al trabajador, la diferencia es que a la persona se le capacita para desarrollar cualidades (humanas) y a su vez habilidades (técnicas), que completen su calidad de vida en un ambiente primeramente personal, social y profesional, consigo mismo; para que posteriormente se le vincule a su actividad laboral.

Es en el año del 2002, en donde LFC presenta a todo su organismo por vez primera, el curso de Valores Éticos en el Servicio (VAES); el cual surge con la intención de contribuir con y en el desarrollo de los objetivos de la empresa. Con la finalidad de erradicar cuestiones que ponen de manifiesto el efectivo crecimiento laboral de los trabajadores, con la vitalidad de atender aquellas necesidades y actitudes que han venido desprestigiando la imagen de la institución.

En beneficio de contribuir con el Gobierno Federal, en las metas establecidas por el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, el Programa Nacional de Transparencia y Combate a la Corrupción, y en las Estrategias del buen Gobierno Honesto y Transparente; se ha tenido que desarrollar y acrecentar los objetivos del Gobierno Federal y los retos de este mismo por alcanzar un buen nivel para la modernización de la institución.

El Plan de Capacitación Básica y General de LFC, tiene como objetivo:

"Proporcionar a los trabajadores conocimientos y habilidades de tipo técnico, administrativo y humanístico que faciliten su integración al proceso productivo, brindándoles las bases para adquirir posteriormente, competencias específicas que favorezcan el desempeño eficiente y seguro de sus labores, al mismo tiempo que promueve actitudes positivas que coadyuven a su desarrollo integral y el logro de los objetivos institucionales." (28)

Para este fin el Plan de Capacitación se divide en dos grandes áreas considerando las siguientes metas para el año 2004.

La SC, cuenta con 32 cursos, programando 261 cursos divididos en cuatro áreas a lo largo del año, las cuales se clasifican y mencionan a continuación:

Área	Cursos por área	Programados 2004
Área Eléctrica	15	128
Área Mecánica	8	21
Área Automotriz	5	44
Área Seguridad Aplicada	4	68
Subtotal de cursos programados para el año 2004	32	261

Por otra parte la SDO, cuenta con 27 cursos, programando 316 cursos a lo largo del año, dividido en cuatro áreas también, que son:

Área	Cursos por área	Programados 2004
Área Administrativa	9	92
Área Informática	3	64
Área Humanística	10	135
Área Pedagógica	5	25
Subtotal de cursos programados para el año 2004	27	316
Total de cursos programados para el año 2004	59	577

(28) Capacitación Básica y General 2000, LFC, folleto, México, 2000, 16 pp., pág. 5

Obteniendo como resultado para la GDRH, 59 cursos, los cuales serán programados y calendarizados al año en 577 cursos. (29)

La mayoría de los cursos de capacitación que imparte Luz y Fuerza del Centro (LFC) a su plantilla de trabajadores, tienen un registro ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). Algunos de ellos son impartidos por consultores externos.

Luz y Fuerza del Centro a través del área de Capacitación, les ha dado el nombre y/o denominado como cursos Pedagógicos o del Área Pedagógica, a aquellos cursos que tienen las características y la formación integral del empleado a capacitar, en ámbitos de la difusión del proceso de enseñanza-aprendizaje y de la capacitación.

---

(29) Op. cit. pág. Objetivo de los cursos por área

## **2.5 EL PROGRAMA NACIONAL DE COMBATE A LA CORRUPCIÓN Y FOMENTO A LA TRANSPARENCIA Y EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2001-2006**

Es el Estado de Derecho donde la sociedad resuelve pacíficamente sus controversias. En ella se condensan los valores esenciales de seguridad y justicia.

En este marco de legalidad el gobierno está obligado a que todos y cada uno de sus actos sean regidos por la transparencia y la responsabilidad.

Se ha instalado una Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción, cuyo objetivo es el de coordinar los esfuerzos con el poder ejecutivo al más alto nivel para prevenir y combatir prácticas de corrupción e impunidad; sancionar conductas ilícitas, impulsar el rediseño de la Administración Pública Federal (APF), la mejora de los procesos y la calidad de la acción pública; y lograr la participación de la sociedad en un entorno de estrecha coordinación entre los tres órdenes de gobierno, a fin de construir una nueva cultura de lo público.

Esto obliga a construir un gobierno más eficiente, efectivo, de calidad y honesto; a través del cual se pueda prevenir, abatir y sancionar prácticas de corrupción e impunidad; e impulsar la acción ciudadana en los tres órdenes de gobierno.

Por tal razón la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM) se ha convertido en un apoyo auténtico de las dependencias y entidades a fin de favorecer su mejor desempeño y enraizar una nueva ética en el servicio público, que propicie el cumplimiento de las disposiciones legales, el manejo transparente de los recursos, la atención óptima a la opinión y las denuncias de la ciudadanía, el desarrollo de un servicio público de carrera y la rendición de cuentas a la sociedad.

El Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y del Desarrollo Administrativo 2001-2006, es la manifestación sino clara por lo menos de prevenir actos de corrupción a través de una ética de servicio, de programas, sistemas y procedimientos transparentes y sencillos y del personal debidamente calificado. Subrayando con absoluta responsabilidad, la de castigar las conductas ilícitas ante las cuales se deberán tener cero tolerancia, apegado al marco jurídico que rige la actuación de la autoridad.

Busca organizar los esfuerzos gubernamentales para prevenir y sancionar la corrupción en las instituciones públicas, mejorar su eficacia, eficiencia y honestidad, haciendo obligatoria la rendición de cuentas y propiciar la participación activa de la población, todo ello para mejor servir a la sociedad en procura de la satisfacción de sus necesidades con justicia y en libertad.

Por lo tanto, en este contexto se fijan 5 objetivos estratégicos:

- Prevenir y abatir prácticas de corrupción e impunidad, e impulsar la mejora de calidad en gestión pública. El enfoque preventivo en el combate a la corrupción se estima fundamental para lograr el éxito, lo que transforma de raíz las estrategias anteriores más dirigidas a la corrección y el castigo. Además de buscar impulsar el desarrollo administrativo y de los servidores públicos para que puedan actuar con estructuras, sistemas y procesos de calidad en un entorno de ética pública.
- Controlar y detectar prácticas de corrupción. Centra la atención en el análisis y la mejorar de los controles internos en las instituciones, de manera principal en aquellos relacionados con sus aspectos sustantivos y en los críticos. Este esfuerzo se acompañará de los trabajos de vigilancia, evaluación y auditoria focalizados en el fortalecimiento de los mecanismos de control.
- Sancionar las prácticas de corrupción e impunidad. Premisa de la acción pública en la aplicación objetiva y sin distinción de la Ley para castigar conductas y hechos ilícitos, a partir de los trabajos serios y sistemáticos de investigación, pero con pleno respeto de los derechos de los servidores públicos y de los particulares.
- Dar transparencia a la gestión pública y lograr la participación de la sociedad. Se pretende que el desempeño de las dependencias y entidades en su operación, la aplicación de los recursos y los resultados que se esperan de ellas sean conocidos y de fácil comprensión para la sociedad. Por lo tanto, condición indispensable de la función pública, lo es el abrir los espacios que faciliten el involucramiento organizado de la población en el conocimiento y evaluación de sus tareas.
- Administrar con pertinencias y calidad el patrimonio inmobiliario federal. Este objetivo se dirige a conocer, mantener y aprovechar de manera adecuada el patrimonio inmobiliario de la Federación.

Es así que el Programa, busca ser un sólido instrumento para que tanto la sociedad como el gobierno, trabajen a partir de las influencias que hoy se tienen, para dar a México una gestión pública que coadyuve a lograr el país que siempre se ha deseado.

## **2.6 LAS ESTRATEGIAS DEL BUEN GOBIERNO HONESTO Y TRANSPARENTE**

Como es de esperarse, nuestra sociedad en general tiene una percepción más que negativa y adversa; real del quehacer del Gobierno, debido a los problemas de corrupción opacidad y discrecionalidad y a la deficiente cultura de rendición de cuentas en el sector público. Repercutiendo esto de manera sustantiva en la imagen y en el desempeño de la Administración Pública Federal (APF) en su conjunto; lo que hace necesario mejorar la organización y la operación de sus instituciones, de sus recursos y de su gestión.

El escenario descrito responde básicamente a las siguientes causas:

- Un marco normativo complejo, con amplios espacios de discrecionalidad y subjetividad.
- Estructuras sobredimensionadas que obstaculizan la creatividad y la productividad de organizaciones con una misión y unos objetivos difusos, procesos de trabajo no orientados a obtener resultados y que aportan escaso valor a la sociedad y tienen mecanismos de evaluación ilimitados.
- Recurso humanos orientados con inercias y costumbres viciadas, con deficiencias en su capacidad técnica y ética que afectan la calidad de su desempeño.
- La ausencia histórica de una política gubernamental que permita a la ciudadanía conocer la organización y operación de sus instituciones, los recursos y resultado de su gestión así como la manera en que puede participar y coadyuvar, en la gestión pública.
- Mecanismos e instancias de control no orientados a prevenir y detectar prácticas de corrupción, sino verificar el cumplimiento de la normatividad, y que otorguen mayor relevancia a la vigilancia formal y al enfoque correctivo.
- Tecnología orientada principalmente a asuntos de carácter administrativos, con escenas independientes y sin una visión de conjunto.

Dentro de las líneas estratégicas que el Gobierno Federal propone, se plantea construir un Gobierno Honesto y Transparente el cual obligue a concentrar los esfuerzos coordinados e integrados de las dependencias y entidades de manera prioritaria en:

- Mejorar los procesos y servicios públicos.
- Capacitar al servidor público.
- Establecer mejores sistemas de control.
- Aplicar sanciones por conductas irregulares.
- Dar calidad y transparencia a la gestión pública.
- Generar acuerdos con la sociedad y proveer una nueva cultura social de combate a la corrupción.

Los objetivos que plantea el Gobierno Federal en la materia para el año 2003, a la letra señalan:

- Implantar acciones en todos los niveles de la APF, así como cumplir con las iniciativas y programas definidos para su operación que incidan positivamente en la sociedad.
- Generar beneficios para la sociedad gracias a la política de anticorrupción del Gobierno Federal, ya que construir un gobierno honesto y transparente favorecerá el compromiso de los servidores públicos con las instituciones y los programas gubernamentales.
- Lograr que las dependencias y entidades de la APF, consideren el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo, como un programa propio que operará conforme a la naturaleza y problemática de cada institución.
- Fomentar un liderazgo proactivo de las dependencias y entidades para la solución integral de sus problemas, con alto impacto en la transparencia y en el abatimiento de posibles conductas irregulares.
- Desarrollar un buen sistema de prácticas anticorrupción en la APF, retroalimentado por las distintas dependencias y entidades de la APF, con sus experiencias en el combate a la corrupción.

Mientras que los objetivos para el segundo trienio del Ejecutivo 2004-2006, se señalan:

- Consolidar sistemas integrales anticorrupción. Las acciones e iniciativas implantadas por las dependencias y entidades deberán formar parte de un sistema integral anticorrupción en la APF.
- Fortalecer una cultura de la transparencia. La política gubernamental vigente permite que la sociedad conozca las acciones, las políticas y avances en materia de combate a la corrupción y mejora de la transparencia, así como del importante papel que puede desempeñar en esta tarea. Ello resultará en una mejor percepción de la sociedad sobre el estatus del sector gubernamental en estos asuntos.
- Contar con trámites y servicios públicos realizados con eficiencia y honestidad. Los trámites y servicios públicos que la sociedad más demanda y utiliza se llevarán a cabo mediante sistemas que reduzcan el riesgo de la corrupción y se enfoquen a las necesidades propias de los usuarios.
- Fortalecer el sistema de inteligencia para detectar y reducir actos y redes de corrupción. La investigación de redes de corrupción permitirá tomar acciones específicas para sistemas, áreas y procesos críticos.

- Mejorar el nivel de México respecto de los índices de corrupción. Las acciones, políticas y avances de las instituciones en materia de anticorrupción y transparencia permitirán mejorar la posición de México en los índices de corrupción nacionales e internacionales.
- Consolidar un sistema de buenas prácticas anticorrupción en la APF. El sistema se habrá institucionalizado, se retroalimentará y permitirá a las dependencias y entidades conocer las prácticas anticorrupción y mejorarlas como parte de su operación cotidiana. (30)

---

(30) Alcances y estrategias del Gobierno Federal en materia por crear un buen gobierno. [www.innova.gob.mx](http://www.innova.gob.mx)

## CAPÍTULO III

# EL CURSO DE: “VALORES ÉTICOS EN EL SERVICIO (VAES)”

*No hay tesoro más grande para el hombre  
que una inteligencia llena de saber.*  
*Sófocles*

### 3.1 LA PRESENTACIÓN DEL CURSO

Ante la crisis de valores a la que se enfrenta el mundo en general y México en particular; el Poder Ejecutivo de nuestro país ha establecido un programa <sup>(31)</sup> de rescate de los valores en todas sus dependencias, encaminado a erradicar problemas de gran magnitud y de graves consecuencias para nuestra sociedad, como por ejemplo: los actos de contubernio o de corrupción, la deshonestidad y de irresponsabilidad, por mencionar algunos.

En la actualidad Luz y Fuerza del Centro (LFC), se enfrenta a un importante reto de modernidad, el cual exige un gran esfuerzo del recurso más valioso con el que cuenta: su plantilla de trabajadores.

Y precisamente, uno de los aspectos de mayor relevancia es el de brindar un servicio de calidad, basado en el uso de los valores, que les permita mejorar y crecer como un organismo eficiente y a su vez pueda recuperar su imagen ante la sociedad a la cual se le brinda y ofrece un producto o servicio.

Convencido de que la base de toda organización es su gente, vista como personas libres y dignas de respeto y no como simples instrumentos de producción, es el primer paso para desarrollar acciones de formación y promoción de valores.

La Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos (GDRH), a través de las escuelas de capacitación (del Desierto de los Leones, de Lechería y las aulas de Velásquez de León), es el área responsable de impartir la capacitación básica y general para los trabajadores de LFC.

Mediante la cual, se proporciona a todo el personal los conocimientos fundamentales sobre aspectos técnicos, administrativos y humanísticos, que más adelante le permitirán desempeñar sus labores en forma eficiente y segura, al mismo tiempo que se desarrollan actitudes positivas que faciliten su integración al proceso productivo y que le orienten para lograr los objetivos institucionales.

Por tanto la GDRH, desde su creación ha venido desarrollando acciones que coadyuven al desarrollo integral del personal del organismo, en los ámbitos laboral, personal, familiar y social.

El curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", representa un gran esfuerzo más para lograr tan importantes objetivos y surge como respuesta a la situación actual del país y del organismo.

---

(31) El Programa Nacional recambate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y al Desarrollo Administrativo 2001-2006 [www.innova.gob.mx](http://www.innova.gob.mx)

El programa ésta integrado por el siguiente material para el empleado:

- Una hoja de personalización que sirve como una identificación entre los mismos compañeros (se entrega el día que se asiste al curso).
- Un manual personalizado para cada asistente.
- Una portada de las personas que contribuyeron a su elaboración.
- Un directorio del organismo.
- Una nota dirigida al participante.
- Un índice.
- Una introducción.
- Un objetivo Terminal y tres objetivos específicos (uno por cada tema).

**Objetivo Terminal:** Contribuir al desarrollo de una cultura de valores organizacionales, como respuesta al reto de modernidad del Sector Eléctrico, en un contexto de calidad en el servicio en Luz y Fuerza del Centro.

**Objetivo específico tema 1:** El participante explicará la importancia de los valores y la necesidad de establecer un código de ética en el trabajo.

**Objetivo específico tema 2:** El participante apreciará la relevancia del ejercicio de los valores en su actuar laboral y personal a través de análisis, estudio de casos y de experiencias vivenciales.

**Objetivo específico tema 3:** El participante determinará la trascendencia de la aplicación de los valores personales y organizacionales en el servicio, así como la generación de compromisos de cambio para mejorar la calidad del servicio que presta el organismo. (32)

- La metodología:
  - a) Curso.
- Las técnicas de desarrollo:
  - a) Expositivas.
  - b) Corrillos.
  - c) Lluvia de ideas.
  - d) Estudio de casos.
  - e) Dinámicas grupales.
  - f) Dramatización.
  - g) Ejercicios. (33)

- Un contenido temático de cada unidad (Temario).

A su vez el curso de VAES, esta dividido en 3 temas que son:

I Introducción a los conceptos de valores y ética.

II Ejercicio de los valores.

III Servicio: Un reflejo de nuestros valores. (34)

(32) Manual "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", México, 2002, GDRH/LFC, pág. 7-8

(33) Op. cit. pág. 9

(34) Op. cit. pág. 10

En el primer tema se analizan los conceptos de valores y de ética, así como la importancia de la existencia de un código que dirija sus acciones como individuos y trabajadores. Los valores tanto personales como organizacionales, así como la relevancia de la voluntad como requisito para vivirlos, serán analizados en el tema número dos y por último; se aplicarán los conceptos anteriores en el tema número tres, relacionados con el servicio interno y externo, con los valores que intervienen en él.

El curso está dirigido a toda la plantilla de trabajadores de LFC, consta de dos sesiones con una duración de ocho horas cada una y se imparte dos días a la semana (los días jueves y viernes).

- Cuenta con unas hojas que sirven y están marcadas como notas del participante.
- Un anexo, al finalizar el curso como una base de un posible seguimiento ó futuro reforzamiento por parte del trabajador.
- Y por último la bibliografía, con una impresión de 1350 ejemplares en su primera edición en el año 2002.

### 3.2 LA JUSTIFICACIÓN DEL CURSO

Hay que tomar en cuenta, que la capacitación laboral ha sido hoy en día, un auxiliar para las empresas en el desarrollo del proceso educativo de enseñanza-aprendizaje para su plantilla de trabajadores. Promover una continuidad y cultura de la educación de adultos, para establecer posteriormente una educación permanente.

Es decir no se puede capacitar a un personal, sin que se le imparta una educación de acuerdo a sus necesidades, que tengan un beneficio para él mismo y el de sus compañeros, por el organismo al cual representa, para la sociedad a quien se le brinda un servicio, por una digna nación y con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

"1) La formación de contenidos (cuestionarios y programas) ha de realizarse en función de las experiencias profesionales, familiares y sociales de los sujetos. 2) Se ha de utilizar una metodología no directa que se adapte al propio ritmo del adulto y a su tiempo libre. 3) Los textos y demás materiales han de ser realizados para los adultos, que nunca deberían de utilizar libros propios de niños. 4) Se debe proporcionar la actualización de su proceso formativo. 5) El profesorado ha de estar especializado en ésta función. 6) Debería contarse con centros especialmente creados para este fin." (35)

En ocasiones la capacitación, no sólo debe de encargarse de instruir al empleado o trabajador para la parte técnica, sino de contribuir con ello a la formación de la persona, desde un aspecto humano.

Realizando en la persona una conciencia sobre la importancia del papel que representa para la empresa, ya que son ellos el sustento y estructura de cualquier organismo, imagen y presentación de una institución dedicada a la venta y distribución de un producto o un servicio, como por ejemplo, el caso de LFC quien a pesar de sus 100 años de vida tiene la necesidad de seguir actualizándose para dar una mejor atención a los usuarios que requieren del servicio de energía eléctrica.

De ahí que la importancia de la capacitación sea constante, para cada uno de ellos: sus integrantes, originando una competitividad tanto a nivel nacional, como internacional en busca de nuevos mercados; de acuerdo a las nuevas políticas comerciales globalizadas y neoliberales por las cuales se encuentra regido el mundo económica y productivamente hablando.

Ahora bien, es en el año 2002, cuándo LFC presenta y da a conocer a todo su organismo por vez primera, el curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)"; el cuál surge de cuestiones que ponen de manifiesto la presentación de los trabajadores ante la sociedad; con la finalidad de atender aquellas necesidades y actitudes que han venido desprestigiando la imagen de la institución.

---

(35) Op. cit. GIL Fernández, Pilar, pág. 480.

Es a través de la Subdirección de Recursos Humanos (SRH), medio por el cuál la Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos (GDRH), se ha asumido la responsabilidad y hecho cargo de coordinar y calendarizar año con año, todos y cada uno de los cursos y espacios necesarios para llevar a cabo la capacitación de toda su plantilla de trabajadores.

Este sistema se organiza a través de las demás Subdirecciones de la institución; quienes proponen a ésta, de acuerdo a un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), una calendarización para la participación de sus trabajadores en cada una de las áreas requeridas tanto en habilidades y actitudes para el desempeño de la función productiva, desde una perspectiva del ser humano.

A su vez ha sido integrada por dos Subgerencias, la Subgerencia Desarrollo Organizacional (SDO) encargada de la formación del ser humano atendiendo cursos de carácter pedagógico, humanísticos, administrativos y de informática.

Al respecto Luz y Fuerza del Centro a través del área de Capacitación, les ha dado el nombre y/o denominado como cursos Pedagógicos o del Área Pedagógica, a aquellos cursos que tienen las características y la formación integral del empleado a capacitar, en ámbitos para la difusión del proceso de enseñanza-aprendizaje y de la capacitación.

La función de la Subgerencia de Capacitación (SC), es la de formar al trabajador en un aspecto técnico o práctico; dicho de otro modo, para funciones específicas, de acuerdo a los parámetros que se vayan presentando o solicitando de acuerdo a cada una de las áreas de trabajo.

Concluyendo con una Coordinación de Capacitación (CC); esta última con la función de realizar la edición y la publicación de los manuales de capacitación así como el registro de los cursos ante la STPS; las cuales se encargan de difundir la capacitación para el organismo en cada una de sus áreas: la capacitación humanista y la capacitación técnica, respectivamente.

Las Subgerencias tienen la función de capacitar al trabajador, la diferencia es que al ser humano se le capacita para desarrollar cualidades (humana) y a su vez habilidades (técnicas), que completen su calidad de vida en un ambiente primeramente personal, social y profesional, consigo mismo; para que posteriormente sea laboral.

En beneficio de contribuir con las metas establecidas por el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, por el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y al Desarrollo Administrativo, así como por las Estrategias del Buen Gobierno Honesto y Transparente; quienes tienden a desarrollar y acrecentar los objetivos del Gobierno Federal y los retos por alcanzar un buen nivel para la modernización de la institución.

A dos años de que se impartió por vez primera el curso, ha llegado el momento de elaborar una evaluación de la capacitación, que le permita al organismo LFC; conocer los avances que se han obtenido de la aplicación e impartición del curso en cuanto al proceso de enseñanza aprendizaje y sobre el diseño, además si ha obtenido el impacto que se tenía planeado y programado para su plantilla de trabajadores o si por el contrario es una respuesta que no cumpla con las necesidades de la empresa, será necesario determinar y con ello presentar una alternativa para reordenar los objetivos ya establecidos por esta misma.

Al realizar éste seguimiento del impacto de la capacitación a la empresa es indispensable:

- Determinar si el curso es satisfactorio y/o cumple con las necesidades de acuerdo al organismo, por el personal y la persona más importante para ellos que es: el cliente.
- Realizar una evaluación del aprendizaje de la capacitación desde donde se puedan determinar cuáles han sido las causas, las razones, los motivos y las circunstancias, que impiden al trabajador; desarrollar y aplicar efectivamente lo analizado en el curso.
- Realizar y aplicar cuestionarios con la finalidad de obtener las respuestas y los resultados que contribuyan a presentar una propuesta de actualización y en su defecto una nueva alternativa para el reforzamiento de estas actividades.
- Diseñar una propuesta más atractiva y didáctica; desde un perfil pedagógico, de acuerdo a las necesidades surgidas de este estudio, para el curso de: Valores Éticos en el Servicio (VAES); el cual se imparte actualmente en las escuelas de capacitación de Luz y fuerza del Centro.

### 3.3 LA TEORIZACIÓN DEL CURSO

Aún cuando el tema de los valores es considerado relativamente reciente en los procesos de capacitación, los valores han estado presentes desde los inicios de la humanidad.

Para el ser humano siempre ha existido cosas valiosas: el bien, la verdad, la belleza, la felicidad, la virtud, más sin embargo el criterio para darles valor ha variado a través de los tiempos. Se puede valorar de acuerdo con criterios estéticos, esquemas sociales, costumbres, principios éticos o en otros términos, por el costo, la utilidad, el bienestar, el placer y/o el prestigio.

Los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia. Surgen con un especial significado y cambian o desaparecen en las distintas épocas. Es precisamente el significado social que se atribuye a los valores, uno de los factores que influye para diferenciar los valores tradicionales de aquellos que guiaron a la sociedad en el pasado, generalmente referidos a costumbres culturales o principios religiosos, y los valores modernos, los que comparten las personas de la sociedad actual.

El concepto de valor ha sido definido por algunos autores como:

"Los valores son cualidades o modelos de comportamiento que pueden ser estimados y practicados, en beneficio del bien común." (36)

Los valores, también pueden definirse como:

"Convicción con base en la cual un hombre actúa libremente." (37)

"Convicciones aprendidas mediante experiencias significativas, relacionadas con la responsabilidad del hombre hacia sí mismo y hacia todo lo que le rodea, en armonía con las leyes de la naturaleza." (38)

Su esencialidad consiste en ser algo que vale; es decir, lo propio del valor es valer. Si bien los valores pueden abstraerse y entenderse como realidades "en sí" (belleza, sinceridad, humildad, honradez, honestidad, justicia), en la vida práctica los identificamos encarnados o asociados con las cosas y las acciones. Así por ejemplo, la humildad como concepto o valor en sí, se manifiesta en las acciones humildes que distinguen a ciertas personas, haciéndolas dignas de admiración.

Los valores también pueden entenderse como objetos de preferencia o de elección, en la medida que afectan nuestra capacidad estimativa la cual, nos induce a preferirlos y elegirlos. En este sentido, los valores se definen siempre en relación con las personas, para quienes constituyen "objetos" de preferencia que favorecen su perfeccionamiento ético.

(36) Op. Cit. Valores Éticos en el Servicio, LFC, Manual, México, 2002, 73 pp., Pág. 12

(37) Op. Cit. Pág. 12

(38) Op. Cit. Pág. 12

Los valores son principios inherentes al ser y comportamiento humano. Toda persona sin importar su origen o procedencia social es capaz de discernir entre actos humanos tan importantes como el bien y el mal.

Si consideramos los valores como todo aquello que favorece la plena realización del hombre, es necesario enfatizar la importancia de su práctica diaria, proporcionando conductas dirigidas hacia el bien común, es decir, procurar un comportamiento personal y grupal compatible con las normas de aceptación social donde cada cual se realice como persona.

En primer término, es imprescindible tener presente la idea de que el concepto valor puede conllevar diferentes interpretaciones o significados, sobre todo cuando nos referimos al valor en términos generales.

Según los intereses o necesidades, los valores se pueden agrupar en diferentes tipos, por ejemplo: Valores Morales, Valores Religiosos, Valores Estéticos y Valores Sociales, entre otros.

VALORES MORALES: La responsabilidad, la obediencia, la justicia, la prudencia, la integridad, la humildad, la veracidad, la lealtad, la sabiduría, la tolerancia, la generosidad, la honestidad, la honradez y el altruismo.

VALORES RELIGIOSOS: La santidad, el perdón, la castidad, la caridad, el amor al prójimo, la misericordia, la pureza, el pudor, la paciencia y la templanza.

VALORES ESTÉTICOS: La belleza y la armonía.

VALORES SOCIALES: El servicio, la urbanidad, la cortesía, la laboriosidad, la solidaridad, la eficiencia, la amistad, la afabilidad, el civismo, el respeto, la decencia, la amabilidad, el éxito y el prestigio. (39)

Las personas valoran al preferir, al estimar, al elegir unas cosas en lugar de otras, al formular metas y propósitos personales. Las valoraciones se expresan mediante creencias, intereses, sentimientos, actitudes, juicios de valor y acciones.

En general, las distintas clases de valores (morales, estéticos, sociales, religiosos) pueden ser ordenados jerárquicamente considerando la importancia que éstos tienen para el desarrollo moral y espiritual de las personas.

El ser humano posee los valores de las diferentes categorías, solo que la prioridad que se le otorga a cada tipo de valor difiere de una persona a otra.

Los valores se aprenden en un principio en la familia, posteriormente en la escuela, con los amigos y en la sociedad en general.

---

(39) Ibid. Pág. 14

### 3.4 EL DISEÑO DEL CURSO

México a lo largo de su historia a atravesado por diversos acontecimientos y movimientos políticos, sociales, económicos y culturales, a lo largo de su historia.

Uno de ellos fue el del actual Gobierno Federal con una corriente ideológica del "cambio" al asumir la Presidencia de la República, con la firme intención de crear una gestión pública orientada al servicio y a los resultados, apegados a la ética y a la transparencia en su desempeño.

Instalo primeramente la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción, así también como del rediseño de la Administración Pública Federal (APF) y la presentación del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y Desarrollo Administrativo 2001-2006. Los cuales han sido diseñados con la finalidad de prevenir, coordinar y combatir las prácticas de corrupción e impunidad en sistemas y procedimientos transparentes y sencillos; por un personal debidamente calificado, regido bajo un estricto código de conducta y los lineamientos que fijan este programa.

Sancionando las conductas ilícitas ante las cuales se tendrá "cero tolerancia", pero siempre apegado al marco jurídico que rige la actuación de la autoridad, con la meta de contribuir a construir un Gobierno más eficiente, efectivo, de calidad, honesto y en lo primordial decidido a que responda a las necesidades que demanda la sociedad y el pueblo de México.

De acuerdo a estas necesidades que presenta el Gobierno Federal, es que se crea en Luz y Fuerza del Centro (LFC), el curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", en el año 2002. El cual se espera sea un eje para erradicar problemas de gran magnitud y graves consecuencias para la sociedad. Anteponiendo la mejora del organismo en las políticas de modernidad y el de recobrar la imagen ante la sociedad, a la cual se le brinda y ofrece un servicio: el suministro de energía eléctrica.

Es en el último trimestre del año del 2001, en donde se recaba la información necesaria para la creación de este curso, solicitado por la Gerencia de Desarrollo de Recurso Humanos (GDRH), a través de la Subgerencia de Desarrollo Organizacional (SDO).

Los instructores del área que de acuerdo a su formación y experiencia en la materia (y de acuerdo a normas sindicales), son las personas que elaboran los cursos de capacitación desde sus contenidos temáticos, guías de instrucción y las técnicas de trabajo, entre otras para cada una de las áreas de la SDO.

A su vez ésta es la encargada de supervisar los avances y contenidos, mientras que la GDRH, es la que autoriza su publicación, aplicación difusión y ejecución en LFC; obtenido el resultado esperado.

Una vez presentado, aprobado y autorizado por el Subdirector de Recursos Humanos (SRH), la Coordinación de Capacitación (CC), realiza los trámites correspondientes para su registro ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). Todos los cursos que imparte LFC a sus trabajadores, han sido registrados ante esta Secretaría.

El curso de Valores Éticos en el Servicio (VAES) ha sido diseñado en tres capítulos:

En el primer capítulo se hace mención de los conceptos de valores y de ética así como la importancia de un código de ética, que dirija las acciones como individuos y trabajadores. La diferencia de los valores personales con los valores organizacionales, así como la relevancia de la voluntad como requisitos para vivirlos, serán analizados en el capítulo dos. Por último se trata de aterrizar todos los conceptos anteriores en el capítulo tres, cuando se hable del servicio interno y externo con los valores que intervienen en él.

A su vez el curso, se divide en dos sesiones de ocho horas cada una impartiendo dos días a la semana (jueves y viernes); en las Escuelas de Capacitación (de Lechería o del Desierto de los Leones) ó en algún Centro de Trabajo, según este programado.

Se ha diseñado para todo el personal que labora en LFC, pero especialmente ésta investigación ha girado en torno a un porcentaje del personal de Agencias Foráneas.

El personal que labora en LFC presenta diversas variables, entre ellas las que a continuación se mencionan:

- La edad de cada trabajador oscila entre los 20 años y los 50 años aproximadamente.
- El 80 % de la población total de LFC, son hombres y el restante son mujeres (20 %).
- El escalafón.

Dentro de este departamento existen cinco puestos del personal sindicalizado a simple vista, como por ejemplo: Ayudantes Regulares, Ayudantes Especiales, Volantes, Sub-Agentes Foráneos y Agentes Foráneos (así también como puestos de confianza: CI.19-1 ó CI.20).

A estos cursos sólo asisten los Ayudantes Regulares y los Especiales y ocasionalmente los Sub-Agentes Foráneos. Pero los Agentes Foráneos por lo general no asisten, ya que son los responsables de las oficinas y los Volantes "en ocasiones", ya que cubren los puestos vacantes de las diversas Agencias Foráneas u oficinas.

La referencia a este punto es el área de trabajo.

- La diferencia también radica entre el personal sindicalizado (la mano de obra barata y calificada) y el personal de confianza (quienes ocupan los puestos gerenciales ó de más alto nivel; en ocasiones "compadrazgos").
- El nivel de estudios.

Al igual que la edad, también es muy variado el nivel de estudios ya que se puede encontrar gente con la primaria, la secundaria o la preparatoria, algunas terminadas otras incompletas. Y sólo unos cuantos con la licenciatura ó de un grado de nivel superior (maestrías o doctorados). En estos casos puede ser en trámite ó que la estén cursando ó se encuentre troncada. Salvo los niveles gerenciales si tienen que estar titulados ó comprobar el nivel de estudios.

### 3.5 LA IMPORTANCIA DEL CURSO EN UNA EMPRESA DE SERVICIO

Luz y Fuerza del Centro (LFC), es conocida en México, como un organismo pionero y primordial al distribuir y comercializar energía eléctrica, en beneficio de los miles de usuarios, de la zona central del país. La cual constantemente se sigue enfrentando a diversos cambios y uno latente hasta nuestros días es y seguirá siendo, la atención reflejada en el servicio que un trabajador le pueda ofrecer y brindar al cliente o usuario.

"Somos el organismo que distribuye y comercializa la energía eléctrica en la zona de desarrollo industrial, comercial y de servicios mas importante del país, la zona central. Actualmente llevamos electricidad a más de cinco millones de clientes, lo que representa una población atendida superior a 20 millones de habitantes en el Distrito Federal y los Estados de México, Morelos, Hidalgo y Puebla." (40)

"Luz y Fuerza del Centro ha establecido como premisa de necesidad de mejorar la calidad en el servicio, mediante programas enfocados a los aspectos críticos de la atención al cliente." (41)

Actualmente conmemora y festeja su primer centenario de vida, enfrentándose en estos tiempos a un reto de modernidad que exige un gran esfuerzo del recurso más valioso con el que cuenta: sus trabajadores.

"Luz y Fuerza del Centro ha emprendido un ambicioso proyecto de capacitación para la modernización, que permitirá que nuestros trabajadores cuenten con las herramientas informáticas modernas e integrales para el procesamiento de los requerimientos comerciales de los clientes y la mejora administrativa interna en la materia de atención, finanzas y control de los recursos humanos." (42)

Con base en ello, la empresa ha previsto la urgencia de capacitar constantemente a toda su plantilla de trabajadores, pero no sólo al tomar un curso que con el aspecto técnico o humanístico, que son auxiliares en el desarrollo del mismo; puedan comprender la necesidad de atender y servir dignamente al usuario ó cliente, quien es la parte esencial de ésta y de cualquier otra empresa.

Esas actitudes y buen servicio; distinguen, la importancia que representa al estar en un mercado en donde hay muy poca competencia, de ahí que la parte esencial le permita generar los cambios necesarios y adecuados para que continúe manteniéndose en el mercado nacional y en un futuro en el mercado internacional, sean precisamente: la atención al cliente reflejada desde un servicio de calidad.

Ante estas circunstancias, la paraestatal asume las mismas metas presidenciales que el Gobierno Federal, propone para volver a recrear una cultura de los valores que benefician al organismo, en contra de la corrupción.

(40) Área ó campo de trabajo de Luz y Fuerza del Centro.

(41) Plan Nacional de Desarrollo de Luz y Fuerza del Centro, Atención al cliente.

(42) <http://www.lfc.gob.mx/mision.html>

"Por otra parte el Plan Nacional de Desarrollo, establece entre sus principios rectores la necesidad de contar con un buen gobierno, construido con base en principios de calidad total, orientado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad. En tal sentido Luz y Fuerza del Centro ha puesto en marcha una serie de acciones para mejorar la calidad de su servicio, entre las que destacan:....." (43)

"Que el sector eléctrico se integre por empresas con calidad mundial, esto es modernas, eficientes, financieramente sanas, con autonomía de gestión, flexibles, con cobertura nacional, y que atiendan plenamente el requerimiento y las expectativas de sus clientes y de la población en general, con precios razonables y promoviendo el ahorro de energía. Además, que se desarrollen en armonía con el medio ambiente, que promuevan entre su personal una nueva cultura de compromiso con el trabajo y eleven el sentido de responsabilidad, en el marco de un desarrollo sostenible y sustentable." (44)

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo, a las Estrategias del Buen Gobierno Honesto y Transparente y al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y al Desarrollo Administrativo 2001-2006, por parte del Gobierno Federal; por el otro lado LFC, contribuye a su dependencia con el curso de "Valores éticos en el servicio (VAES)", atendiendo a las necesidades en camino hacia una etapa de modernización.

Se ha elaborado un curso que estuviera diseñado para mejorar las actitudes de los trabajadores y la calidad del organismo, desde los valores, el servicio y la atención al cliente; el cual deberá tener la función y la fusión de integrar al ser humano en su papel de trabajador dignificando la calidad de uno y otro desde la capacitación.

Al comenzar desde los valores, se tiene que descubrir la importancia del empleado como ser humano, para posteriormente, incluirlo e involucrarlo como miembro del organismo y mostrarle cuales son los valores organizacionales que se desean alcanzar.

Por eso es indispensable que se viva, se empape y se sienta la pasión por lo que se realiza, con la finalidad de proporcionarle los elementos y las herramientas necesarias que le permitan conocer la calidad de su vida familiar, social y laboral. Pues con las malas acciones y actitudes, lo único que se provoca o consigue es que el organismo decaiga o pierda credibilidad ante quienes pone a su disposición un producto o servicio en este caso: la distribución y venta de energía eléctrica en la zona central del país.

Al hablar de servicio hay que hacer referencia a las actitudes basadas como la escucha y la atención al cliente, de parte de cualquier trabajador que por muy insignificante que sea su papel dentro del organismo, no deja de ser importante para la sociedad y los usuarios que la conforman, con acciones que ayuden a recobrar la imagen perdida del ser humano: el trabajador.

(43) Plan Nacional de Desarrollo, Gobierno Federal <http://presidencia.gob.mx>

(44) Aspectos de la modernización que requiere combatir Luz y Fuerza del Centro.

Es imprescindible dejar de lado, la forma de hacer conciente a cada uno y a todos los eslabones de la empresa, pues son una cadena de un servicio interno y externo; debido a que el empleado es quien tiene el contacto directo con el usuario; haciéndose presente por medio de él, una parte de la empresa.

Favoreciendo con ello a crear una nueva cultura laboral en Luz y Fuerza del Centro, que promueva el compromiso con el trabajo, un alto sentido de responsabilidad social y el desarrollo profesional y personal, por parte de cada uno de sus trabajadores.

Esto deberá enmendar, perfeccionar, corregir, progresar, rectificar, transformar, convertir, evolucionar, innovar, cambiar y trascender las fronteras del compañerismo, provocando que el aprendizaje no sólo se quede en un conocimiento adquirido y aprendido en la conciencia de cada ser humano.

De ahí la necesidad de realizar una evaluación ó un seguimiento a la capacitación del curso, estableciendo una continuidad para conocer la magnitud del impacto positivo de éste, entre los trabajadores, a dos años de haberse impartido por vez primera, con un objetivo hacia un futuro prospero, productivo y de modernización para el organismo.

## CAPÍTULO IV

# TRABAJO DE CAMPO: ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL CURSO

*Libre es quien desea lo que es capaz de realizar  
y realiza lo que le agrada.  
Juan Jacobo Rousseau*

## **4.1 TRABAJO DE CAMPO: ANALISIS DEL IMPACTO DEL CURSO**

### **4.1.1 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO: SELECCIÓN DE UN MODELO PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN EL CURSO**

Hay que tomar en cuenta, que en algún momento de nuestra vida, todos hemos sido un cliente para cualquier empresa que renta algún servicio o vende un producto del cuál necesitamos; por ejemplo: las grandes cadenas de los centros comerciales y las tiendas de autoservicios, el sistema de transporte colectivo, las instituciones bancarias, los restaurantes, las oficinas de teléfonos, la Cía. de Luz (Luz y Fuerza del Centro, LFC) ó bien de las tienditas, en menor o mayor grado, pero siempre un cliente.

La atención, la cortesía, la amabilidad, la eficiencia y el servicio, son apenas una muestra de una práctica frecuente y constante del ejercicio de los valores tanto personales como organizacionales, siendo parte de la misma educación recibida, ya sea formal, no formal o informal.

Crear una cultura orientada a un Servicio de Calidad y a una Calidad en el Servicio en Luz y Fuerza del Centro, es una meta a corto plazo y en una actualización constante para el organismo, en materia de capacitación. Para lo cual ha llegado el momento de realizar un trabajo de campo; una investigación que me ayude a comprobar y a redescubrir sí efectivamente los logros alcanzados hasta este momento en relación al curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", satisfacen las necesidades que en estos momentos tiene el organismo ó en definitiva presentar una alternativa que sea de actualización didáctico-pedagógica para la estructura del curso.

En el transcurso de mi investigación documental, de estos primeros capítulos de mi tesis analizaba, planeaba y pensaba cómo elaborar o realizar algún método de evaluación que al aplicarlo a los trabajadores me permitiera conocer, si los alcances obtenidos del curso a lo largo de su impartición, han dado los resultados establecidos en los objetivos por parte de la empresa.

Cuando elaboré mi anteproyecto de tesis, exponía que usaría un modelo de entrevistas como método de evaluación en el proceso de investigación de campo; para el personal de Agencias Foráneas de Luz y Fuerza del Centro.

Definición del concepto de Entrevista.

"Según Nahuom de una situación de conversación (de dos ó varias personas) en la cual, se difieren los objetivos, son idénticos los medios: intercambio de opiniones, por lo que la naturaleza de la repuesta debe ser vigilada por el entrevistador." (45)

(45) NAHUOM, Ch. La entrevista psicológica. Buenos Aires, Kapelosz, 1971, 169 pp. pág. 5-6

Conforme fue pasando el tiempo de la investigación documental, descubrí que este modelo de método de evaluación no era lo que necesitaba, más bien por cuestión de tiempo, de aplicación y de evaluación; sino más bien requería de algo más práctico, de solución inmediata y eficaz para la etapa de evaluación optando de esta manera por el uso del cuestionario.

#### Definición del concepto de Cuestionario.

Herrera y Montes consideran que "los cuestionarios psicotécnicos consisten en una serie de preguntas destinadas a investigar los intereses, las actitudes, opiniones o problemas y conflictos íntimos de los educandos." (46)

Thorndike y Hagen definen el cuestionario o inventario de autoinforme como "un conjunto estándar de preguntas acerca de algún aspecto o aspectos de la vida, los sentimientos, las preferencias o las acciones del individuo, presentando de manera estándar y calificada con una clave de la calificación estándar." (47)

En el primer modelo que elaboré del cuestionario personalizaba algunas preguntas, es decir; cuestionaba datos como: Nombre completo del trabajador, Número de Trabajador, Puesto, Sección, Departamento, Agencia Foránea, Gerencia y Subdirección; para obtener datos más precisos de cada uno de los trabajadores.

Las preguntas que incluía en el primer modelo del cuestionario que elaboré, me permitían conocer cada uno de los puntos de vista que tienen con respecto a su área o centro de trabajo, su desarrollo con sus compañeros de trabajo; en pocas palabras conocer un poco de su contexto psicológico, social, afectivo, laboral y pedagógico. La aportación de cada trabajador es muy rica y substancial en relación a la información recabada por él; pero en cuestión de un muestreo, era una pérdida de tiempo para clasificar toda la información.

Además de cuestionar el lugar en donde se le impartió el curso de capacitación; si asistió en algunas de las escuelas de capacitación ó en algún centro de trabajo; y el tiempo que había pasado de su asistencia al curso.

Conforme paso el tiempo, descubrí que estas preguntas no eran de mi interés, sino más bien el contenido del curso. Posteriormente elaboré un segundo modelo haciendo caso omiso a estas interrogantes y poniendo mayor énfasis en el anonimato, la integridad y la privacidad de quienes me ayudaron a contestar cada uno de estos.

Primeramente inicié con un modelo de preguntas abiertas con relación al curso y al pilotarlo aleatoriamente, descubrí que el trabajador se demoraba de entre quince y veinte minutos en contestarlo.

(46) HERRERA Y MONTES, L. Psicotécnica Pedagógica, procedimientos estimativos, México, Porrúa, 1978, pág 48

(47) THORNDIKE L. y Hagen E. Tests y técnicas de medición psicológica y educación, México, Trillas, 1975, pág 401

Una vez analizados nuevamente los contenidos del curso, llegue a la conclusión de reelaborar otro cuestionario con una diversidad de preguntas y con las siguientes particularidades: la primera sección de las preguntas sería introductoria con relación a la asistencia al curso, al centro de capacitación y al tiempo de la asistencia.

La subsiguiente sección sería, una sección de preguntas de opción múltiple y finalmente la última una sección de preguntas de Falso (F) o Verdadero (V). Para concluir con una pregunta abierta con respecto a las inquietudes, a las necesidades, a las dudas y a las interrogantes, de los trabajadores cuestionados, ofreciendo una alternativa de actualización de los diversos cursos de capacitación que se imparten en LFC.

Al pilotarlo descubrí efectivamente la confianza por resolver el cuestionario de carácter anónimo y la disminución del tiempo al ser contestado. La diferencia se ha notado en los cambios que le he hecho del primer cuestionario a una nueva presentación lo cual a reducido el tiempo a un mínimo de más o menos cinco minutos.

Logrando obtener así una respuesta a mis planteamientos con base en un muestreo, lo que determinará en un futuro próximo una nueva presentación del manual para el trabajador y del material didáctico de acuerdo a los resultados obtenidos.

A continuación presento los dos borradores de los cuestionarios y el boceto del original, que hasta estos días ha sido estructura del muestreo e investigación de campo.

# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

## FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

### CAMPÚS ACATLÁN

#### LICENCIATURA DE PEDAGOGÍA

El presente documento, es para mejora del curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", con la finalidad de un trabajo universitario.

**INSTRUCCIONES:** Lea y conteste a cada una de las preguntas que a continuación se le presentan.

\_\_\_\_\_  
(Nombre)

\_\_\_\_\_  
(Apellido Paterno)

\_\_\_\_\_  
(Apellido Materno)

\_\_\_\_\_  
No. Trabajador

\_\_\_\_\_  
Sección ó Departamento

\_\_\_\_\_  
Gerencia

\_\_\_\_\_  
Teléfono

**INSTRUCCIONES:** Lea y conteste a cada una de las preguntas que a continuación se le presentan.

1.- Ud. Ya asistió al curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", su participación a este curso fue en:

- a) La Escuela de Capacitación del Desierto de los Leones.
- b) La Escuela de Capacitación de Lechería.
- c) Algún centro de Trabajo: \_\_\_\_\_

2.- ¿Cuánto tiempo tiene que participó en el curso?

- a) 2 años.    b) 1 ½ años.    c) 1 año.    d) ½ año.    e) Otro: \_\_\_\_\_

3.- Con sus propias palabras, defina el concepto de "Valor".

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.- Desde su perspectiva personal, ¿Qué valores considera más importante como trabajador de LFC?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.- ¿Cuál es la diferencia entre "Ética" y "Moral"?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6.- ¿Qué es un "Código de Ética"?

---

---

---

7.- ¿Cómo está dispuesto a aplicar los valores en:  
Su vida laboral

---

---

---

Su vida familiar y social

---

---

---

8.- Defina con sus propias palabras el concepto de "Servicio".

---

---

---

9.- ¿Cuál sería la diferencia entre un "buen servicio" y un "mal servicio"?

---

---

---

10.- ¿Qué es una "Cadena de Servicio"?

---

---

---

11.- Defina con sus propias palabras ¿Qué significa para Ud. "Cliente"?

---

---

---

12.- ¿Qué es para Ud. un "Cliente"?

---

---

---

13.- ¿Quiénes serían sus "Clientes Internos" y "Clientes Externos", que se verían directamente afectados si Ud. faltara una vez a trabajar?

---

---

---

14.- ¿Cuál cree que sería el nivel de satisfacción con el servicio que reciben de Ud.?

---

---

---

15.- ¿Cuáles cree que sean las principales actividades (eslabones) que presentan problemas, para realizar satisfactoriamente su trabajo?

---

---

---

16.- ¿Qué compromisos adicionales puede adquirir para proporcionar un mejor servicio?

---

---

---

17.- ¿Cuál es el apoyo que requeriría para asumir dichos compromisos y prestar un mejor servicio?

---

---

---

18.- ¿Qué significa para Ud. un "Momento de Verdad"?

---

---

---

19.- ¿Qué es un "sistema poco amable"?

---

---

---

20.- ¿Cuál es su compromiso por mejorar la calidad de su empresa?

---

---

---

21.- Sobre que contenido, tema o curso le gustaría capacitarse (Mencione los que sean de su interés).

---

---

---

---

---

---

Por su participación y colaboración, en este trabajo universitario  
le doy las más sinceras gracias.

Atentamente  
C. Eligio Hernández Santiago.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO****FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES****CAMPÚS ACATLÁN****LICENCIATURA DE PEDAGOGÍA**

El presente documento, es para mejora del curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES), nos interesa su opinión sincera y de carácter anónimo, con la finalidad de un trabajo universitario.

**INSTRUCCIONES:** Lea y conteste a cada una de las preguntas que a continuación se le presentan (Sí Ud. no ha asistido al curso, pase a la siguiente sección del cuestionario).

1.- Ud. Ya asistió al curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", su participación a este curso fue en:

- a) La Escuela de Capacitación del Desierto de los Leones.
- b) La Escuela de Capacitación de Lechería.
- c) Algún centro de Trabajo: \_\_\_\_\_

2.- ¿Cuánto tiempo tiene que participó en el curso?

- a) 2 años.    b) 1 ½ años.    c) 1 año.    d) ½ año.    e) Otro: \_\_\_\_\_

3.- Con sus propias palabras, defina el concepto de "Valor".

---

---

---

4.- Desde su perspectiva personal, ¿Qué valores considera más importante como trabajador de LFC?

---

---

---

5.- ¿Cuál es la diferencia entre "Ética" y "moral"?

---

---

---

6.- ¿Qué es un "Código de Ética"?

---

---

---

7.- ¿Cómo está dispuesto a aplicar los valores en:  
Su vida laboral

---

---

---

Su vida familiar y social

---

---

---

8.- Defina con sus propias palabras el concepto de "Servicio".

---

---

---

9.- ¿Cuál sería la diferencia entre "un buen servicio" y "un mal servicio"?

---

---

---

10.- ¿Qué es una "cadena de servicio"?

---

---

---

11.- Defina con sus propias palabras ¿Qué significa para Ud. "Cliente"?

---

---

---

12.- ¿Qué es para Ud. un "Cliente"?

---

---

---

13.- ¿Quiénes serían sus clientes internos o externos, que se verían directamente afectados si Ud. faltara una vez a trabajar?

---

---

---

14.- ¿Cuál cree que sería el nivel de satisfacción con el servicio que reciben de Ud.?

---

---

---

15.- ¿Cuáles cree que sean las principales actividades (eslabones) que presentan problemas, para realizar satisfactoriamente su trabajo?

---

---

---

16.- ¿Qué compromisos adicionales puede adquirir para proporcionar un mejor servicio?

---

---

---

17.- ¿Cuál es el apoyo que requeriría para asumir dichos compromisos y prestar un mejor servicio?

---

---

---

18.- ¿Qué significa para Ud. un "Momento de Verdad"?

---

---

---

19.- ¿Qué es un "sistema poco amable"?

---

---

---

20.- ¿Cuál es su compromiso por mejorar la calidad de su empresa?

---

---

---

21.- Sobre que contenido, tema o curso le gustaría capacitarse (Mencione los que sean de su interés).

---

---

---

---

---

---

Por su participación y colaboración, en este trabajo universitario  
le doy las más sinceras gracias.

Atentamente  
C. Eligio Hernández Santiago.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO****FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES****CAMPÚS ACATLÁN****LICENCIATURA DE PEDAGOGÍA**

El presente documento, es para mejora del curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES), nos interesa su opinión sincera y de carácter anónimo, con la finalidad de un trabajo universitario.

**INSTRUCCIONES:** Lea y conteste a cada una de las preguntas que a continuación se le presentan (Si Ud. no ha asistido al curso, pase a la siguiente sección del cuestionario).

- 1.- Ud. Ya asistió al curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)":
  - a) Sí.
  - b) No.
- 2.- Su participación a este se realizó en:
  - a) La Escuela de Capacitación del Desierto de los Leones.
  - b) La Escuela de Capacitación de Lechería.
  - c) Algún centro de Trabajo: \_\_\_\_\_
- 3.- ¿Cuánto tiempo tiene que participó en el curso?
  - b) 2 años.
  - b) 1 ½ años.
  - c) 1 año.
  - d) ½ año.
  - e) Otro: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Lea y tache una de las respuestas, a las preguntas que a continuación se le presentan.

- 4.- ¿Cuál sería para Ud. el concepto de Valor?
  - a) Son productos y transformaciones a lo largo de la historia.
  - b) Son cualidades o modelos de comportamiento que pueden ser estimados y practicados en beneficio del bien común.
  - c) Es una convicción con base en la cual, un hombre actúa libremente.
  - d) Son objetos de preferencia que favorecen su perfeccionamiento ético.
- 5.- ¿Qué valores considera para Ud. más importantes?
  - a) Belleza, armoniza, amor al prójimo.
  - b) Caridad, templanza, castidad.
  - c) Servicio, cortesía, eficiencia, amabilidad.
  - d) Honradez, responsabilidad, honestidad, lealtad.
  - e)
- 6.- ¿Qué es un Código de Ética?
  - a) Es una disciplina filosófica que se ocupa del estudio, la regulación, la fundamentación y la orientación de la conducta humana, desde el punto de vista del bien y del mal.
  - b) Es una disciplina descriptiva cuyo propósito es determinar y fundamentar los principios y normas que garanticen la recta conducta y el uso racional de la libertad.

- c) Es el desarrollo de hábitos y costumbres que faciliten la práctica constante de los valores y las buenas acciones.
- d) Es un documento en el que se establecen los principios y valores que guían el comportamiento del grupo de personas que conforman una organización.

7.- ¿Qué es la Voluntad?

- a) Es la facultad de los seres humanos, que nos mueve a hacer las cosas de manera intencionada en cualquier circunstancia.
- b) Se desarrolla por la adquisición de conocimientos.
- c) Es un no querer firme y constante que nos lleva a hacer aquello que no nos hemos propuesto y que no necesariamente tendrá que ser agradable.
- d) Es la fuerza interior por la que después de optar, actuamos; en ocasiones a pesar de nuestros gustos y sentimientos.

8.- ¿Qué son los Valores Personales?

- a) Un valor perfecciona a quien lo posee.
- b) Es algo valioso que enriquece.
- c) Hay valores que nos hacen ser mejores y hay otros que nos hacen ser mucho mejores.
- d) Son valores que perfeccionan en lo profundo de cada ser, haciéndolo crecer como persona, dándole más calidad humana dependiendo exclusivamente de una libre elección y esfuerzo.

9.- ¿Qué son los Valores Organizacionales?

- a) Conforman la base ética de la organización.
- b) Son el conjunto de deberes morales que la organización y sus miembros tienen dentro del contexto social en el cual cumplen sus propósitos institucionales.
- c) Es el lado positivo de los valores y creencias que sus integrantes toman como referencia para saber lo que es.
- d) Consiste en valores y principios a los que sus integrantes se adhieren libremente.

**INSTRUCCIONES:** Escriba en el paréntesis de la derecha un "V" si la respuesta es verdadera ó una "F" si la respuesta es falsa.

- 10.- Un ejemplo de Valores Personales son: ( )  
Responsabilidad, honradez, obediencia, honestidad.
- 11.- Un ejemplo de Valores Organizacionales son: ( )  
Servilismo, descortesía, deficiencia.
- 12.- Servicio es: ( )  
Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
- 13.- Un buen servicio es: ( )  
Un favor adicional y un "plus" necesario.
- 14.- Un mal servicio es: ( )  
Perder o desconocer el concepto de quién es el cliente.
- 15.- Un servicio de calidad es: ( )  
El resultado de una adecuada satisfacción de las necesidades mediante servicios excepcionales ofrecido por los empleados con una excelente cultura de eficiencia y responsabilidad.

- 16.- Una cadena de servicio es: ( )  
A los diversos puestos o departamentos de una empresa de servicio que están entrelazados y depende de los demás en diferentes grados para no cumplir su misión se les denomina: cadena de servicio.
- 17.- Un cliente es: ( )  
La razón de ser de la empresa.
- 18.- Sus cliente internos, que se verían afectados directamente si faltara a trabajar serían: ( )  
Mis papás mi esposa y mis hijos.
- 19.- Sus cliente externos, que se verían afectados directamente si faltara a trabajar serían: ( )  
Los clientes o usuarios que requieren de mi servicio.
- 20.- Los principales eslabones que representen problemas para realizar satisfactoriamente su trabajo son: ( )  
El exceso de trabajo y la falta de tiempo extra.
- 21.- Un compromiso adicional que puede adquirir para proporcionar un mejor servicio sería: ( )  
Demostrar interés por no ofrecer mi mejor esfuerzo, para brindar un servicio de calidad y mantener la productividad de mi empresa.
- 22.- El apoyo que requeriría para asumir dichos compromisos sería: ( )  
Qué todos los niveles jerárquicos y todas las áreas o departamentos que ofrecen su mejor esfuerzo, para brindar un servicio de excelencia y mantener una productividad óptima como organismo, tengan una buena comunicación.
- 23.- Un Momento de Verdad es: ( )  
Todo contacto que tiene el cliente con cualquier trabajador, equipo, vehículo, sistema, oficina o centro de trabajo del organismo obteniendo una buena o mala impresión del servicio y del organismo.
- 24.- Un Sistema Poco Amable es: ( )  
Es el preciso instante en el que el cliente tiene algún contacto con el organismo y sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad del servicio y virtualmente de la calidad del producto.
- 25.- Sobre qué contenido, temas o cursos le gustaría capacitarse (mencione tres de su interés).

---

---

---

---

Por su participación y colaboración, en este trabajo universitario  
le doy las más sinceras gracias.

Atentamente  
C. Eligio Hernández Santiago.  
Licenciatura en Pedagogía

## **4.2 LA APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO**

### **4.2.1 El Departamento de Agencias Foráneas**

Dentro de todo el organigrama de Luz y Fuerza del Centro (LFC), existe un Departamento que para ella es de vital importancia, tal es el caso de las Agencias Foráneas, el cual pertenece a la Subgerencia Comercial de Agencias Foráneas, de la Gerencia Comercial y a su vez de la Subdirección de Distribución y Comercialización.

Éste Departamento es importante, debido a que el personal que aquí labora se encuentra en un constante contacto con el usuario o cliente que requiere del Suministro de Energía Eléctrica.

A su vez es el área encargada de cobrar, recuperar y recabar económicamente hablando, en un momento dado; el pago por todo el trabajo que realiza el organismo, en la zona central del país.

Hay que tomar en cuenta y diferenciar que en el DF, a estos centros de trabajo se les conoce como Sucursales, mientras que en el Estado de México y parcialmente de los estados de Hidalgo, Morelos y Puebla; se les denomina con el nombre de Agencias Foráneas.

La diferencia radica esencialmente, en que el personal que labora en las Sucursales esta integrado por diversos escalafones por ejemplo: Tomadores de lectura, tabuladoras, oficinistas varios, personal de confianza, etc.

Mientras que por el contrario, el personal de Agencias Foráneas es representado por un sólo escalafón; teniendo una mayor autonomía para conocer todos los puestos que integran este departamento, por ejemplo: O.C.'s, O.T.'s, facturación, suspensos, cobros de recibos, créditos, relaciones públicas, letrados de cuentas regulares y especiales, contratos, archivo; por mencionar algunos de entre otros más que existen.

Otro punto por el cual elegí a esta población, es porque indirectamente conozco parte de su estructura de trabajo y porque además, debe de ser un ejercicio pleno del uso de los valores tomando en cuenta que su trato es aún más directo con el cliente o usuario.

He seleccionado a esta población para realizar un muestreo y aplicar a su vez un cuestionario, por medio del cual pueda conocer las causas por las que no ha tenido un buen desarrollo en esta área la capacitación laboral, con relación al curso.

Para ello es necesario:

- Identificar dentro del muestreo, quiénes han asistido al curso y obtener de esta manera la respuesta que me indique en menor o mayor grado el ausentismo o la falta de aplicación de un conocimiento adquirido de este curso.
- Determinar si todos los empleados manejan el mismo concepto del contenido temático del curso (valores personales y organizacionales, servicio, calidad en el servicio, cadena de servicio; entre otros).
- Analizar y determinar dentro del proceso de Enseñanza-Aprendizaje; cuáles son los temas idóneos; que me permitan realizar una presentación y actualización que sea más ágil, dinámica, la cual innove al desarrollar en el curso, un conocimiento adquirido.

Este muestreo lo estoy realizando en las Agencias Foráneas de: Tlalnepantla, Atizapán, Satélite, Naucalpán, El Molinito. Cuautitlán de Romero Rubio, Cuautitlán Izcalli y Nicolás Romero, por mencionar algunos centros de trabajo; con el siguiente cuestionario.

# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

## FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

### CAMPÚS ACATLÁN

#### LICENCIATURA DE PEDAGOGÍA

El presente documento, es para mejora del curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES), nos interesa su opinión sincera y de carácter anónimo, con la finalidad de un trabajo universitario.

**INSTRUCCIONES:** Lea y conteste a cada una de las preguntas que a continuación se le presentan (Si Ud. no ha asistido al curso, pase a la siguiente sección del cuestionario).

- 1.- Ud. Ya asistió al curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)":
  - a) Sí.
  - b) No.
- 2.- Su participación a este se realizó en:
  - a) La Escuela de Capacitación del Desierto de los Leones.
  - b) La Escuela de Capacitación de Lechería.
  - c) Algún centro de Trabajo: \_\_\_\_\_
- 3.- ¿Cuánto tiempo tiene que participó en el curso?
  - a) 2 años.
  - b) 1 ½ años.
  - c) 1 año.
  - d) ½ año.
  - e) Otro: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Lea y tache una de las respuestas, a las preguntas que a continuación se le presentan.

- 4.- ¿Cuál sería para Ud. el concepto de Valor?
  - a) Son productos y transformaciones a lo largo de la historia.
  - b) Son cualidades o modelos de comportamiento que pueden ser estimados y practicados en beneficio del bien común.
  - c) Es una convicción con base en la cual, un hombre actúa libremente.
  - d) Son objetos de preferencia que favorecen su perfeccionamiento ético.
- 5.- ¿Qué valores considera para Ud. más importantes?
  - a) Belleza, armoniza, amor al prójimo.
  - b) Caridad, templanza, castidad.
  - c) Servicio, cortesía, eficiencia, amabilidad.
  - d) Honradez, responsabilidad, honestidad, lealtad.
- 6.- ¿Qué es un Código de Ética?
  - a) Es una disciplina filosófica que se ocupa del estudio, la regulación, la fundamentación y la orientación de la conducta humana, desde el punto de vista del bien y del mal.
  - b) Es una disciplina descriptiva cuyo propósito es determinar y fundamentar los principios y normas que garanticen la recta conducta y el uso racional de la libertad.
  - c) Es el desarrollo de hábitos y costumbres que faciliten la práctica constante de los valores y las buenas acciones.
  - d) Es un documento en el que se establecen los principios y valores que guían el comportamiento del grupo de personas que conforman una organización.

7.- ¿Qué es la Voluntad?

- a) Es la facultad de los seres humanos, que nos mueve a hacer las cosas de manera intencionada en cualquier circunstancia.
- b) Se desarrolla por la adquisición de conocimientos.
- c) Es un no querer firme y constante que nos lleva a hacer aquello que no nos hemos propuesto y que no necesariamente tendrá que ser agradable.
- d) Es la fuerza interior por la que después de optar, actuamos; en ocasiones a pesar de nuestros gustos y sentimientos.

8.- ¿Qué son los Valores Personales?

- a) Un valor perfecciona a quien lo posee.
- b) Es algo valioso que enriquece.
- c) Hay valores que nos hacen ser mejores y hay otros que nos hacen ser mucho mejores.
- d) Son valores que perfeccionan en lo profundo de cada ser, haciéndolo crecer como persona, dándole más calidad humana dependiendo exclusivamente de una libre elección y esfuerzo.

9.- ¿Qué son los Valores Organizacionales?

- a) Conforman la base ética de la organización.
- b) Son el conjunto de deberes morales que la organización y sus miembros tienen dentro del contexto social en el cual cumplen sus propósitos institucionales.
- c) Es el lado positivo de los valores y creencias que sus integrantes toman como referencia para saber lo que es.
- d) Consiste en valores y principios a los que sus integrantes se adhieren libremente.

**INSTRUCCIONES:** Escriba en el paréntesis de la derecha un "V" si la respuesta es verdadera ó una "F" si la respuesta es falsa.

- 10.- Un ejemplo de Valores Personales son: ( )  
Responsabilidad, honradez, obediencia, honestidad.
- 11.- Un ejemplo de Valores Organizacionales son: ( )  
Servilismo, descortesía, deficiencia.
- 12.- Servicio es: ( )  
Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
- 13.- Un buen servicio es: ( )  
Un favor adicional y un "plus" necesario.
- 14.- Un mal servicio es: ( )  
Perder o desconocer el concepto de quién es el cliente.
- 15.- Un servicio de calidad es: ( )  
El resultado de una adecuada satisfacción de las necesidades mediante servicios excepcionales ofrecido por los empleados con una excelente cultura de eficiencia y responsabilidad.
- 16.- Una cadena de servicio es: ( )  
A los diversos puestos o departamentos de una empresa de servicio que están entrelazados y depende de los demás en diferentes grados para no cumplir su misión se les denomina: cadena de servicio.

- 17.- Un cliente es: ( )  
La razón de ser de la empresa.
- 18.- Sus cliente internos, que se verían afectados directamente si faltara a trabajar serían: ( )  
Mis papás mi esposa y mis hijos.
- 19.- Sus cliente externos, que se verían afectados directamente si faltara a trabajar serían: ( )  
Los clientes o usuarios que requieren de mi servicio.
- 20.- Los principales eslabones que representen problemas para realizar satisfactoriamente su trabajo son: ( )  
El exceso de trabajo y la falta de tiempo extra.
- 21.- Un compromiso adicional que puede adquirir para proporcionar un mejor servicio sería: ( )  
Demostrar interés por no ofrecer mi mejor esfuerzo, para brindar un servicio de calidad y mantener la productividad de mi empresa.
- 22.- El apoyo que requeriría para asumir dichos compromisos sería: ( )  
Qué todos los niveles jerárquicos y todas las áreas o departamentos que ofrecen su mejor esfuerzo, para brindar un servicio de excelencia y mantener una productividad óptima como organismo, tengan una buena comunicación.
- 23.- Un Momento de Verdad es: ( )  
Todo contacto que tiene el cliente con cualquier trabajador, equipo, vehículo, sistema, oficina o centro de trabajo del organismo obteniendo una buena o mala impresión del servicio y del organismo.
- 24.- Un Sistema Poco Amable es: ( )  
Es el preciso instante en el que el cliente tiene algún contacto con el organismo y sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad del servicio y virtualmente de la calidad del producto.
- 25.- Sobre qué contenido, temas o cursos le gustaría capacitarse (mencione tres de su interés).

---

---

---

---

---

Por su participación y colaboración, en este trabajo universitario  
le doy las más sinceras gracias.

Atentamente  
C. Eligio Hernández Santiago.  
Licenciatura en Pedagogía

## **4.3 LA EVALUACIÓN A LOS CUESTIONARIOS APLICADOS**

El método de evaluación ha sido diseñado de acuerdo a la selección de los temas y contenidos en el curso, con la finalidad de obtener de preguntas y respuestas; los resultados más idóneos o más bien esperados para realizar una propuesta de actualización del curso de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)".

A través de un muestreo, este método de evaluación me permitirá conocer la cantidad de personas de este departamento, que han asistido y de igual forma aquellas que no han participado de este curso de capacitación.

Por otro lado será de mi interés analizar sí el conocimiento adquirido del curso es el idóneo para solucionar los problemas de una empresa de servicio.

Una vez recabados los resultados, será necesario revisar y analizar detenidamente el contenido temático del curso, para poder presentar una actualización de este mismo, de acuerdo a las necesidades de la empresa Luz y Fuerza del Centro y de su plantilla de trabajadores que la integran.

### **4.3.1 RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS**

El análisis al modelo de evaluación del cuestionario aplicado en los centros de trabajo se realizó de la siguiente manera.

Primeramente se entrevisto al personal de Agencias Foráneas en sus respectivos centros de Trabajo, lo cual propició un retraso en la investigación de campo, debido a circunstancias ajenas y hasta este momento "desconocidas".

1. El Jefe no permitía el acceso, pues se interrumpía al personal en su horario de trabajo.
2. El personal desconfiaba del contenido del cuestionario.
3. Así como de la persona que les aplicaba el cuestionario, pues sentían que era una parte de la empresa la que sólo buscaba sus respuestas, de donde obtener comentarios sobre un trabajo mal hecho o defectuoso.

De los cuestionarios aplicados, realice una selección; primeramente dividí a los trabajadores de entre aquellos que "sí" han participado del curso de capacitación de quienes "no" han asistido.

Los resultados obtenidos en el muestreo, han determinado que sólo el 26 % del personal de Agencias Foráneas, ha participado en el curso de Capacitación de "Valores Éticos en el Servicio (VAES)" y el otro 74 % de esta población no ha asistido, de un total de 400 trabajadores a los que se les aplico el cuestionario.

Posteriormente clasifiqué, para distinguir la asistencia de la población participativa pero ahora con los centros de capacitación. De esta población de los trabajadores que ha participado el 20 % ha asistido a la Escuela de Capacitación del Desierto de los Leones, el 33% ha participado en la Escuela de Capacitación de Lechería y el 47 % en algún centro de trabajo.

La planificación de los cursos de capacitación en algunos centros de trabajo, por parte de la Gerencia Comercial en su área de capacitación en este caso, ha propiciado una mayor participación del personal, que en las escuelas de capacitación, es decir, tal vez por comodidad ó por la zona aledaña con su centro de trabajo.

A su vez de esta misma población clasifique a aquellas personas que asistieron al curso desde que se impartió por vez primera en el 2002 y de esta fecha un balance cada medio año, para que quedaran de la siguiente manera:

2 años = 40 %  
1 ½ años = 13 %  
1 año = 27 %  
½ año = 20 %

El curso tuvo su auge de mayor participación en sus inicios y actualmente se sigue manteniendo, aunque le hace falta mayor difusión.

Para las preguntas de múltiples respuestas y las preguntas de respuesta verdadera o falsa, la técnica de evaluación fue la siguiente:

Primeramente clasifiqué las preguntas de la 4 a la 9, cuadriculando cada una en "a", "b", "c" y "d"; para que a su vez pudiese contabilizar lo que habían contestado cada una de las personas, esta clasificación la realice primeramente con el personal que si había tomado el curso anteponiendo un color de tinta, para diferenciarlo con otro color del que no había asistido.

Los resultados generales fueron los siguientes:

No. Pregunta	a	b	c	d
4	2%	66%	23%	9%
5	2%	0%	17%	81%
6	20%	17%	49%	14%
7	58%	0%	7%	35%
8	7%	7%	7%	79%
9	10%	74%	7%	9%

Elaborando también un porcentaje y a su vez diferenciando pregunta por pregunta de entre quienes participaron y no en el curso.

El mismo proceso lo realice con las preguntas 10 a la 24, que tenían opción de verdadero "V" y falso "F".

Obteniendo los siguientes resultados:

No. Pregunta	V	F
10	95%	5%
11	5%	95%
12	95%	5%
13	39%	61%
14	77%	23%
15	93%	7%
16	40%	60%
17	95%	5%
18	47%	53%
19	86%	14%
20	30%	70%
21	37%	63%
22	95%	5%
23	79%	21%
24	40%	60%

Los resultados son satisfactorios, la gran mayoría del personal tiene los conocimientos, pero no todos conocen a ciencia cierta los objetivos para lo cual fue creado este manual.

A su vez, es un secreto a voces, "no siempre se lleva a la práctica lo que se aprende", principalmente en este departamento.

Es necesario realizar una actualización del manual en imagen y contenido, debido a que las metas y expectativas que la empresa va presentando constantemente no son las mismas que se reflejaron hace dos años y los cambios que se ella requiere son inmediatos.

En los anexos he puesto las gráficas del pastel con respecto a cada una de las preguntas anteriormente presentadas.

## **4.4 OPINIONES, OBSERVACIONES Y COMENTARIOS CON RESPECTO A LA APLICACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN**

### **Opiniones**

Existe entre el organismo Luz y Fuerza del Centro (LFC) y el Sindicato Mexicano de Electricistas (SME), como en cualquier otra dependencia un conflicto Obrero-Patronal; que impide en cierta manera la aplicación directa de los cuestionarios con la plantilla de los trabajadores; debido a que son ellos los que desconfían de la institución, previendo un descontento y molestia por estas situaciones que les incomodan.

Anteponiendo que son ellos (la empresa) los que envían a alguien a aplicar estos modelos de evaluación (los cuestionarios), con la finalidad de encontrar y obtener deficiencias y evidencias de los trabajadores.

En la presentación del cuestionario, se les hace mención en la parte introductoria de que: "Nos interesa su opinión sincera y de carácter anónimo con la finalidad de un trabajo universitario". Deslindando cualquier responsabilidad con la institución y a su vez obteniendo primeramente la confianza con el personal y primordialmente la información pertinente.

### **Observaciones**

Entre las observaciones que pude realizar mientras aplicaba los cuestionarios esporádicos y de manera aleatoria en los centros de trabajo fueron:

- Algunos de los trabajadores no leen las instrucciones.
- Otros no tienen la gentileza o amabilidad de darse la oportunidad, por indagar de lo que se trata "son muy celosos de su trabajo" y están muy ocupados.
- Indudablemente que existen otras personas más agresivas (verbalmente); las cuáles "defienden su materia de trabajo", cuando ni siquiera lo han tratado de mantener.

### **Comentarios**

Por el contrario hay otro tipo de empleados que muestran aptitudes, actitudes e interés completamente diferentes, en lo cuales se les ve una posibilidad de una mejoría constante.

- La mayoría de los trabajadores desconocen el área de capacitación de su propia Gerencia, por tanto de la Subdirección de Distribución y Comercialización, en LFC.

- Desconocen todos los cursos que la empresa imparte, para cada área.
- El jefe de la oficina, en ocasiones no los deja asistir al curso ó se molesta cuando no le envían a alguien que cubra el puesto del empleado que se encuentra en un curso de capacitación "se descuida un puesto en la oficina".
- Algunos de trabajadores son "atacados, etiquetados y señalados", por sus propios compañeros por no ser como ellos ("del montón").

#### 4.5 EL ESTUDIO DE LOS ALCANCES EFECTUADOS A LO LARGO DE SU APLICACIÓN EN LUZ Y FUERZA DEL CENTRO

Quisiera haber hecho una evaluación de los resultados de dos años a la fecha, pero lamentablemente sólo pude conseguir la información del último año.

Ha concluido el año 2004 y se dan a conocer los resultados y avances de este mismo por parte de la Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, como cada trimestre

Lamentablemente hay que decirlo, “**NO**” existe un modelo de evaluación de la capacitación, en forma; el cual sea capaz de recabar la información necesaria con respecto al curso de capacitación de “Valores Éticos en el Servicio (VAES)”.

La única evaluación aplicada se hace presente, con un cuestionario de trece preguntas (y con caritas) todas ellas cerradas; en donde las primeras cinco preguntas tienen relación en cuanto a la formación del conocimiento, del material didáctico, la calidad y contenido del manual del participante y los ejercicios realizados. Estas son las únicas que se “aproximan” a una evaluación del curso.

Además de las restantes ocho preguntas, que tienen una relación directa con el desarrollo del los instructores en contacto con su grupo de capacitados. De las cuales no quiero hacer mención primeramente; por que no es mi tema a desarrollar de tesis; el cual creo yo sería idóneo para realizar, aunque ya se cuenta con un curso de “Formación de Instructores (FOIN)”; del cual se podría rescatar y a su vez realizar una actualización futura, indudablemente sobre un modelo del perfil con el que debe de contar el aspirante a ser instructor.

Desafortunadamente llegar a estos puestos, es ascender verticalmente de acuerdo a un escalafón y por el otro lado, no es de mi incumbencia. Por si fuera; poco estas características son fundamentales para la realización y el desarrollo efectivo del curso con el personal a su cargo.

Los resultados de la evaluación elaborados presentan la siguiente relación con respecto al curso de “Valores Éticos en el Servicio (VAES)”, durante el año del 2004:

Nota: Recordemos que los resultados de Excelencia y Deficiencia, no cuentan, por ser resultados poco confiables ya que no siempre se le asigna una “calificación ó puntuación” a quien capacita, aplica, instruye ó forma durante el proceso del curso; en este sentido no existe un parámetro exacto de evaluación, tomando en cuenta siempre la media de ellos.

- 1.- Lo que aprendió, para su trabajo es una ayuda:  
22.5 % Bien
- 2.- Los materiales de apoyo al aprendizaje le parecen:  
48.25 % Bien
- 3.- **La Calidad del Manual del participante es:**  
41.15 % Bien
- 4.- **El Contenido del Manual del participante es:**  
38.15 % Bien
- 5.- **Los ejercicios realizados, ¿favorecieron el aprendizaje de manera?.**  
27.35 % Bien

Como ya había mencionado con anterioridad estas tres últimas preguntas son las que dan pie a distinguir que la formación esperada del curso y reflejada en el trabajo de la institución sea carente y a su vez deficiente, es decir, no se esta aplicando ni mucho menos llevando a cabo en su totalidad lo que se analiza y adquiere en el aula de capacitación.

A su vez da a pensar que posiblemente que la formación de los instructores sea la que este mal, tal vez por una falta de compromiso de parte de los trabajadores, el contenido del curso no sea el idóneo y por eso estos resultados. Dentro de estas se pueden mencionar algunas de las deficiencias entre los mismos trabajadores; por ejemplo, hay empleados que desconocen el área de capacitación de su Gerencia y los cursos que se imparten en la empresa.

Otro conflicto al que también se enfrentan y muy poco frecuente casi por lo regular, ha sido el de los "jefes", los cuales no le dan el permiso al trabajador para asistir al curso de capacitación, porque no hay nadie quien cubra su puesto.

O por el contrario a los que se les da el permiso y sólo vienen a calentar las bancas ó sillas; por que no les gusto que los mandaran al curso.

Y finalmente a aquellos que son señalados, etiquetados e inclusive atacados por sus mismos compañeros, por que no les parece la formación que recibieron. Algunos hasta tienen la necesidad de seguir incrementando sus conocimientos, pero hay otros que no los dejan crecer.

Lamentarse estos resultados se deben, primeramente a que no existe un modelo de evaluación confiable, el cual no sólo beneficia, sino que perjudica el desarrollo de la empresa y a los trabajadores; pero principalmente a la población a la que se le brinda y ofrece un servicio: el cliente.

Los instructores tal vez no tienen la preparación suficiente o les haga falta explotar, sentir la pasión y desarrollar las dinámicas, los juegos, los cantos, las técnicas, entre ellas de motivación para con el grupo y de seguridad en sí mismos; para estar al frente de un grupo y poder transmitir los conocimientos de capacitación laboral.

**“Imparte y Asiste al curso de capacitación asignado a ti,  
como si hubiese sido tu primera vez, como si fuera tu única vez  
ó como si fuese tu última vez”**

**“Las palabras mueven, pero el ejemplo arrastra”**

## CAPITULO V

# LA PROPUESTA DE REDISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DEL CURSO: “VALORES ÉTICOS EN EL SERVICIO (VAES)”

*Somos lo que hacemos día a día.  
De modo que la excelencia no es un acto sino un hábito.*  
*Aristóteles*

## 5.1 LA PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN

El curso de “Valores Éticos en el Servicio (VAES)”, ha contribuido desde el proceso de enseñanza-aprendizaje a satisfacer las necesidades que la empresa ha diagnosticado.

Como se ha estado mencionando a lo largo de esta investigación tanto documental como de campo; éste curso tiene como inicio el año del 2002. En tres años pueden surgir otras y nuevas necesidades; lo que promueven la realización y presentación de una actualización más adecuada a los tiempos, a la metodología y a la didáctica, en el proceso pedagógico de enseñanza-aprendizaje.

La finalidad es presentar a LFC y a la GDRH, una nueva alternativa primeramente del curso, con un manual más atractivo, dinámico y motivante; a través del cual se recuperar no sólo la imagen de la persona sino el contexto en general que implica el laborar con personas.

Desde mi particular punto de vista el actual curso de “Valores Éticos en el Servicio (VAES)”:

- Cuenta con demasiada información que evita su agilidad y el desarrollo del curso para dos días en que se imparte.
- Se pierde la imagen de la persona y se realiza un mayor énfasis con referencia al trabajador, es decir; se habla más de este último.
- Los juegos, las dinámicas y las técnicas, en ocasiones resultan ser aburridas, debido a un análisis constante que todo mundo conoce y el cual promueve una falta de interés por parte del trabajador.
- Los instructores que imparten este curso, deben de tener la pasión por mover y transformar al ser humano que tienen en frente; pues de ellos consiste aplicar o más bien transmitir el objetivo que la empresa necesita desarrollar, para obtener muy buenos resultados.
- Se motiva poco al trabajador.

Una vez recabada la información, para realizar una propuesta de actualización he tenido la necesidad de revisar la primera edición del curso actual, a través de la cual retomo algunos temas pero con otra visión; una visión con raíces más humanas, que tienen su origen desde la misma persona hacia quien va dirigido, que en este caso primeramente es la familia; en donde se adquieren los cimientos las enseñanzas y los aprendizajes básicos (los valores), para continuar posteriormente en nuestro ámbito escolar y laboral; y concluir en un ejercicio pleno en donde se deberán aplicar y desarrollar todas estas actividades viéndose reflejado con nuestros clientes en la prestación de un servicio de calidad y una calidad en el servicio; reflejo de nuestro trabajo y formación como persona.

Algunos de los temas que he retomado del curso son:

- Los valores (Personales y Organizacionales).
- La Cadena de Servicio.
- El Servicio (Un Servicio de Calidad).
- El Cliente (Nuestro Cliente Interno y Externo).

Añadiendo a éstos, los siguientes temas:

- La Persona, origen y centro de la actualización de la empresa.
- La Familia, desarrollo total de la persona.
- La Misión, la Visión y los Objetivos institucionales (LyFC), desarrollo de una persona para la sociedad.
- Los Valores Organizacionales, una gran herramienta que nos ayudará a brillar dentro de este gran monstruo que es LyFC.
- El Trabajo en Equipo, el ejercicio pleno de la persona.
- Ponerte la Camisa, es portar con orgullo la empresa a la cuál pertenezco.
- Sentir la Pasión, es desbordar el corazón por lo que realizo; mi trabajo.
- Lealtad, fidelidad y compromiso con la empresa.

Así también como:

- Alegría, por compartir ese curso.
- Entusiasmo y motivación como instructor ó capacitador, para lograr el objetivo de la empresa.
- Pasión, por el trabajo que realizo.
- La primera vez, una felicidad por aquella ocasión en la que me dieron la oportunidad de exponer o de impartir un curso de capacitación.
- Nerviosismo, por enfrentarme a un ser humano semejante a mí.
- Abrirme al dialogo y compartir una nueva experiencia.
- Tan sólo unos valores más por aplicar: Puntualidad, Respeto, Honestidad, Orden, Sinceridad y Paciencia, para quien me lo pida y a quien lo pueda ofrecer.

Una vez incluidos y mezclados los temas anteriores; analizadas y supervisadas las necesidades actuales; y recopiladas las sugerencias y opiniones de los trabajadores en la investigación de campo, es que puedo presentar esta actualización.

**“Estoy aquí para servir, y no para ser servido”**

Esta debe de ser la finalidad del curso y la meta del organismo al enfrentarse constantemente a nuevos retos.

### 5.1.1 EL DISEÑO DE LA PROPUESTA

La actualización del manual ha sido diseñada de la siguiente forma: primeramente cambiaría el nombre, por tanto ya no sería "Valores Éticos en el Servicio (VAES)", sino "Generación Luz Y Fuerza (GLYF)".

Otro de los puntos por rescatar es el de la persona, como origen y centro de este curso, demostrando con ello una importancia para el organismo, ¿Qué implica tener una persona como tú, en este organismo?

La definición del concepto de persona consiste inicialmente para tener una apertura y a su vez poderla ligarla con sus valores (Personales), definiendo a su vez el concepto de valor, para posteriormente relacionarla con la familia.

En el tema 2 expongo la relación que existe entre la persona y su gran familia LyFC. Es aquí en donde voy uniendo y a su vez ligando a la persona con la empresa, desde los objetivos, la misión y la visión; destacando los valores organizacionales y el trabajo en equipo.

Nuevamente doy inicio con la persona, partiendo del ser humano y de ahí al ser humano laboral: el trabajador ó nuestro empleado; integrándolo a su empresa con la finalidad de mejorar la calidad y la modernización de ésta.

A la conceptualización de los Valores Organizacionales he agregado "Los Valores que Nos dan Luz", los cuales a partir del año 2005, trata de identificar a los trabajadores con la empresa. Lo que propiciará un Trabajo de Equipo = una Cadena de Servicio.

Esta palabra nos dará pie para iniciar y comenzar por ponernos la camisa LyFC, lo que nos va a identificar ante la sociedad, a sentir la pasión por nuestro trabajo lo que ocasiona un servicio, un servicio de calidad y una calidad en el servicio para satisfacer las necesidades presentadas por sus clientes, emprendiendo un compromiso, una lealtad, pero sobretodo una fidelidad de contribuir con el ejercicio del crecimiento y mejoramiento en vías de modernización de esta empresa 101% mexicana, LUZ Y FUERZA DEL CENTRO.

Las imágenes son animaciones predeterminadas extraídas de los programas de computación. Trate de colocar las que a mí parecer coinciden con la temática, aunque hubiese preferido dibujarlas yo mismo, pero el tiempo en estos momentos no es mi mejor aliado.

En teoría todo se escucha genial, pero en la práctica es donde quisiera estar para observar su aplicación con una mistagogía y una pedagogía; sino excelsa, por lo menos en la que se manifieste el esfuerzo y el entusiasmo por infundir y transmitir a cada ser humano sentado en el aula de capacitación, de parte de cada instructor; el proceso de enseñanza – aprendizaje.

A todos ustedes muchas gracias.

A continuación presento la actualización del manual.

# **ANEXOS**

**1.- MANUAL DE  
CAPACITACIÓN**

**2.- GUÍAS DE INSTRUCCIÓN**

**3.- ACETATOS**

**4.- JUEGOS:**

**A) LOTERIA DE VALORES**

**B) ESCRUPULOS LYFC**

**5.- GRÁFICAS DE LA  
EVALUACIÓN**

# **ANEXO 1**

# **MANUAL DE CAPACITACIÓN**



**100**  
*Años*

**LUZ Y FUERZA DEL CENTRO**

**1903-2003**

**GENERANDO LUZ Y CONFIANZA**

# LUZ Y FUERZA DEL CENTRO



**LUZ Y FUERZA DEL CENTRO**

**1903-2003**

**GENERANDO LUZ Y CONFIANZA**

**CURSO**

**GENERACIÓN LUZ Y FUERZA**

**MANUAL DEL PARTICIPANTE**

Nombre: \_\_\_\_\_

2005

# LUZ Y FUERZA DEL CENTRO

Subdirección de Recurso Humanos



**CURSO**

**GENERACIÓN LUZ Y FUERZA**

Elaborado por:

C. Eligio Hernández Santiago

**GERENCIA DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS  
2005**

# LUZ Y FUERZA DEL CENTRO

## DIRECTORIO

DIRECTOR GENERAL  
Lic. Luis Pablo Serna

Subdirector de Recursos Humanos  
Lic. Rufino Serrano Sierra

Subdirector de Distribución y Comercialización  
Ing. Oscar Luce González

Subdirector de Producción  
Ing. Kenneth S. Smith

Subdirector de Servicios Técnicos  
Lic. Martha B. Martínez Mendoza

Subdirector de Finanzas  
Ing. José Domit Bardawil

Subdirector de Construcción  
Ing. Jaime Luna Trail

Subdirector de Planeación Estratégica  
Act. Mario Barreiro Perera

Subdirector de Fábricas y Talleres  
C. P. Carlos Carmona Garduño

Subdirector de Abastecimientos y Transportes  
Lic. Olga Rosa Romero Ruano

Jefe de la Unidad de Asuntos Jurídicos

Contralor Interno  
Lic. Manuel López Téllez

Gerente de Desarrollo de Recursos Humanos  
Dr. Juan Antonio Legaspí Velasco

Representante Sindical del Grupo de Instructores  
Rolando Alquicira Gutiérrez

## **AL PARTICIPANTE**

La Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, a través de las escuelas de capacitación, es el área responsable de impartir la capacitación básica y general para los trabajadores de y en **LUZ Y FUERZA DEL CENTRO**, mediante la cual se proporciona a cada uno de ustedes, personal del organismo; los conocimientos fundamentales sobre aspectos técnicos, administrativos y humanísticos, que más adelante les permitirán desempeñar sus labores en forma eficiente y segura, al mismo tiempo que se desarrollan actitudes positivas que faciliten su integración al proceso productivo y los cuales nos orientan para lograr alcanzar los objetivos institucionales.

En esta ocasión es muy satisfactorio para nosotros, darte la más cordial bienvenida al curso de **“Generación Luz y Fuerza”** y poder proporcionarte los elementos y las herramientas necesarias que te permitan enriquecer tu calidad de vida: personal, familiar, social y laboral; así como el ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.

### **¡ Para ti, compañero trabajador !**

Se ha elaborado este curso de capacitación, a través del cual obtendrás conocimientos muy valiosos para tú trabajo, pero también muy útiles en otros aspectos de tu vida, pues el que sabe más puede lograr más y el conocimiento es también una riqueza que al compartirla con los demás se incrementa, puesto que nadie sabe más que todos juntos, lo cual comprobarás al participar de esta nueva experiencia de aprendizaje.

Toda la información que el curso abarca, esta contenida en este manual, herramienta de gran apoyo principalmente para tu desarrollo y el tus futuras consultas.

Estamos seguros que este curso traerá beneficios importantes, para ti para nuestra organización y para México.

**¡Sólo existe un requisito primordial para que lo logres:  
tú interés y entusiasmo!.**

# GENERACIÓN LUZ Y FUERZA

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
Introducción	7
Objetivo Terminal	9
Objetivos Específicos	10
Características del curso	11
Temario	12
<b>TEMA 1 TÚ ERES UNA PERSONA MUY IMPORTANTE PARA LYF</b>	<b>13</b>
<b>TEMA 2 TÚ TAMBIÉN FORMAS PARTE DE LA FAMILIA LYF</b>	<b>23</b>
<b>TEMA 3 PONTE LA CAMISETA, TÚ TAMBIÉN ERES LYF</b>	<b>36</b>

# INTRODUCCIÓN

Siéntete orgulloso de estar aquí, en este curso de capacitación; ya quisieran muchos de tus compañeros ó de aquel que se acaba de va integrar ó el que esta sentado justo, junto, en frente de ti ó donde tu te encuentras en este momento.

Hablar de LUZ Y FUERZA DEL CENTRO, es hablar de una toda una gran historia, de un gran pasado y de la formación del desarrollo productivo de este país; así también como de las manos que iniciaron todo este proceso: el proceso de generación de energía, desde hace más de 100 años. El pasado año del 2003, este organismo cumplió apenas sus 100 años de vida, generando, distribuyendo y comercializando el servicio de energía eléctrica a más de 5 millones de personas, en la zona central del país.

La base para que esta institución se siga manteniendo y sosteniendo ha sido la actualización y capacitación constante de todo su personal que aquí labora, para seguirnos enfrentando día a día a grandes retos, entre ellos la modernización y a la actualización de nuestro propio equipo de trabajo y de nuestro mercado. Promoviendo ser una institución reconocida con clase mundial de acuerdo a las normas y a los estándares internacionales de calidad, estableciendo con ello una competencia con las empresas líderes en el mercado y con la tecnología de punta.

Reconocemos que la base para triunfar en nuestras metas ha sido, son y será nuestra plantilla de trabajadores, no sólo observados como objetos de trabajo, sino como personas.

Para tal efecto este curso lo tendremos que iniciar con nuestro primer tema hablando de la estructura de la persona, con los valores que la conforman y la base del desarrollo para que se lleve a cabo un trabajo en conjunto: la familia. Una vez desempolvada esta parte, daremos continuidad a la familia; la familia que cada uno de nosotros integra como una persona LyF, sí; porque como trabajador tu también formas parte de una familia con tu empresa.

Para tal efecto debes conocer la Misión, la Visión, los Objetivos y los Valores Organizacionales que son eje para que este organismo, trabaje como el gran equipo que conformamos y deseamos.

Finalmente concluiremos con aquella etapa en la que todo mundo desea estar ó pertenecer, ser un integrante más de esta empresa y ponernos la credencial, la camiseta, la camisa, la camisola ó nuestra chamarra, en una palabra nuestro uniforme; las cuales nos identifican ante todos nuestros clientes, con la finalidad de ofrecer un Servicio de Calidad, basados en los principios de lealtad, fidelidad y compromiso por el desarrollo, mejoramiento y actualización de nuestra empresa.

¡Se bienvenido compita! Y disfruta de este trabajo que realizamos, exclusivamente para ti.

## **OBJETIVO TERMINAL**

Contribuir al desarrollo de una cultura de los valores organizacionales, en el contexto de una Calidad en el Servicio, como respuesta al reto de modernidad del Sector Eléctrico en Luz y Fuerza del Centro.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

## **TEMA 1 TÚ ERES UNA PERSONA MUY IMPORTANTE PARA LYF**

El participante analizará y aplicará los valores inculcados por la familia en la preparación y formación de su persona.

## **TEMA 2 TÚ TAMBIÉN FORMAS PARTE DE LA FAMILIA LYF**

El participante analizará y practicará el ejercicio de los valores organizacionales, desde una perspectiva laboral en dirección y desarrollo de un trabajo en equipo.

## **TEMA 3 PONTE LA CAMISETA, TÚ TAMBIÉN ERES LYF**

El participante contribuirá al desarrollo de un Servicio de Calidad y de una Calidad en el Servicio, orientado en los principios de lealtad, fidelidad y compromiso con el organismo; en beneficio de las necesidades del cliente.

# CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

Dirigido a: Todo el personal de LYFC

Duración: 16 Hrs.

Número de sesiones: 2 días

Metodología: Técnicas expositivas.  
Corrillos.  
Lluvia de ideas.  
Ejemplos de casos.  
Dinámicas grupales.  
Dramatización.  
Ejercicios.

# TEMARIO

## **TEMA 1 TÚ ERES UNA PERSONA MUY IMPORTANTE PARA LYFC**

- 1.1 Tú, eres una Persona muy importante para LYFC.
  - 1.1.1 Definición del concepto de Persona.
- 1.2 La Persona y sus Valores.
  - 1.2.1 Definición del concepto de Valor.
  - 1.2.2 Los Valores Personales.
- 1.3 La Persona y la Familia.
  - 1.3.1 Definición del concepto de Familia.

## **TEMA 2 TÚ ERES UN INTEGRANTE INDISPENSABLE E IMPORTANTE DE LA GRAN FAMILIA LYFC**

- 2.1 Tú eres un integrante indispensable e importante de la gran de la Familia LYFC.
  - 2.1.1 Tú eres un trabajador LYFC.
    - 2.1.1.1 La Misión, la Visión y los Objetivos de LYFC.
- 2.2 El trabajador LYFC y los Valores Organizacionales.
  - 2.2.1 Definición del concepto de los Valores Organizacionales.
- 2.3 El Trabajo en Equipo = La Cadena de Servicio.

## **TEMA 3 PONTE LA CAMISETA, TÚ TAMBIÉN ERES LYFC**

- 3.1 Ponte la camisa, tú también eres LYFC.
- 3.2 Siente la pasión por tú trabajo, es un servicio.
  - 3.2.1 Un Servicio de calidad = Una Calidad en el Servicio.
  - 3.2.2 El Cliente.
    - 3.2.2.1 El Cliente Interno y El Cliente Externo.
- 3.3 Lealtad y compromiso institucional.
  - 3.3.1 Di "NO" a los Diablitos, di no a la mordida, di no a los actos de corrupción.

# TÚ ERES UNA PERSONA MUY IMPORTANTE PARA LYFC



- 1.1 Tú eres una Persona muy importante para LYFC.
  - 1.1.1 Definición del concepto de Persona.
- 1.2 La Persona y sus Valores.
  - 1.2.1 Definición del concepto de Valor.
  - 1.2.2 Los Valores Personales.
- 1.3 La Persona y la Familia.
  - 1.3.1 Definición del concepto de Familia.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO:**

El participante analizará y aplicará los valores inculcados por la familia en la preparación y formación de su persona.

## 1.1 TÚ ERES UNA PERSONA MUY IMPORTANTE PARA LYFC

No se sí te habrás dado cuenta cuando te despiertas y observas a tu alrededor, cuando sales por la mañana en camino a la escuela, al ir a dejar a tus hijos. Con destino a la oficina ó a tú centro de trabajo (Oficinas Centrales, el almacén en Tacubaya, la Sucursal Polanco, la Agencia de Tlalnepantla, la Escuela de Capacitación de Lechería, La Termoeléctrica, los Talleres Mecánicos, ó algún otro centro de trabajo).

Me imagino que no lo haz notado, en la parada del camión. Lo acabas de saludar. ¡¡Hey, casi lo atropellas!!, va junto a ti, en el asiento de a lado, en el de enfrente ó en el de atrás. En el transporte que más utilizas o a donde vayas siempre encontraras a alguien, en todos lados los ves o te las encuentras.

Inclusive cuando checas tu entrada o salida, en los vestidores ó cuando firmas la libreta de asistencia.

¡¡Ya la descubriste!!. ¡¡Aún no!!.



¡Pues claro, son tus amigos, vecinos, compañeros de trabajo!, ¡Son personas semejantes a ti, pero nunca iguales!.

El concepto de persona tiene sus orígenes en la antigua Grecia y Roma. Los actores dramáticos utilizaban una máscara con una especie de bocina que aumentaba la voz con la finalidad de ser escuchados por los espectadores.



En aquella época se denominaba persona al hombre o mujer que portaba esta máscara y el papel que representaba. Desde entonces antropólogos, psicólogos y sociólogos han asociado el concepto de persona al rol o papel que cumple el ser humano en la sociedad.

### **1.1.1 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE PERSONA**

Etimológicamente del griego y del latín persona significa “mascara”.



Algunos autores definen el concepto de persona como:

- “Conjunto de componentes (actitudes y cualidades) que constituyen el ser humano en su totalidad.”
- “Máscara de la personalidad”, lo que todo individuo aparenta. Carl G. Jung.
- “Componente de la estructura social ocupante de posiciones en la sociedad.” Radcliffe – Brown.
- “Conjunto de participaciones unidad con el entorno mítico y social.” La persona es un “centro vacío” que solo adquiere sentido y significación en su relación con el otro. Maurice Leenhardt.

Ya sean niños, jóvenes, adultos ó ancianos; alegres o tristes, enojados o felices; altos o bajos, delgados o gordos; güeros, bronceados, morenos o negros; religiosos, ateos o idealistas. Educados, sin cultura; con aptitudes, actitudes, cualidades, defectos o virtudes.



Inclusive todos y cada uno de los que integramos este curso de capacitación el día de hoy: trabajadores, ingenieros, abogados, peones, secretarias, intendentes, almacenistas, oficinistas varios, contralores, vigilantes, gerentes, superintendentes, chocadores, doctores, electricistas, ó algún otro puesto como el de Director del organismo; antes que cualquier otra cosa nos suceda, primeramente somos personas.



Por más sencillo que sea el puesto de trabajo que desempeñemos en el organismo, para nosotros LYFC, eres y seguirás siendo la persona más importante y valiosa.

“Alguna otra persona te podrá cubrir en tu puesto,  
pero nadie te podrá reemplazar a ti.”

## 1.2 LA PERSONA Y SUS VALORES

Como ya hemos observado y analizado en el tema anterior, la persona esta integrada ó compuesta por actitudes y cualidades; que nos hacen ser diferentes completamente de ti, de mí, de los demás y de entre toda la sociedad.

### 1.2.1 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE VALORES

“Los valores son cualidades o modelos de comportamiento, que pueden ser estimados ó practicados, en beneficio del bien común.”

“Convicciones aprendidas mediante experiencias significativas, relacionadas con la responsabilidad del hombre hacia sí mismo y hacia todo lo que le rodea, en armonía con las leyes de la naturaleza.”  
Cardona.



Hay que tener muy en cuenta la idea de que el concepto de valor puede conllevar diferentes interpretaciones o significados, sobre todo cuando nos referimos al valor en términos generales.

Para cada uno de nosotros siempre han existido cosas valiosas, por ejemplo: el bien, la verdad, la belleza, la felicidad, la virtud. Sin embargo el criterio para darles valor ha variado y es diverso de acuerdo a nuestros intereses o necesidades ya sean estéticos, sociales, costumbres, principios éticos, o bien en otros términos, por el costo, la utilidad, el bienestar, el placer y el prestigio.

Valoramos al preferir, al estimar, al elegir unas cosas en lugar de otras, al formular metas y propósitos personales que se expresan mediante creencias, intereses, sentimientos, actitudes, juicios de valor y acciones.

### **1.2.2 LOS VALORES PERSONALES**

Los valores se aprenden en un principio en la familia, posteriormente en la escuela, con los amigos y con la sociedad en general.

Los valores perfeccionan al ser humano que lo posee, es algo valioso que enriquece, se busca porque representa una forma de ser mejor.

Cada persona cuenta con su principio de orden de valores (valores, morales, sociales, religiosos, estéticos, organizacionales, etc.), dependiendo de sus metas. Todo lo que favorezca a su formación o cumplimiento va a ser valioso para ella y rechazará todo aquello que la aleje de su fin, como objetivo o meta propuesta.



Existen valores que nos hacen ser mejores, pero hay otros que nos hacen ser mucho mejores; valores que nos perfeccionan en lo más profundo de nuestro ser, los cuales nos ayudan a crecer y a ser como persona, dándonos mayor calidad humana, dependiendo exclusivamente de una particular elección y esfuerzo denominándolos como valores personales; que al adoptarlos o ejercitarlos forman parte de mi ser y en toda situación que me vea involucrado determinarán mi comportamiento.

El objetivo principal y primordial de los valores es contribuir en la plena realización del ser humano, procurando un comportamiento personal y grupal compatible con las normas de aceptación social, donde cada cual se realice como persona; en una práctica y ejercicio diario.

Hablamos de valores, porque nos interesa construir o más bien reconstruir a la persona que convive y labora con nosotros; para que sea ella misma la que nos haga vivir como empresa.

La práctica habitual es la que conducirá a la realización de los valores y acciones correctas previamente conocidas y elegidas de un código de ética personal, social y organizacional.

## 1.3 LA PERSONA Y LA FAMILIA

### 1.3.1 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE FAMILIA

El concepto de familia se define como:

La familia significa “caracterizar un grupo de personas que se vinculan por tener necesidades e interés comunes; fortaleciendo sus sentimientos y optimizando sus potenciales a favor de cada miembro que la integra.”

“En todas las sociedades culturales, la familia se caracteriza por ser un grupo social que comparten una residencia, una cooperación económica y una reproducción biológica.” Escuela para Padres.



Como ya hemos analizado e temas anteriores de este capítulo, la persona es el centro en torno al cual se originan actitudes y cualidades que a distinguirán dentro de los demás.

La familia viene a ser la formación educativa y social del ser humano, ya que es en esta misma en donde se adquieren los valores, las normas y las reglas que permitirán que este mismo ser se sociabilice aún más.

Integrar una familia es una unidad organizada que existe dentro de una sociedad la cual se fundamenta con la visión de dos seres humanos, hombre y mujer por un lazo matrimonial respetando las leyes de esta misma; siendo la base primordial del amor de esta, la de procrear hijos que conformarán el grupo, con derechos y obligaciones que se deberán cumplir y respetar.

Conforme evoluciona la sociedad igualmente va evolucionando la familia constantemente en todos sus aspectos y siempre tratando de ser mejor. Nunca permanece estacionada sino que pasa de una forma superior a una a medida que se presentan los cambios de un grado más bajo a otro más alto.

Los sistemas de parentesco por el contrario son pasivos, sólo después de largos intervalos, registran los progresos hechos por la familia y no sufren una modificación radical, sino cuando se ha modificado radicalmente la familia.

Conviven bajo el mismo techo, compartiendo responsabilidades, obligaciones y la educación de los hijos, con normas reglas y teniendo una buena ayuda mutua.

## NOTAS DEL PARTICIPANTE

## NOTAS DEL PARTICIPANTE

# TÚ ERES UN INTEGRANTE INDISPENSABLE E IMPORTANTE DE LA GRAN FAMILIA LYFC



- 2.1 Tú eres un integrante indispensable e importante de la gran de la Familia LYFC.
  - 2.1.1 Tú eres un trabajador LYFC.
    - 2.1.1.1 La Misión, la Visión y los Objetivos LYFC.
- 2.2 El trabajador LYFC y los Valores Organizacionales.
  - 2.2.1 Definición del concepto de los Valores Organizacionales.
- 2.3 El Trabajo en Equipo = La Cadena de Servicio.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO:**

El participante analizará y practicará el ejercicio de los valores organizacionales, desde una perspectiva laboral en dirección y desarrollo de un trabajo en equipo.

## 2.1 TÚ ERES UN INTEGRANTE INDISPENSABLE E IMPORTANTE DE LA GRAN FAMILIA LYFC

### 2.1.1 TÚ ERES UN TRABAJADOR LYFC

Por alguna razón o necesidad te seleccionaron para integrarte a esta organización. Tal vez tú papá ó algún otro familiar encontró la forma para que trabajaras con nosotros, a través de su propio escalafón ó de algún otro.

Desde el momento en que quedaste contratado ó más bien desde que estampaste tú firma con nosotros, a partir de ese preciso instante haz formado parte de esta empresa, eres una pequeña parte del gran universo LYFC.

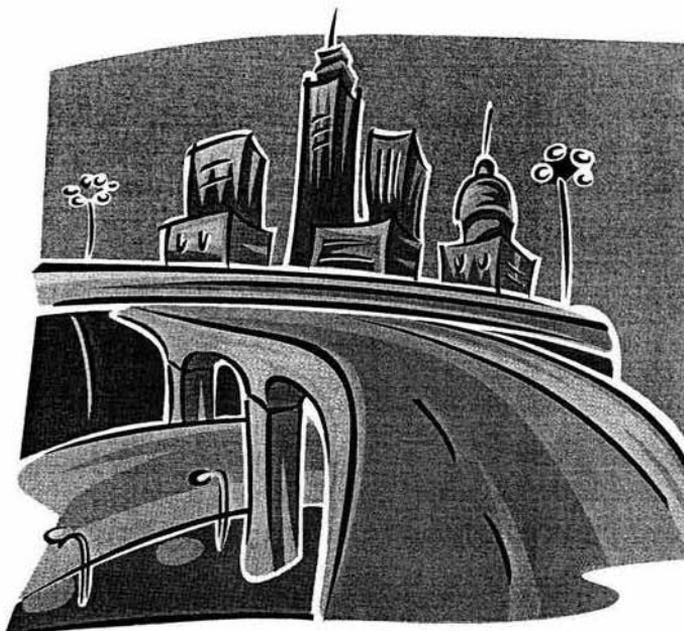
¡Te tengo una gran noticia!, ya formas parte de la gran familia LYFC. A partir de este momento hay algo que te va a hacer diferente, de entre la demás clase trabajadora, eso es: tú número de trabajador (Nutra), tú credencial, tú escalafón ó el departamento al que perteneces, tú uniforme y tus compañeros, para actividades internas de esta institución.



Tú familia la integran tu esposa, tus hijos, tus hermanos, tus papás, tus suegros, tus cuñados, tus tíos, tus primos, tus sobrinos, tus nietos ó tus abuelitos; según sea el caso. Laboralmente, también cuentas con una familia, al igual que en tu casa; por ejemplo:

- Tú jefe podría ser tú papá.
- Tú empresa, tú mamá.
- Tús compañeros, como tús hermanos.
- Tús compañeros pero de otro departamento, tús primos.
- La materia de trabajo o tú trabajo en sí, tu esposa.
- Tús servicios, como tús hijos.
- Los subdirectores, como tús tíos.
- El director de LYFC, tú abuelito ó el Jefe de la familia.

Todos contamos con una gran casa, el Edificio Central de LYFC, las Oficinas Centrales ó simplemente "La Compañía", ubicado en Av. Melchor Ocampo No. 171 Col. Tlaxpana, aquí en el DF y cualesquiera de los diversos centros de trabajo.



Contamos con nuestras propias Escuelas (de Capacitación), para que te sigas actualizando y preparando conforme a tu materia de trabajo. Y por sí fuera poco también tenemos, nuestro propio parque vehicular nuestras unidades; las cuales nos auxilian a ofrecer un buen servicio.

Además, existe algo en común que aunque no lo queramos reconocer, somos una familia muy grande, integrada en su totalidad, por una población incalculable de personas trabajadoras, las cuales creamos este organismo, denominado: LUZ Y FUERZA DEL CENTRO.



Así como una familia esta integrada por personas en beneficio de necesidades e intereses, de igual forma también nosotros, incluyéndote a ti tenemos algo en común: "Generar, transmitir, transformar, distribuir y comercializar el Servicio de Energía Eléctrica, en la zona central del país." ¡Todos somos una familia!, desde aquella persona que abre los hoyos para instalar un poste en las orillas o voladores de las barrancas de un cerro, hasta aquella persona que elabora la Solicitud del Servicio de Energía Eléctrica en cualquier oficina de LYFC. O aquel empleado que transporta estructuras o material para la elaboración de las torres hasta aquel que vigila los proceso de la Generación de Energía; ó desde aquellas personas que tiende una línea entre calles y avenidas de nuestra gran ciudad, hasta aquel que toma lecturas de un servicio.

¡¡Somos una familia, operativamente hablando y trabajando por tí, por mí y por todos!!, ¡¡Bienvenido seas a esta familia, bienvenido a tu casa, bienvenido hermano a la chispa, bienvenido compita a LYFC!!

**¡¡Tu familia nunca te abandona!!**

## **2.1.1.1 LA MISIÓN, LA VISIÓN Y LOS OBJETIVOS DE LYFC**

### **La Misión de Luz Y Fuerza del Centro**

Proporcionar el Servicio Público de Energía Eléctrica en la zona central del país, dentro del marco legal, en condiciones adecuadas de cantidad, calidad oportunidad precio y con una cultura laboral orientada a la atención al cliente, promoviendo el desarrollo técnico, económico y social, en un contexto de protección y mejoramiento al medio ambiente.

### **La Visión de Luz y Fuerza del Centro**

Que el Sector Electrico se integre por empresas con calidad mundial, esto es, modernas, eficientes, financieramente sanas, con autonomía de gestión, flexibles, con cobertura nacional y que atiendan plenamente el requerimiento y las expectativas de los clientes y de la población en general, con precios razonables promoviendo el ahorro de energía.

Además, que se desarrollen en armonía con el medio ambiente y que promuevan entre su personal una nueva cultura de compromiso con el trabajo y eleven el sentido de responsabilidad, en un marco de un desarrollo sostenible y sustentable.

Somos el organismo que distribuye y comercializa la energía eléctrica en la zona de desarrollo industrial, comercial y de servicios más importante del país, la zona central.

Actualmente llevamos electricidad a más de 5 millones de clientes, lo que representa una población atendida superior a 20 millones de habitantes en el DF y parcialmente en los estados de México, Morelos, Hidalgo y Puebla.

Luz y Fuerza del Centro es un organismo público descentralizado, con personalidad y patrimonio propio.

## Los Objetivos Luz y Fuerza del Centro

- 1.- Dar confiabilidad al Sistema Eléctrico.
- 2.- Satisfacer la demanda de energía eléctrica.
- 3.- Mejorar la situación financiera de la empresa.
- 4.- Conformar una organización eficiente, competitiva y de calidad, administrada con modernos criterios empresariales.
- 5.- Crear una nueva cultura laboral en Luz y Fuerza del Centro, que promueva el compromiso con el trabajo, un alto sentido de responsabilidad social y el desarrollo profesional y personal.
- 6.- Contribuir al mejoramiento ambiental y promover el bienestar social en el marco de un desarrollo sustentable.
- 7.- Aplicar el desarrollo tecnológico y políticas de ahorro de energía.



## **2.2 EL TRABAJADOR LYF Y LOS VALORES ORGANIZACIONALES**

A lo largo de este capítulo hemos estado hablando de la importancia que para nosotros los seres humanos implica o tiene el ser persona, en toda la extensión de la palabra, que con actitudes y cualidades nos distinguen, alcanzando un valor excepcional por y para la sociedad en general, las instituciones educativas y los organismos empresariales.

### **2.2.1 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE LOS VALORES ORGANIZACIONALES**

Los valores organizacionales conforman la base ética de la institución, es decir; son el conjunto de los deberes morales que la organización y sus miembros tienen dentro del contexto social en el cual se cumplen sus propósitos institucionales.

La ética de la organización es el lado positivo de los valores y creencias que sus integrantes toman como referencia para saber que es lo deseable y lo preferible para enfrentar los problemas concretos. En las organizaciones públicas o privadas debe prevalecer el deber moral sobre la obligación, dando seguridad a líderes y colaboradores en su propósito de lograr eficiencia en cada fase de trabajo. La moral de la organización consiste en los valores y los principios a los que sus integrantes se adhieren libremente. Estos valores y principios tienen un nivel de coincidencia con la misión y los objetivos de la organización. Se consideran medios para encauzar un rumbo.

La organización busca la promoción de los valores en las personas que las conformamos, con el objetivo de desarrollar el propio grupo, el de su entorno. Actualmente los que coincidimos y dirigimos este tipo de organizaciones, hemos observado y a su vez tomado en conciencia de la gran importancia de la promoción de los valores nuestros integrantes, ya que la sociedad actual vive en un cambio constante, que en ocasiones lleva a la pérdida del sentido, de la dirección, de la finalidad de nuestros objetivos, con respecto a lo correcto de lo incorrecto (lo bueno de lo malo).

## 2.2.2 LOS VALORES ORGANIZACIONALES

Así como existen valores a los que llamamos personales, valores con los que cada uno de nosotros cuenta, que precisamente y gracias a ellos nos pueden diferenciar de entre los demás; también así existen valores que nos hacen sentir la experiencia de vivir como organismo, como empresa, como institución, como LYFC.

De igual forma para las diversas empresas y organizaciones existen valores que de acuerdo a los productos que fabrican y a los servicios que ofrecen y promueven una serie de valores para conformar e integrar la organización que los hace ser diferentes y competentes entre otros organismos a los que denominaremos valores organizacionales.

A continuación te presentamos “**Los valores que dan Luz**”; los cuáles son nuestra carta de presentación, en beneficio de todos los que integramos esta empresa: Luz y Fuerza del Centro.

- **TRABAJO EN EQUIPO:** “Las grandes obras son hechas con trabajo en equipo y perseverancia.”
- **IDENTIDAD:** ¡Luz y Fuerza del Centro eres tú!
- **ORDEN:** El éxito es sobre todo un trabajo de constancia, método y organización.
- **HONRADEZ Y TRANSPARENCIA:** Con la honradez Luz y Fuerza del Centro crece y permanece.
- **RESPECTO:** Los buenos resultados se basan en un ambiente cordial de respeto entre compañeros, colaboradores y superiores.
- **COMPROMISO DE SERVICIO:** ¡¡Servir es un privilegio!!
- **RESPONSABILIDAD:** Hacer lo que nos corresponde de la mejor manera para el beneficio colectivo.

- **SUPERACIÓN:** Existe alguien en el universo que con toda seguridad puede mejorar, ¡¡¡ y eres tú mismo !!!.
- **LIDERAZGO:** La capacidad de convertir una visión en realidad.
- **AMABILIDAD:** Una mirada cordial y un trato amable, es lo que debemos ofrecer a nuestros clientes.
- **EFICIENCIA Y CALIDAD:** La calidad es el resultado de la eficiencia.
- **TODOS SOMOS LUZ Y FUERZA: ¡¡JUNTOS LO HACEMOS MEJOR!!.**

Como miembro activo de y en Luz y Fuerza del Centro, tienes la obligación de tomarlos muy en cuenta, de aprendértelos y lo más importante, llevarlos a la practica.



## 2.3 EL TRABAJO EN EQUIPO = LA CADENA DE SERVICIO

Para que pase algo extraordinario fuera de Luz y Fuerza del Centro, se requiere que algo extraordinario suceda en el interior de la misma.

Nuestra empresa es muy grande y esta conformada por una DIRECCIÓN GENERAL, nueve Subdirecciones (de Recursos Humanos, de Distribución y Comercialización, de Producción, de Servicios Técnicos, de Finanzas, de Construcción, de Planeación Estratégica, de Fábricas y Talleres, de Abastecimientos y Transportes), y dos departamentos (la Unidad de Asuntos Jurídicos y la Contraloría Interna).



**¡¡Somos un gran equipo!!**

El trabajo en equipo, sucede, cuando los diferentes departamentos o subdirecciones de la empresa, nos coordinamos para realizar en conjunto una actividad en concreto que requiera de nuestra participación.

Por ejemplo: Cuando LYF realiza operativos para electrificar una colonia o comunidad que requiera de nuestro Servicio Público de Energía Eléctrica, la mayoría de los departamentos intervienen.

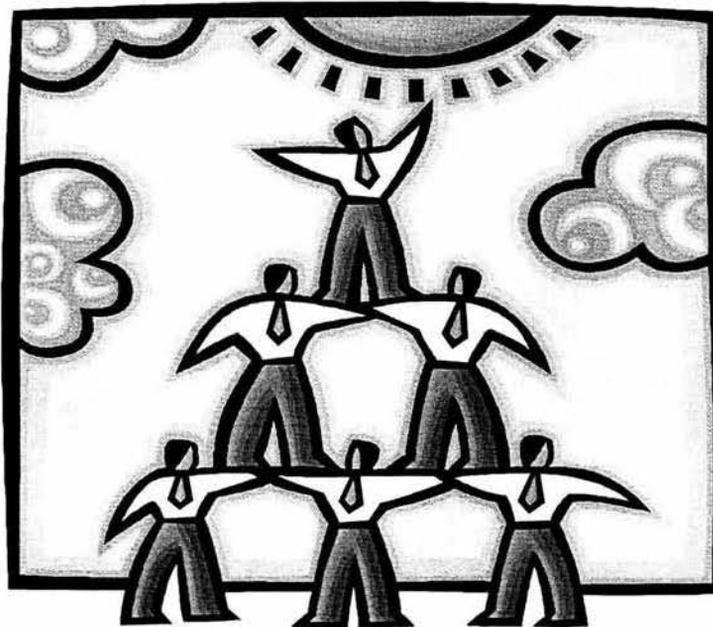
- El departamento de Líneas Aéreas, pondrá e instalará los postes y tenderá las líneas para distribuir la energía en la comunidad, que la requiera.
- La Subgerencia Comercial, a través de sus oficinas (Agencias Foráneas o Sucursales), elaborará los censos de los números de cuenta, con sus respectivos folios; así como las solicitudes o los contratos por el servicio.
- El departamento de Conexiones Foráneo, recibirá e instalará en el domicilio la solicitud del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las normas de LYF.
- Para que posteriormente la Subgerencia Comercial a través de sus oficinas (Agencias Foráneas o Sucursales), sea la encargada de recaudar económicamente los frutos por la elaboración de un trabajo en conjunto, tomar lecturas y entregar facturas ó recibos según sea el caso para su pronto pago.
- Así también como de encargarse de reportar las anomalías que existan (las líneas directas en fraude), los cuales merman la calidad del trabajo y la infraestructura del servicio de la empresa.

Estos trabajos son visibles para todos nuestros clientes, pero recordemos que hay otros departamentos que se encargan de comprar el material (por ejemplo el cable que se instala para dar un servicio), de elaborar los postes, las torres, los medidores.

Estos departamentos aunque no se den a conocer a simple vista, son los que hacen que otros nos veamos; y también forman parte de nuestro trabajo en equipo.

Ellos son como los jugadores de fútbol por ejemplo; aunque no los veamos a todos en la cancha, no quiere decir que los vamos a dejar de ver jugar; sabemos que en la banca hay otros que pueden entrar, por ejemplo el masajista, el médico del equipo, el entrenador; quienes están al pendiente por sí existiera algún incidente ó accidente y aunque no los conozcamos ahí están presentes: al pie del cañón.

Así somos aquí en LYF, la secretaria, el subdirector, el ingeniero, el instructor, el que elabora los planes y proyectos, el del archivo, quien sea. Todos nuestros puestos están coordinados entre sí y para que esto suceda trabajamos en equipo.



**¡¡¡Todos somos parte de un gran equipo!!!**

Podemos denominar Cadena de Servicio a la organización en que los departamentos o puestos de la empresa de servicio están entrelazados y cada uno depende de los demás en diferentes grados para cumplir la misión de LYFC.

Nuestra empresa trabaja en equipo constantemente y se encuentra entrelazada desde la cabeza que es el Director, hasta los pies que pueden ser los departamentos más sencillos (intendencia o limpieza); para brindar el mejor servicio de calidad hacia el cliente.

Sí algún integrante falta o no cumple con la tarea encomendada, tal vez no se note su falta de compromiso con la empresa. Pero sí es todo un departamento el que llega a fallar, entonces nuestros eslabones se debilitan y en un futuro próximo existirá un rompimiento o fractura en la institución, lo que provocará una mala reputación ante la sociedad y nuestros clientes.

## NOTAS DEL PARTICIPANTE

## NOTAS DEL PARTICIPANTE

## PONTE LA CAMISETA, TÚ TAMBIÉN ERES LYFC



- 3.1 Ponte la camisa, tú también eres LYFC.
- 3.2 Siente la pasión por tú trabajo, es un servicio.
  - 3.2.1 Servicio de calidad = Una Calidad en el Servicio.
  - 3.2.2 El Cliente.
    - 3.2.2.1 El Cliente Interno y El Cliente Externo.
- 3.3 Lealtad y compromiso institucional.
  - 3.3.1 Di "NO" a los Diablitos, di no a la mordida,  
di no a los actos de corrupción.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO:**

El participante contribuirá al desarrollo de un Servicio de Calidad y de una Calidad en el Servicio, orientado en los principios de lealtad, fidelidad y compromiso con el organismo; en beneficio de las necesidades del cliente.

### 3.1 PONTE LA CAMISA, TU TAMBIÉN ERES LYF

Tu eres una persona que debe de sentirse orgullosa por integrar y pertenecer a una empresa 101 % mexicana con una gran diversidad de personas en su plantilla de trabajadores activos: personas jóvenes y maduras, sin dejar de lado a aquellas que ya pusieron su granito de arena para poder construir y edificar lo que hoy conocemos como LYFC.

El día 8 de febrero de 1994, debió haber quedado grabado en tu mente y en tu corazón, ya que a partir de esta fecha comenzamos a estrenar una nueva imagen, dejamos de ser la hoy extinta "Compañía de Luz y Fuerza del Centro y asociadas (en liquidación)", para convertirnos en el nuevo organismo **Luz y Fuerza del Centro**, un organismo con más de 100 años haciendo posible este sueño una realidad.



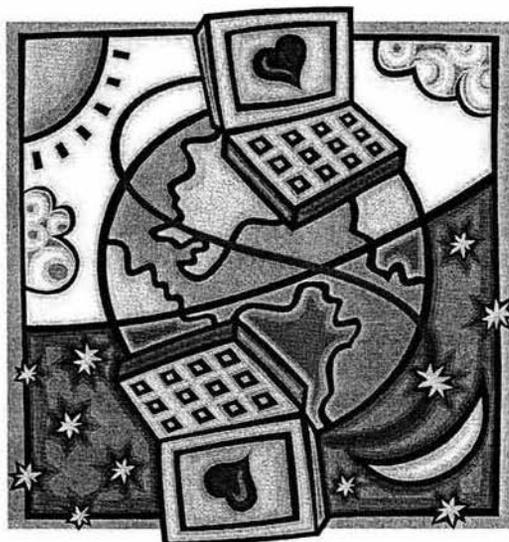
¡¡Y porque te decimos que te sientas orgulloso!!, pues porque gracias a tí y a tú labor diaria, hemos crecido juntos en la zona central del país. Haz sido y seguirás siendo la esencia de esta empresa de servicio.

Busca, revisa, observa e identificate con todo lo que conforma LYFC; tu credencial, tu numero de trabajador (nutra), tu uniforme, tu camisola, la chamarra, en tu unidad, en las instalaciones y en cualquiera de ellas descubrirás el escudo que nos identifica y nos hace **SER** diferentes de las demás organizaciones.

Primeramente como LYFC, con las iniciales de nuestra empresa y posteriormente como mexicano por los colores de nuestra patria.

- Siente la representación de tu empresa impregnada de vida y estampada junto a tu corazón.
- Disfruta de tu trabajo con la misma pasión del primer día o como si fuese el último y haz de él una aventura convirtiéndolo en tu misión LYFC.
- Comparte tu experiencia diaria, participa y confía, es lo que constituye el alma de tu organismo y aprenderás de todos.
- Se creador e innovador, se el resultado visible de todas nuestras ideas, esfuerzos, proyectos e ilusiones.
- Se el oxígeno que permite vivir a tu institución.
- Cuenta conmigo es una tarea común que construye todo.

**¡¡ Vístete con tú camisola, con tú camisa, con tú playera y AMA a tu empresa, como ella te AMA !!**



## **Vive tu tiempo**

Date tiempo para trabajar,  
es el precio del triunfo.

Date tiempo para pensar,  
es la fuente del poder.

Date tiempo para jugar,  
es el secreto de la eterna juventud.

Date tiempo para leer,  
es el fundamento de la sabiduría.

Date tiempo para ser amigo,  
es el camino de la felicidad.

Date tiempo para soñar,  
es atar tu carreta a una estrella.

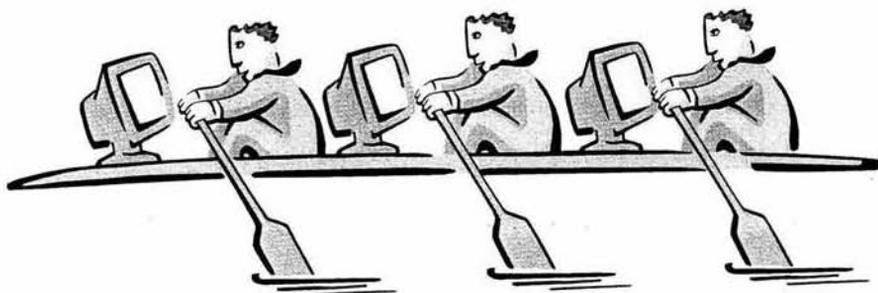
Date tiempo para amar y ser amado,  
es el privilegio de los Dioses.

Date tiempo para mirar a tu alrededor,  
el día es muy bello para ser egoísta.

Date tiempo para reír,  
es la música del alma.

### 3.2 SIENTE LA PASIÓN POR TU TRABAJO, ES UN SERVICIO

La pasión es demostrar un afecto desbordado de ánimo, por lo que me gusta, me agrada o satisface realizar.



Es elocuente, satisfactorio o divertido observarnos a nosotros los hombres cuando nuestro equipo favorito de fútbol anota un gol al equipo contrario ó el deporte que sea. Estando pegados ahí frente al televisor hasta que termine. Es tan grande nuestra pasión que hasta llegamos a lucir una prenda del equipo al cual apoyamos como aficionados, aunque en algunos casos los resultados no sean del todo favorables en beneficio de nuestro equipo, desbordando nuestro estado de ánimo.



Tal vez para las mujeres sea diferente, aunque no dudo, que haya algunas que compartan la misma pasión que los hombres, logrando exhibir de una forma desbordante su pasión por su equipo favorito.

Para otras, a lo mejor serán las modas de vestir de las próximas temporadas, los colores, los maquillajes, los autos, el baile o los antros, el tequila, etc. Los ejemplos a lo mejor son raros, ajenos o extraños pero... ¿qué tiene que ver la pasión con mi trabajo?.

Esta puede ser una exhortación ó invitación a que vivas con pasión el trabajo que realizas. Te haz preguntado sí, ¿te gustaría trabajar los fines de semana y descansar entre semana?, ó ¿dormir por la mañana y trabajar por la noche?; ¡¡pues claro que no!!.

Y sin embargo hay personas, trabajadores de LYFC que lo realizan, debido a que somos un organismo que labora las 25 horas al día de los 367 días al año, al 101 %. Siempre un extra más, un paso más delante de nuestros competidores, para que los demás disfrutemos y gocemos del Servicio de Energía Eléctrica.



La pasión se refiere en sí, a que disfrutemos de nuestro trabajo, lo que nos gusta realizar, con ánimo, alegría, evitando se nos acabe el entusiasmo por efectuar lo que nos hace ser diferentes sin dejarlo de lado y que no lo perdamos: nuestro trabajo.

Debemos tomar en cuenta que nosotros los seres humanos, optamos y actuamos en un querer firme y constante que nos lleva a realizar aquello que nos hemos propuesto y que no necesariamente tendrá que ser agradable; en ocasiones a pesar de nuestros gustos y sentimientos.

Ya que existen compañeros que disfrutan de su trabajo, en los cuales se desborda un ejercicio en sus valores personales y organizacionales, por realizar un buen servicio; un servicio de calidad.

Sin embargo sacrifican parte de su tiempo, de sus actividades y de su familia; con la firme voluntad, responsabilidad y lealtad con el organismo por la satisfacción de nuestras necesidades como clientes.



**“En LYFC, nos esforzamos por ofrecerte un mejor servicio.”**

Servicio es: “Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.”

Toda empresa, ya sea comercial, industrial ó de servicio, pública o privada, nace para satisfacer una necesidad. Esta necesidad tiene una relación directa con aquellos a quienes vamos a servir, nuestros clientes o usuarios. Si nuestra empresa no logra satisfacer los requerimientos de nuestros clientes o usuarios, perdemos la oportunidad de servir y sencillamente tendemos a desaparecer ó si no a no ser tomados en cuenta (incrédulos).

Ante la competencia cada vez más ardua que se está viviendo, el cliente se ha convertido en la sobrevivencia o supervivencia fundamental para cualquier empresa, que llega a ser competitiva en el mercado actual.

El toque personal que le imprimimos al trato que le brindamos al cliente establecerá nuestras relaciones interpersonales, en donde entra en juego la amabilidad, la imagen, la presentación, la escucha, la confianza, la atención requerida; aún cuando no este a nuestro alcance resolver la necesidad o expectativa del cliente.

### **3.2.1 SERVICIO DE CALIDAD = UNA CALIDAD EN EL SERVICIO**

Un servicio de calidad, es el resultado de una adecuada satisfacción de las necesidades (bien propio y específico del otro) mediante servicios excepcionales (trabajo bien hecho), ofrecido por los empleados con una excelente cultura y responsabilidad.

El servicio de calidad dependerá de las personas que brindan este servicio, de la forma en que manifiestan una serie de facultades y cualidades propias, poniendo en acción su inteligencia, su voluntad, su imaginación, su creatividad, sus valores, su manera de relacionarse con los demás, su cortesía, su amabilidad, la escucha y el respeto.



## Un Servicio de Calidad:

- Constituye un medio eficaz para asegurar el éxito de la empresa.
- Provoca que nuestro trabajo sea más ético y que tenga más éxito.
- Mantener una ventaja competitiva, sobresaliente y consistente es traducir la necesidad del cliente en una calidad y un servicio excepcional.
- Asegurar la fidelidad, confianza y lealtad de los clientes.

“En el organismo LYFC, brindamos un servicio de calidad; cuando reconocemos que lo que finalmente debemos hacer es buscar la satisfacción del cliente.”

### 3.2.2 EL CLIENTE

Cuando hablamos de servicio lo primero que aparece en forma inmediata estrechamente ligado a la empresa es el cliente.



**“El cliente es la razón de ser de la empresa.”**

El cliente es parte de nuestro equipo, ya que no existe una empresa sin clientes. En un principio fue algo lejano a nosotros, hoy nos interesa tenerlo lo más cerca posible; tan cercano, que nos permita conocer y hasta adelantarnos a sus necesidades.

Todos nuestros clientes, sin importar el tipo de servicio, tienen necesidades humanas básicas en mayor o menor grado.

A continuación presentaremos una lista de las necesidades humanas más comunes.

**INSTRUCCIONES:** Marca aquellas que refieran las necesidades de tus clientes o usuarios.

- La necesidad de sentirse bien recibido.
- La necesidad de un servicio oportuno.
- La necesidad de sentirse cómodo.
- La necesidad de un servicio ordenado.
- La necesidad de ser comprometido.
- La necesidad de recibir aquélla asistencia.
- La necesidad de sentirse importante.
- La necesidad de ser apreciado.
- La necesidad de ser reconocido ó recordado.
- La necesidad de respeto.

¡Felicidades! Date una calificación perfecta sí marcaste los 10 puntos.

### **3.2.2.1 EL CLIENTE INTERNO**

La cualidad de un servicio externo es el reflejo de un excelente servicio interno.

Mi cliente interno es toda aquella persona que requiere de mi servicio para realizar el suyo, así como tú o yo representamos el cliente interno de otro compita; del cual requerimos sus productos para realizar nuestro trabajo. Sí un eslabón dentro de la empresa se rompe, el servicio externo se verá afectado.

Por eso debemos asegurarnos de que nuestro trabajo se cumpla con las necesidades de nuestro cliente interno.



### 3.2.2.2 EL CLIENTE EXTERNO

Nuestro cliente externo, es toda aquella persona ajena a la empresa que compra un producto o adquiere el servicio que necesita.



A nuestro cliente externo, primeramente no le interesan los problemas que ocurren diariamente dentro de la organización. Los gerentes o empleados, pueden olvidar con frecuencia este punto, cuando se tiene que trabajar con clientes en condiciones menos ideales: problemas con el sistema, riñas entre trabajadores, etc.

Su única preocupación real del cliente es conseguir exactamente la satisfacción de sus propias necesidades.

### **¿Quién es el cliente?**

Es la persona más importante en cualquier negocio.

No depende de nosotros, no dependemos de él.

No es una interrupción en nuestro trabajo, es un objetivo.

Nos hace un favor cuando llega;  
no le estamos haciendo un favor atendiéndolo.

No es dinero en la registradora.  
Es un ser humano con sentimientos y merece un trato respetuoso.

Merece la atención más comedida que podamos darle.  
Es el alma de este y de todo negocio.  
El paga tu salario.

Sin él tendríamos que haber cerrado las puertas.  
No lo olvides nunca.

Autor desconocido.

### **3.3 LEALTAD Y COMPROMISO INSTITUCIONAL**

#### **3.3.1 Dí No a los Diablitos, Dí no a la Mordida, Dí no a los Actos de Corrupción.**

Cuando iniciamos este curso comenzamos hablando de las actitudes y cualidades; estos fueron y han sido nuestros valores, los que nos hacen ser diferentes de los demás; como personas nos han dignificado.

Actualmente sabemos de todas las campañas que el Gobierno Federal y las entidades federativas se han propuesto, han sido con el objeto de regularizar y evitar los actos de corrupción, principalmente en todas sus entidades y en el país.

En estos dos últimos años las campañas anticorrupción, por parte de la empresa; han servido inicialmente como: "Reducción de pérdidas, Dí No a los Diablitos", en el año 2003 y posteriormente "Regularización de Servicios 2004".

Para que nuestra institución siga creciendo y obtenga resultados favorables, es indispensable que nosotros como miembros de esta misma, contribuyamos a evitar, controlar y reportar los fraudes, recuperar las pérdidas regularizando los servicios y convertirlas en ganancias lo que propiciará la solvencia de esta misma.



**“Las palabras mueven, pero el ejemplo arrastra.”**

Hablar de lealtad y compromiso con la empresa es realizar un buen trabajo (Servicio de Calidad). Es comprometerme "Yo mismo a cambiar mis actitudes y mis malos hábitos ó costumbres.

La lealtad es el carácter que distingue a cumplir con exactitud nuestros compromisos, mientras que el compromiso es una obligación por realizar una actividad. Para tal efecto nosotros también debemos contribuir a defender nuestra institución y junto con ella a dar muestra de nuestra materia de trabajo.

Con pasos firmes y agigantados, todos vamos en camino hacia una modernización: en sistemas, en estructura y en organización. Queremos construir junto contigo una empresa más eficiente una institución saludable financieramente hablando.



Ayúdanos a dignificar este organismo, cuando la gente te vea con algún emblema de la empresa, realizando tu trabajo, tú eres el primer contacto con el cliente en el campo, ¡Tu también eres LYFC!. ¡Tú das la cara por nosotros, tu empresa; nunca lo olvides!.

¡Contribuye a que no nos desprestigien, dignifícanos!. Para que triunfemos todos y juntos a seguir creyendo en nosotros mismos.

**¡Ayúdanos a decir: “No a los Diablitos”, “No a la Mordida”, “No a los Actos de Corrupción”!.**

## NOTAS DEL PARTICIPANTE

## NOTAS DEL PARTICIPANTE

## BIBLIOGRAFÍA

- AHMANN, J. Los test's psicológicos y su empleo en la escuela, 1968
- ALBRECHT, Karl. Todo el poder al cliente, España, Paidós, 1994, 353 pp.
- ANTAKI, Ikram. El manual del ciudadano contemporáneo, Ariel, México, 2000, 315 pp.
- AQUINO, Jorge. et. al. Recursos Humanos (Para no especialistas), Argentina, Ediciones Macchi, 1993, 208 pp.
- ARIAS Galicia, Fernando. Administración de los Recursos Humanos, 2ª ed., México, Trillas, 1976, 524 pp.
- BAENA Paz, Guillermina. Instrumentos de investigación, México, Editores Mexicanos Unidos, 1979, 134 pp.
- BARRY J. Smith, Brian L. De la Haye. El ABC de la capacitación practica, México, McGraw-Hill, 1991, 437 pp.
- BECKHARD, Richard. Desarrollo Organizacional: Estrategias y modelos, traduc. Jaime Lopera y Hernando Casas, Bogota, Fondo de Educación Interamericana, 1973, 140 pp.
- BERRY, Thomas H. Como generar la transformación hacia la calidad total, Colombia, McGraw-Hill, 1996, 205 pp.
- BITTEL Caig. Manual de entrenamiento y desarrollo de personal, México, Diana, 1983.
- BLAKE, Oscar Juan. La capacitación: Un recurso dinamizador de las organizaciones, 2ª ed., Buenos Aires, Macchi, 1997, 160 pp.
- BOSCH García, Carlos. La técnica de la investigación Documental, México, Trillas, 1985, 156 pp.
- BOWLWS Samuel y Gentis Herbert. La instrucción escolar en la América Capitalista, México, Siglo XXI, 1981.
- BURKE, Sharon. Calidad en el servicio al cliente: Guía del instructor, México, Grupo Editorial Iberoamérica, 1991, 257 pp.
- BYARS, Lloyd L. y Rue, Leslie W. Gestión de Recursos Humanos, España, Irwin, 1996, 583 pp.
- CAMPILLO Cuautli, Héctor. Diccionario academia enciclopédico, México, Fernández Editores, 1995, s/p
- CARDONA Sánchez, Arturo. Formación de valores: Teoría, reflexiones y propuestas, México, Grijalbo.
- CASTAÑEDA, Luis. A su servicio, México, Ediciones Poder, 1993, 64 pp.
- CASTRO Herrera Benjamín y Paredes Octavio. Capacitación, diseño tecnológico de los cursos, México, Limusa, 1982.
- CERTO Samuel. Administración moderna, México, Interamericana, s/f.
- CHIAVENATO Idalberto. Administración de Recursos Humanos, México, McGraw-Hill, 1988, 578 pp.
- CHIAVENATO Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración, México, McGraw-Hill, 1989.

- COLUNGA Dávila, Carlos. La calidad en el servicio, México, Panorama, 1995, 122 pp.
- Contrato Colectivo de Trabajo LFC-SME 2004-2006, México, 2004, 567 pp.
- DAWES, Robyn M. Fundamentos y técnicas de medición de actitudes, traduc. Manuel Arboli Gascón, México, Limusa, 1975, 193 pp.
- DE LA GARZA Toledo, Enrique. et. al. Historia de la industria eléctrica en México, UAM Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Colección Ciencias Sociales y Humanidades, 1995, Tomo I, 334 pp.
- DE LA GARZA Toledo, Enrique et. al. Historia de la industria eléctrica en México, UAM Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Colección Ciencias Sociales y Humanidades, 1995, Tomo II, 199 pp.
- DUHALT Krauss. La administración del personal en el sector publico, México, Instituto Nacional de Administración Publica, 1974.
- FERNÁNDEZ Julián y Alatorre Bernardo. ISO 9000 Implantación y certificación del sistema, México, Porrúa, 1999, 153 pp.
- FERNÁNDEZ Sergio. et.al. Fundamentos de administración, México, FCE-UNAM-SUA-Interamericana, 1987.
- FERRER Pérez, Luis. Guía práctica del Desarrollo Organizacional, México, Trillas, 2ª ed., 1989, 204 pp.
- FOULQUIÈ, Paúl. et al., Diccionario del lenguaje filosófico, España, Labor, 1967, 1099 pp.
- GAGNÉ, R. Principios básicos del aprendizaje por la instrucción, México, Diana, 1977.
- GARZA, Juan Gerardo. Fundamentos éticos de la calidad de vida, Centro de valores éticos, ITESM Campús Monterrey.
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Calendario Anual de Capacitación 2002, (Folleto), México, Luz y Fuerza del Centro, 2002.
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Calendario Anual de Capacitación 2004, (Folleto), México, Luz y Fuerza del Centro, 2004.
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Capacitación Básica y General, (Folleto), México, Luz y Fuerza del Centro, 2000, 16 pp.
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Inducción al sistema eléctrico, (MANUAL), México, Luz y Fuerza del Centro, 2000, s/p
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Valores éticos en el servicio, (MANUAL), México, Luz y Fuerza del Centro, 2002, 73 pp.
- GERTEL Héctor. División de trabajo, innovación tecnológica y educación, México, Nueva Imagen, 1982.
- GÓMEZ Ocampo Víctor. "División Técnica del trabajo y calificación", En: Revista Foro Universitario No. 38, México, STUNAM, 1984.
- GRONLUND, N. Medición y evaluación en la enseñanza, México, Trillas, 1973.
- GRONLUND, N. Elaboración de Test's de aprovechamiento, México, Trillas.

- HARRIS, O. Jeff jr. Administración de Recursos Humanos, México, Limusa, 1980, 586 pp.
- HERRERA González, Margarita. La didáctica de los valores: Guía práctica, México, Castillo.
- HERRERA Y Montes, L. Psicotécnica pedagógica, procedimientos estimativos, México, Porrúa, 1978, s/p
- HERSEY y BLANCHARD. La administración y el comportamiento humano, México, Técnica, 1970.
- HUNTER, Lewis. La cuestión de los valores humanos, México, Gedisa,
- HUSE, Edgar F. y BOWDITCH, James L. El comportamiento humano en la organización, México, Fondo de Educación Interamericana, 1980, 439 pp.
- LABARCA, Guillermo. Economía política de la educación, México, Nueva Imagen, 1984,
- JARAMILLO, Pedro. El voluntariado social, mística de la gratuidad, México, IMDSC, 1993, 25 pp.
- KARMELE, L. Medición y evaluación escolar, 1974
- KOLB Rubin Mc. Intyre. Psicología de la organizaciones, Madrid, Dossat, 1977.
- Manual de capacitación y adiestramiento. Serie Técnica No. 5, México, STPS-Popular de los Trabajadores, 1981.
- MARGULIES, Newton y Raia Anthony P. Desarrollo Organizacional: Valores, Proceso y Tecnología, traduc. V. Pardo, México, Diana, 1974, 795 pp.
- MARROQUIN, Quintana. Capacitación de trabajadores, México, Gernica, 1981.
- MARTÍN, William B. Calidad en el servicio al cliente, Guía para la excelencia en el servicio, México, Grupo Editorial Iberoamérica,
- MENDOZA Núñez, Alejandro. Manual para determinar necesidades de capacitación, México, Trillas, 1984.
- MENDOZA Núñez, Alejandro. La capacitación práctica de las organizaciones, México, Trillas, 1984.
- MCCANN, Ron El placer de servir con calidad, como triunfar en la nueva economía, México, Pax.
- MOLINER, María. Diccionario del uso del español, 2ª ed., España, Gredos, 1999, Tomo I 1519 pp.
- MOLINER, María. Diccionario del uso del español, 2ª ed., España, Gredos, 1999, Tomo II 1597 pp.
- NAHUOM, Ch. La entrevista psicológica, Buenos Aires, Kapelusz, 1971, 169 pp.
- PACIOS, A. Introducción a la didáctica, Madrid, Kapelusz, 1980
- PAGOLA, José A. El compromiso cristiano ante los pobres, México, IMDSC, 2004, 29 pp.

- PAIN, Abraham. Capacitación Laboral, BUENOS Aires, Novedades Educativas, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, 1996.
- PEACH, Robert W. Manual de ISO 9000, traduc. Jones Lancaster Francisco A. Campero, México, McGraw-Hill, 1997, 926 pp.
- PEARCE, David W. Diccionario AKAL de economía moderna, Madrid, AKAL Ediciones, 1999, 421 pp.
- RAMÍREZ Atavía, Juvenal. Ética, moral y valores en el funcionario público, Dirección General de Servicio Civil,
- RAMOS S., José Ramón y Galván C. Angélica. Competitividad empresarial siglo XXI: Un enfoque bio-psico-social y espiritual, México, Panorama, 1993, 167 pp.
- RICO, Rubén Roberto. Calidad estratégica total: Total Quality Managment, Buenos Aires, Macchi, 1993, 288 pp.
- ROCHA Bandala, Juan Francisco. La competencia en materia laboral, México, Cárdenas, 1975, 306 pp.
- RODRÍGUEZ Estrada, Mauro. Motivación al trabajo, México, El Manual Moderno, serie: Capacitación Integral, No. 9, 1986, 67 pp.
- ROJAS Soriano, Raúl. El proceso de investigación científica, México, Trillas, 1990, 151 pp.
- SAVATER, Fernando. Ética para amador, México, Ariel, 2000.
- SAVATER, Fernando. El valor de educar, Barcelona, Ariel, 1997, 222 pp.
- SWANSON, Richard A y Holton III Elwood F. Resultados: como evaluar el desempeño en las organizaciones, México, 2002, 290 pp.
- SECODAM Curso código ética,
- SEWELL, Carl. Cientes para siempre, traduc. Roberto A. Haas, México, McGraw-Hill, 1994, 205 pp.
- SILICEO, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal, México, Limusa, 2ª ed., 1982, 152 pp.
- SISK Henry y Sverdlek Mario, Administración y gerencia de empresas, Chicago-South-western Publishing Co., 1976.
- TENORIO Bahena, Jorge. Técnicas de investigación documental, México, McGraw-Hill, 1987, 157 pp.
- THOMAS, Marian. Servicio, servicio, servicio: La clave para ganar clientes externos, México, Panorama, 1993, 101 pp.
- THORNDIKE L. y Hagen E. Tests y técnicas de medición psicológica y educación, México, Trillas, 1975, s/p
- VIELLE Jean P. Educación permanente y capacitación en empresas, Conferencia en AMECAP, México, Amecap, julio 1974.
- ZORRILLA Arena, Santiago Introducción a la metodología de la investigación, México, Océano, 1988, 372 pp.

## **ANEXO 2**

# **GUÍAS DE INSTRUCCIÓN**

# GUÍA DE INSTRUCCIÓN

CURSO: GENERACIÓN LYF

CLAVE: GLYF

HOJA 1 DE 6

DIRIGIDO A: TODO EL PERSONAL DE LFC

DURACION: HRS.

TEMAS SUBTEMAS	NIV. TAX.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA TECNICAS/ACTIVIDADES	MATERIALES Y EQUIPOS	DURACION EN HRS.		EVALUACION
					Parcial	Acomulado	
Presentación. (Reglas del juego).	1	El instructor dará a conocer los medios a través de los cuales, se dirigirá el curso de capacitación.	Les presentará y entregará a cada uno, un personalizador, un manual y una pluma. Así como plumones para rotular sus personalizadores. Se acomodarán aleatoriamente en las mesas. Les dará a conocer las reglas del juego. Pondrá en el retroproyector de acetatos el marcado con no. 1 la presentación del curso de "Generación Luz y Fuerza del Centro (GLYF)".	Personalizadores. Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de Acetatos y Acetato No. 1 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			
1 Tú eres una persona muy importante para LYF.	2	El participante y aplicará los valores inculcados por la familia en la preparación y formación de su persona.	Presentará el objetivo terminal. Presentará el objetivo del tema. Presentará el tema con el acetato no. 2 ¡Tú eres una persona muy importante para LYF! Organizará equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de Acetatos y Acetato No. 2 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Analizará el concepto de persona.
1.1 Tú eres una persona muy importante para LYF.	3		Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.				
1.1.1 Definición del concepto de persona.	3	El participante conocerá, analizará y elaborará su concepto de persona.	Presentará el tema con el acetato no. 3 "una persona?" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de Acetatos y Acetato No. 3 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Elaborará su propio concepto de persona. Comentará sus actividades con sus compañeros.
1.2 La persona y sus valores.	3	Analizará la importancia de los valores.	Presentará el tema con el acetato no. 4 "La persona y sus valores" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de			Comentará sus actividades con sus compañeros.

ELABORO: \_\_\_\_\_ REVISO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

# GUÍA DE INSTRUCCIÓN

CURSO: GENERACIÓN LYF

CLAVE: GLYF

HOJA 2 DE 6

DIRIGIDO A: TODO EL PERSONAL DE LFC

DURACION: HRS.

TEMAS SUBTEMAS	NIV. TAX.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA TECNICAS/ACTIVIDADES	MATERIALES Y EQUIPOS	DURACION EN HRS.		EVALUACION
					Parcial	Acomulado	
			relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Acetatos y Acetato No. 4 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			
1.2.1 Definición del concepto de valor.	3	Analizará, clasificará y aplicará los valores, como formación de la persona.	Presentará el tema con el acetato no. 5 "¿Qué es un valor?" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones, Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 5 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Elaborará su propio concepto de valor.
1.2.2 Los Valores Personales.	3	Observará y analizará como se califican los valores personales	Presentará el tema con el acetato no. 6 "¿ Los Valores Personales ?" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones, Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 6 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Elaborará un listado de los valores que más ocupa en su familia.
1.3 La persona y la familia.	3	Analizará la importancia de pertenecer a una familia.	Presentará el tema con el acetato no. 7 "La Persona y la Familia" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones, Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 7 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Comentará sus actividades con sus compañeros.

ELABORO: \_\_\_\_\_ REVISO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

# GUÍA DE INSTRUCCIÓN

CURSO: GENERACIÓN LYF

CLAVE: GLYF

HOJA 3 DE 6

DIRIGIDO A: TODO EL PERSONAL DE LFC

DURACION: HRS.

TEMAS SUBTEMAS	NIV. TAX.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA TECNICAS/ACTIVIDADES	MATERIALES Y EQUIPOS	DURACION EN HRS.		EVALUACION
					Parcial	Acomulado	
1.3.1 Definición del concepto de familia	3	Analizará el concepto de familia	Presentará el tema con el acetato no. 8 "La persona y la familia" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 8 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Elaborará y expondrá su propio concepto de familia. Comentará sus actividades con sus compañeros.
2 Tu eres una persona muy importante de la familia LYF	4	El participante analizará y practicará el ejercicio de los valores organizacionales, desde una perspectiva laboral en dirección y desarrollo de un trabajo en equipo.	Presentará el tema con el acetato no. 9 "¡Tu eres parte de la familia LYF!" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 9 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Comentará sus actividades con sus compañeros.
2.1.1 Tu eres un trabajador LYF.	4	Apreciará y reafirmará la importancia de ser un trabajador LYF.	Presentará el tema con el acetato no. 10 "¡Tu eres un trabajador LYF!" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 10 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Comentará sus actividades con sus compañeros.
2.1.1.1 La misión, la visión, y los objetivos de LYF.	4	Conocerá y analizará los ejes rectores de esta empresa.	Presentará el tema con el acetato no. 11,12,13 Y 14. "LA MISIÓN LYF, LA VISIÓN Y LOS OBJETIVOS LYFC" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 11, 12, 13 Y 14 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Comentará sus actividades con sus compañeros, las metas de LFC

ELABORO: \_\_\_\_\_ REVISO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

# GUÍA DE INSTRUCCIÓN

CURSO: GENERACIÓN LYF

CLAVE: GLYF

HOJA 4 DE 6

DIRIGIDO A: TODO EL PERSONAL DE LFC

DURACION: HRS.

TEMAS SUBTEMAS	NIV. TAX.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA TECNICAS/ACTIVIDADES	MATERIALES Y EQUIPOS	DURACION EN HRS.		EVALUACION
					Parcial	Acomulado	
2.2 El trabajador LYF y los valores Organizacionales.	4 4	Conocerá y analizará los valores que lo integran como parte de esta empresa.	Presentará el tema con el acetato no. 16. "Los Valores Organizacionales" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del Participante, Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de Acetatos y Acetato No. 15 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Comentará sus actividades con sus compañeros.
2.2.1 Definición de los Valores Organizacionales.	4	Identificará cuales son los valores, que conforman e integran su empresa.	Presentará el tema con el acetato no. 16 "¿Qué son los Valores Organizacionales?" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de Acetatos y Acetato No. 16 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Elaborará su propio concepto de Valores Organizacionales
2.2.2 Los Valores Organizacionales que dan LUZ	4	Conocerá y aplicará en su vida diaria, Los Valores Organizacionales que lo identifican como miembro de esta gran empresa.	Presentará el tema con el acetato no. 17,18 y 19 "Los Valores Organizacionales de LYF" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de Acetatos y Acetatos No. 17,18 y 19 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Identificará los Valores Organizacionales de la empresa. Comentará sus actividades con sus compañeros.
2.3 Trabajo en Equipo = Cadena de Servicio.	4	Desarrollará cualidades que lo involucren a trabajar en equipo.	Presentará el tema con el acetato no. 20 "Todos somos un gran equipo" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de Acetatos y Acetato No. 20 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Realizarán en equipo la técnica múltiples de "7" Pasar la pluma a mi compañero

ELABORO: \_\_\_\_\_ REVISO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

# GUÍA DE INSTRUCCIÓN

CURSO: GENERACIÓN LYF

CLAVE: GLYF

HOJA 5 DE 6

DIRIGIDO A: TODO EL PERSONAL DE LFC

DURACION: HRS.

TEMAS SUBTEMAS	NIV. TAX.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGIA TECNICAS/ACTIVIDADES	MATERIALES Y EQUIPOS	DURACION EN HRS.		EVALUACION
					Parcial	Acomulado	
3 Ponte la camisa tu también formas parte de este empresa de servicio.	5	El participante contribuirá al desarrollo de un Servicio de Calidad y de una Calidad en el Servicio, orientado en los principios de lealtad, fidelidad y compromiso con el organismo; en beneficio de las necesidades del cliente.	Presentará el tema con el acetato no. 21 "¡Ponte la Camisa!" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 21 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			
3.1 Ponte la camisa tu también formas parte de este empresa de servicio.	5	Analizará y aplicará los Valores Organizacionales, en su diaria labor de trabajo.	Presentará el tema con el acetato no. 22 "¡Ponte la Camisa!" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 22 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			
3.2 Siente la pasión por tu trabajo, es un servicio.	5	Desarrollará y aplicará La Pasión como parte de su forma de trabajo.	Presentará el tema con el acetato no. 23 "Siente la Pasión" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 23 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Expondrá y comentará que actitudes son a las que nos les ponemos esa chispa de pasión.
3.2.1 Un Servicio de Calidad	5	Ejercitará su Trabajo de acuerdo a lo analizado en el curso de capacitación.	Presentará el tema con el acetato no. 24 "Servicio de Calidad" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retropoyector de Acetatos y Acetato No. 24 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Elaborará su concepto de servicio. Comentará sus actividades con sus compañeros.

ELABORO: \_\_\_\_\_ REVISO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

# GUÍA DE INSTRUCCIÓN

CURSO: GENERACIÓN LYF

CLAVE: GLYF

HOJA 6 DE 6

DIRIGIDO A: TODO EL PERSONAL DE LFC

DURACION: HRS.

TEMAS SUBTEMAS	NIV. TAX.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA TECNICAS/ACTIVIDADES	MATERIALES Y EQUIPOS	DURACION EN HRS.		EVALUACION
					Parcial	Acomulado	
3.2.2. El Cliente		Deberá tomar en cuenta la importancia del cliente.	Presentará el tema con el acetato no. 25 "El Cliente" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de Acetatos y Acetato No. 25 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Elaborará su propio concepto sobre el Cliente.  Comentará sus actividades con sus compañeros.
3.3 Lealtad, fidelidad y compromiso institucional.		Aplicará y ejercitará lo analizado del trabajo en campo.	Presentará el tema con el acetato no. 26 "La lealtad, la Fidelidad y el Compromiso institucional" Organizará equipos. Pedirá, anotará y comentará con una lluvia de ideas, lo relacionado al tema, en las hojas de los rotafolios. Realizará la explicación del tema, partiendo de la lluvia de ideas. Realizará un plenario por equipos.	Manual del participante. Plumas. Plumones. Pantalla, Retroproyector de Acetatos y Acetato No. 26 Rotafolio con hojas. Pizarrón Blanco			Analizará y evaluará actitudes que promuevan su desarrollo dentro de la institución.

ELABORO: \_\_\_\_\_ REVISO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

## **ANEXO 3**

## **ACETATOS**

Bienvenidos al Curso de Capacitación  
"Generación Luz y Fuerza del Centro"  
(GLYF)



# Tú eres una persona muy importante para LyFC



¡¡¡¡ PERSONA??!!



# La Persona y sus Valores



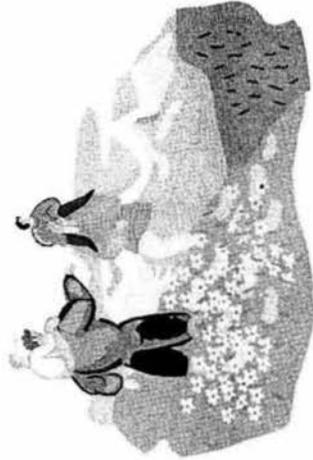
# ¿Qué es un valor?



# ¡Los Valores Personales!



# La Persona y la Familia



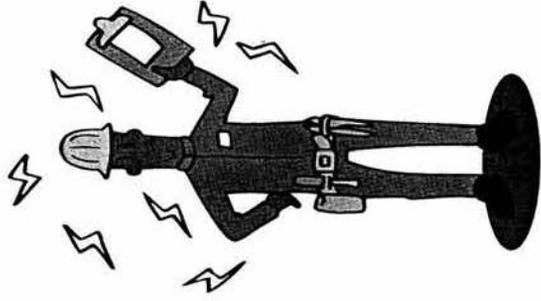
# ¡¿Qué es una Familia?!



# Tú eres una Persona muy importante para la gran Familia LyFC



# Tu eres un trabajador LyFC



# La Misión, la Visión y los Objetivos LyFC



## La Misión de Luz Y Fuerza del Centro es:

Proporcionar el Servicio Público de Energía Eléctrica en la zona central del país, dentro del marco legal, en condiciones adecuadas de cantidad, calidad oportunidad precio y con una cultura laboral orientada a la atención al cliente, promoviendo el desarrollo técnico, económico y social, en un contexto de protección y mejoramiento al medio ambiente.



## La Visión de Luz y Fuerza del Centro es:

Que el Sector Electrizo se integre por empresas con calidad mundial, esto es, modernas, eficientes, financieramente sanas, con autonomía de gestión, flexibles, con cobertura nacional y que atiendan plenamente el requerimiento y las expectativas de los clientes y de la población en general, con precios razonables promoviendo el ahorro de energía.

Además, que se desarrollen en armonía con el medio ambiente y que promuevan entre su personal una nueva cultura de compromiso con el trabajo y eleven el sentido de responsabilidad, en un marco de un desarrollo sostenible y sustentable.

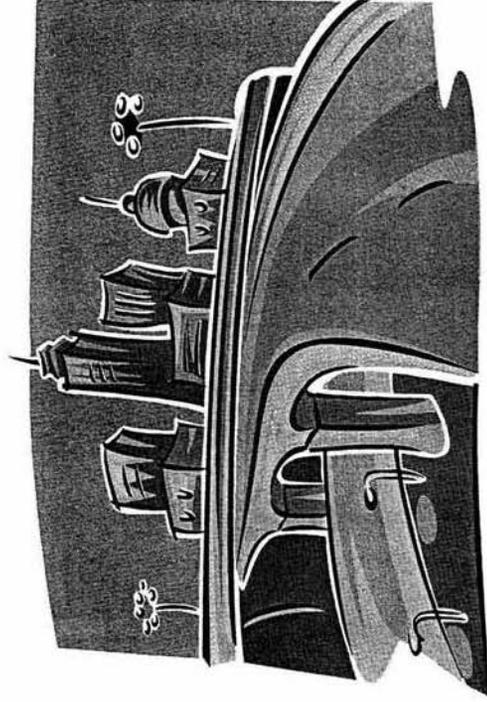


## Los Objetivos Luz y Fuerza del Centro son:

- 1.- Dar confiabilidad al Sistema Eléctrico.
- 2.- Satisfacer la demanda de energía eléctrica.
- 3.- Mejorar la situación financiera de la empresa.
- 4.- Conformar una organización eficiente, competitiva y de calidad, administrada con modernos criterios empresariales.
- 5.- Crear una nueva cultura laboral en Luz y Fuerza del Centro, que promueva el compromiso con el trabajo, un alto sentido de responsabilidad social y el desarrollo profesional y personal.
- 6.- Contribuir al mejoramiento ambiental y promover el bienestar social en el marco de un desarrollo sustentable.
- 7.- Aplicar el desarrollo tecnológico y políticas de ahorro de energía.



# El trabajador LyFC y los Valores Organizacionales



# Los Valores Organizacionales



Los Valores Organizacionales  
que nos dan  
LUZ

**100**  
*Años*

**LUZ Y FUERZA DEL CENTRO**

**1903-2003**

**GENERANDO LUZ Y CONFIANZA**

**100**  
*Años*

**LUZ Y FUERZA DEL CENTRO**  
1903-2003

**GENERANDO LUZ Y CONFIANZA**



## “Los Valores que nos dan Luz”

- **TRABAJO EN EQUIPO:** “Las grandes obras son hechas con trabajo en equipo y perseverancia.”
- **IDENTIDAD:** ¡Luz y Fuerza del Centro eres tú!
- **ORDEN:** El éxito es sobre todo un trabajo de constancia, método y organización.
- **HONRADEZ Y TRANSPARENCIA:** Con la honradez Luz y Fuerza del Centro crece y permanece.
- **RESPECTO:** Los buenos resultados se basan en un ambiente cordial de respeto entre compañeros, colaboradores y superiores.
- **COMPROMISO DE SERVICIO:** ¡¡Servir es un privilegio!!



- **RESPONSABILIDAD:** Hacer lo que nos corresponde de la mejor manera para el beneficio colectivo.
- **SUPERACIÓN:** Existe alguien en el universo que con toda seguridad puede mejorar, ¡¡¡ y eres tú mismo !!!.
- **LIDERAZGO:** La capacidad de convertir una visión en realidad.
- **AMABILIDAD:** Una mirada cordial y un trato amable, es lo que debemos ofrecer a nuestros clientes.
- **EFICIENCIA Y CALIDAD:** La calidad es el resultado de la eficiencia.
- **TODOS SOMOS LUZ Y FUERZA: ¡¡JUNTOS LO HACEMOS MEJOR!!.**

# Trabajo en equipo = Cadena de Servicio



Ponte la camisa,  
tú también formas parte  
de esta empresa  
de Servicio



LUZ Y FUERZA DEL CENTRO

1903-2003

GENERANDO LUZ Y CONFIANZA

Siente la Pasión  
por tu trabajo,  
es un Servicio



# Un Servicio de Calidad



# El Cliente



# La Lealtad, la Fidelidad y el compromiso Institucional



## **ANEXO 4**

### **4.- JUEGOS:**

**A) LOTERIA DE VALORES**

**B) ESCRUPULOS LYFC**

## LOS JUEGOS

Inmerso en el curso de "Valores Éticos en el Servicio", una de las actividades didácticas que se utilizan como refuerzo para el conocimiento y aprendizaje son los juegos.

Entre ellos se pueden mencionar "La Lotería Mexicana" y el juego de "Escrúpulos", corregidos y adaptados para su uso en Luz y Fuerza del Centro. Se les ha dado el nombre de: "La Lotería de los Valores" y "El Juego de Escrúpulos LyF".

La lotería de los valores, tiene el mismo diseño de la lotería mexicana, las tarjetas son de un tamaño de un cartoncillo de 75 x 50 cm aproximadamente. La diferencia consiste, en haber sido diseñada con una imagen la cual representa el valor analizado en el curso.

Por ejemplo: castidad y la imagen es representada por un bebe.

El coordinador del curso tiene unas tarjetas con las imágenes de los valores, quien a su vez las va "cantando" y pasando ante el grupo o equipo de capacitados. Quien llene lo más pronto posible sus casillas, gana el juego.

Por otro lado el juego de escrúpulos LyF fue diseñado a imagen y semejanza del juego original. A cada jugador, se le reparten una tanda de preguntas (6 en total) y un total similar de respuestas "si" (3 tarjetas) y "no" (3 tarjetas).

Se comienza escogiendo a un integrante del equipo al azar, para realizarle una cuestión con relación a las diferentes actividades de trabajo en la empresa. En este caso, la persona elegida solo contestará "Si o No", según sea el caso. Si contesta correctamente, desecha la pregunta y se va quedando con menos preguntas. Si la persona contesta lo contrario a la pregunta, esta persona cambia la pregunta y la respuesta; pasando el turno a otra. Gana quien se queda sin cartas y sin respuestas.

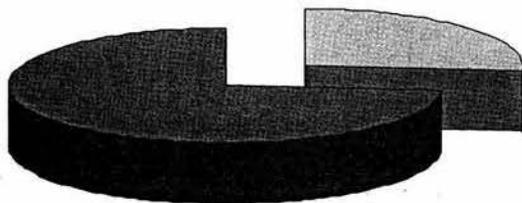
Estos juegos, como lo mencioné al principio, tan sólo son actividades que sirven para reforzar el conocimiento adquirido.

## **ANEXO 5**

# **GRÁFICAS DE LA EVALUACIÓN**

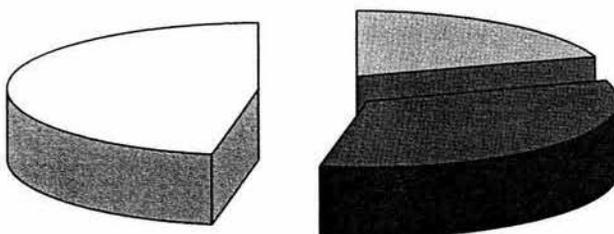
### Población de Estudio de Caso de Agencias Foráneas, LFC

- 1 Población Participativa
- 2 Población No Participativa



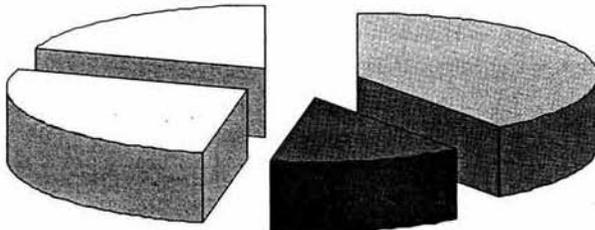
### Centros de Capacitación, donde se imparte el Curso de VAES

- 1 Esc. Cap. Desierto de los Leones
- 2 Esc. Cap. de Lechería
- 3 Centro de Trabajo



### Asistencia del Personal al Curso de Capacitación de VAES

1	2 años = 40 %
2	1 1/2 años = 13 %
3	1 año = 27 %
4	1/2 año = 20 %

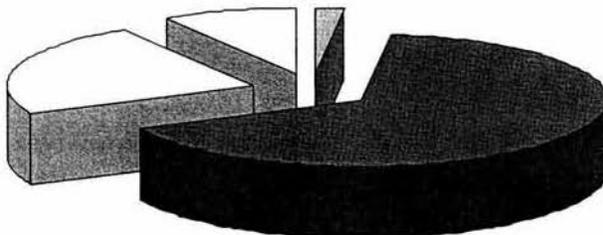


### ¿Cuál sería para Ud. el Concepto de Valor?

"Son cualidades o modelos de comportamiento que pueden ser estimados y practicados en beneficio del bien común."

La respuesta es la B (No. 2)

1	2 %
2	66 %
3	23 %
4	9 %

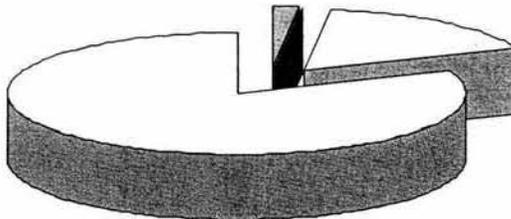


**¿Qué valores considera para Ud. más importantes?**

"Honradez, Responsabilidad, honestidad, lealtad."

La respuesta es la D (No. 4)

□ 1	2 %
■ 2	0 %
□ 3	17 %
□ 4	81 %

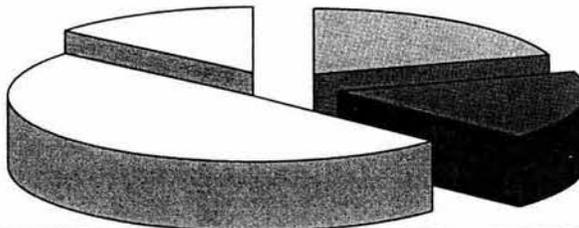


**¿Qué es un Código de Ética?**

"Es un Documento en el que se establecen los principios y los valores que guían el comportamiento del grupo de personas que conforman una organización."

La respuesta es la D (No. 4)

□ 1	20 %
■ 2	17 %
□ 3	49 %
□ 4	14 %

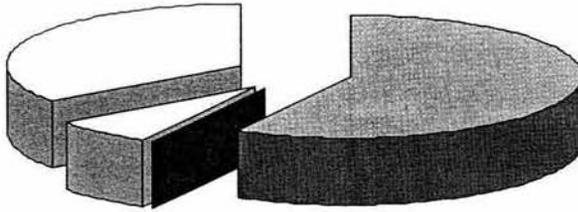


### ¿Qué es la Voluntad?

"Es la facultad de los seres humanos, que nos mueve a hacer las cosas de manera intencionada en cualquier circunstancia."

La respuesta es la A (No. 1)

□ 1	58 %
■ 2	0 %
□ 3	7 %
□ 4	35 %

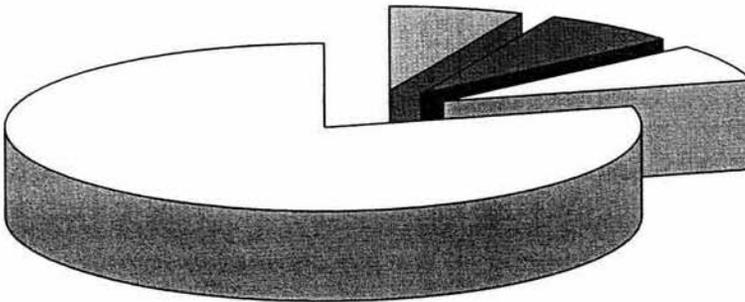


### ¿Qué son los Valores Personales?

"Son Valores que perfeccionan en lo profundo de cada ser, haciéndolo crecer como persona, dándole más calidad humana dependiendo exclusivamente de una libre elección y esfuerzo."

La respuesta es D (No. 4)

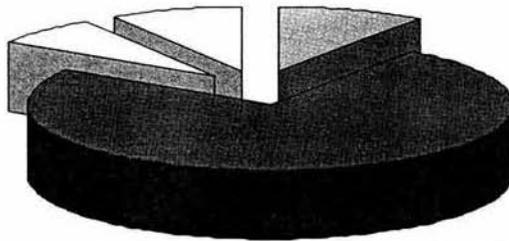
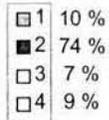
□ 1	7 %
■ 2	7 %
□ 3	7 %
□ 4	79 %



### ¿Qué son los Valores Organizacionales?

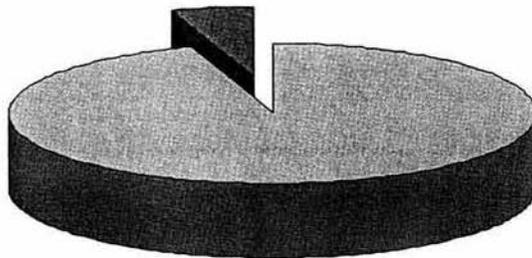
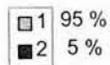
"Son el conjunto de deberes morales que la organización y sus miembros tienen dentro del contexto social en el cual cumplen sus propósitos institucionales."

La respuesta es la B (No. 2)



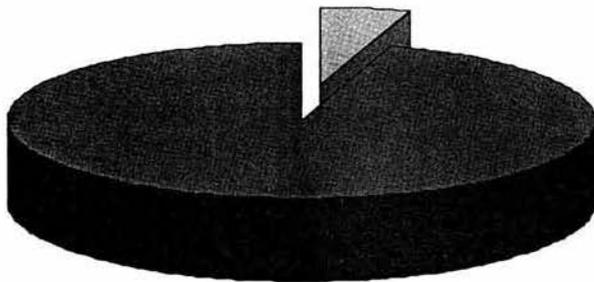
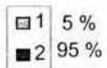
### Un ejemplo de Valores Personales son:

La respuesta es V (No. 1)



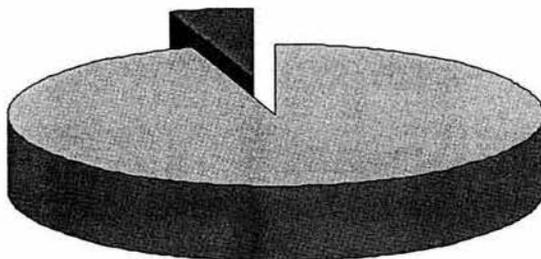
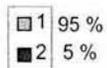
**Un ejemplo de Valores Organizacionales son:**

La respuesta es F (No. 2)



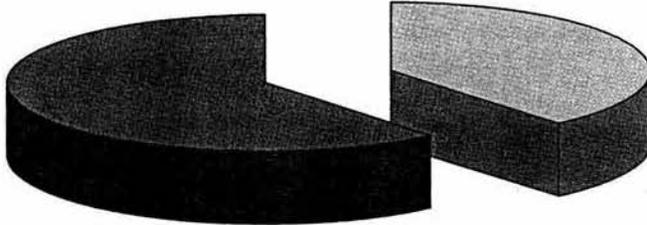
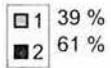
**Servicio es:**

La respuesta es V (No. 1)



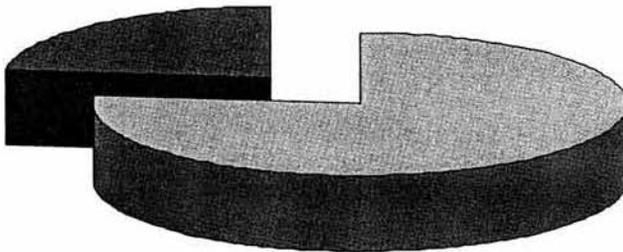
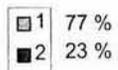
### Un Buen Servicio es:

La respuesta es F (No. 2)



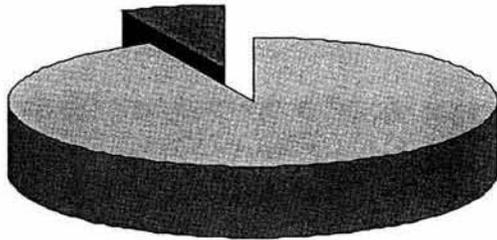
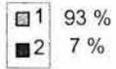
### Un Mal Servicio es:

La respuesta es V (No. 1)



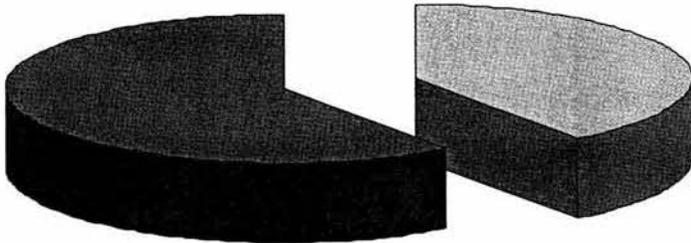
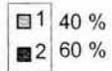
### Un Servicio de Calidad es:

La respuesta es V (No. 1)



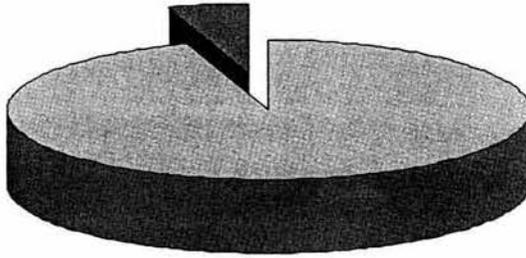
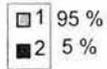
### Una Cadena de Servicio es:

La respuesta es F (No. 2)



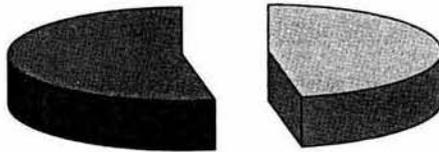
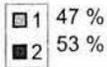
**Un Cliente es:**

La respuesta es V (No. 1)



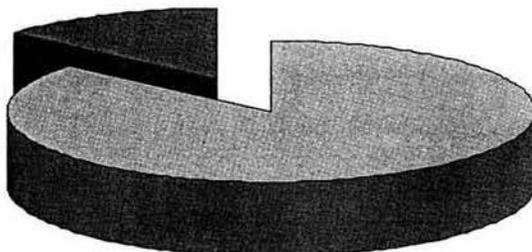
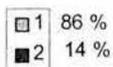
**Sus Clientes Internos, que se verian afectados directamente si faltará a trabajar serían:**

La respuesta es F (No. 2)



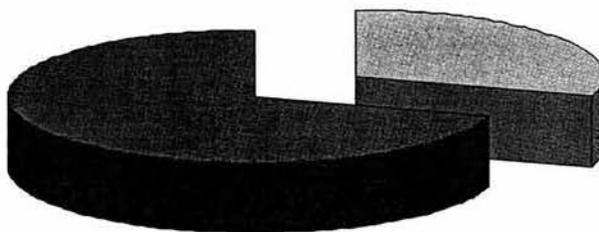
**Sus Clientes Externos, que se verían afectados directamente si faltará a trabajar serían:**

La respuesta es V (No. 1)



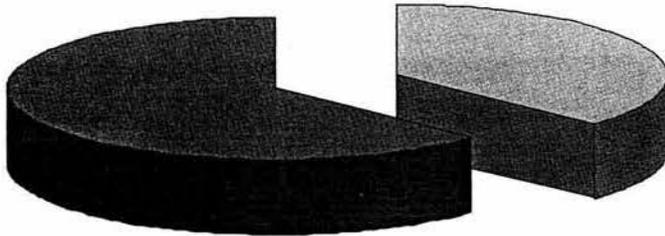
**Los principales eslabones que representan problemas para realizar satisfactoriamente su trabajo son:**

La respuesta es F (No. 2)



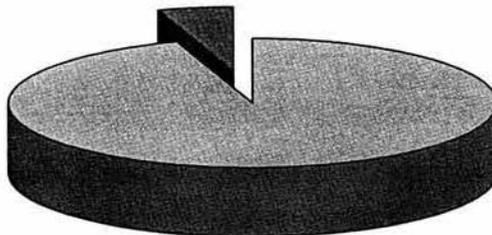
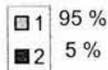
**Un compromiso adicional que puede adquirir para proporcionar un mejor servicio sería:**

La respuesta es F (No. 2)



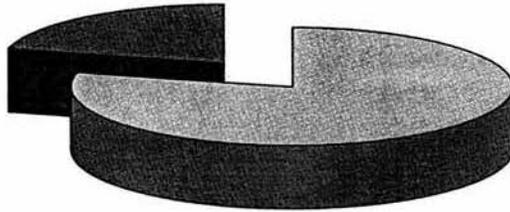
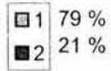
**El apoyo que requeriría para asumir dichos compromisos sería:**

La respuesta es V (No. 1)



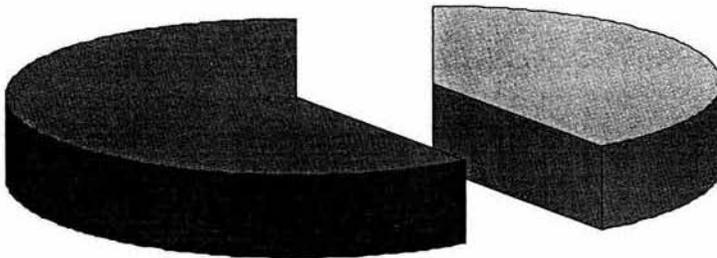
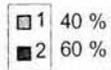
### Un Momento de Verdad es:

La respuesta es V (No. 1)



### Un Sistema Poco Amable es:

La respuesta es F (No. 2)



## CONCLUSIONES

*Desafiar obstáculos y trabajos es más noble  
que refugiarse en la tranquilidad.  
La mariposa que revolotea alrededor de la luz hasta morir  
es más admirable que el topo que vive en un oscuro túnel.*

*Khalil Gibran*

## CONCLUSIONES

Realizar los trabajos de mis actividades en cuanto a la investigación en campo ha sido lo más difícil, para mí; primeramente por el modelo de evaluación a utilizar.

Posterior a ello elaboré un cuestionario con preguntas y respuestas del curso que actualmente se imparte en la empresa; en condiciones de opción múltiple y en otra parte de verdad o falsedad a los temas que se les preguntaba.

La aplicación del modelo de evaluación causó en algunos trabajadores estragos, confusiones, rechazo y en algunos otros, aceptación, con relación al curso de Valores Éticos en el Servicio (VAES), debido a que la mayor parte de la población entrevistada, no conocía la información que contiene este curso, negándose en ocasiones a contestarla.

Por otro lado, los modelos de evaluación fueron aplicados a los trabajadores que tienen un contacto más directo con el cliente. Uno de los parámetros es que el 74 % de esta población no ha asistido al curso y el otro 26 % restante, de los empleados lo han tomado o participado a lo largo de dos años.

Estos como otros resultados me sirvieron para revisar, depurar, argumentar y seleccionar toda la información o el contenido del curso. Información que me podía servir, para con relación a las nuevas estrategias y necesidades de la empresa, acciones, actitudes, aptitudes y opiniones de los trabajadores que contestaron los cuestionarios y a mis propias inquietudes, como persona ajena y cliente de la empresa.

De acuerdo a estos esperados y obtenidos era necesario realizar una actualización del curso de Valores Éticos en el Servicio (VAES), una propuesta educativa de capacitación laboral.

Una actualización completa, desde el nombre, la imagen y la presentación; una actualización que fuese más motivante desde los contenidos, es decir; una actualización que parta de reivindicar a la persona, contribuyendo con ello a su formación dándole el lugar que se merece, por lo que es y por lo que representa para la institución.

Una actualización que retome los valores que forman a la persona, pero que se desarrollan en la familia y a su vez la integran a una sociedad como persona y al mismo tiempo como trabajador de este organismo.

Para continuar posteriormente con la formación del trabajador y los valores que lo identifican con la institución, haciéndolo diferente con las necesidades del organismo.

Llegando el momento de llevarlo de la mano para integrarlo a formar parte de un trabajo de equipo y a su vez involucrarlo a desarrollar y a convertir el trabajo, en un servicio; contribuyendo con ello a una lealtad, fidelidad y compromiso con la empresa. Demostrando en cada acción realizada, la pasión por hacer las cosas.

He tenido la necesidad de contribuir y de aportar parte de mis conocimientos y experiencia a esta empresa, mi experiencia en el área de la capacitación laboral. Principalmente con esta propuesta de actualización del manual del participante con una estructura diferente que me ha auxiliado a diferenciar los conceptos de capacitación, así como a aprender a diferenciarlos de términos como instrucción, formación y adiestramiento.

Mi formación profesional y pedagógica durante esta etapa ha sido la que yo esperaba, de trabajo, de investigación, de desarrollo y crecimiento en el ámbito de la capacitación laboral.

Ha sido un claro ejemplo de grandes retos por superar, primeramente algo que ya estaba hecho y posteriormente, poderlo sustentar; lo cual espero sea lo más grande y maravilloso, del inicio de la conclusión de mis estudios superiores.

Por tanto la capacitación laboral es un proceso pedagógico a través del cual se va a enseñar y a su vez se va a aprender en una interacción constante por parte del capacitador y el capacitado. Obteniendo como resultado propiciar en el trabajador la adquisición de los conocimientos, las habilidades, las actitudes y las aptitudes necesarias para el ejercicio de una función productiva en beneficio del organismo. A su vez, es la práctica de una educación permanente y recurrente, una educación de adultos enfocada en este caso a los trabajadores que integran Luz Y Fuerza del Centro (LFC).

El proceso de la capacitación es prácticamente un administrador de los tiempos, recursos y espacios, medio por el cual se rige la planeación, la organización, la integración, el control y la ejecución de las necesidades requeridas por la empresa.

Una vez finalizado ó concluido el proceso, se presentan las evaluaciones y con ellas se dan a conocer los resultados de los lineamientos y de los alcances, de acuerdo a las nuevas necesidades ó por aquellas en donde se tiene que reforzar más el trabajo de la capacitación, por donde se requiera un crecimiento de calidad, las condiciones de competitividad y la productividad de la empresa con la mentalidad y finalidad de seguir creciendo, construyendo y vislumbrando ó encontrando nuevos caminos.

Elevar y aplicar la competitividad del país es una condición necesaria para alcanzar el crecimiento más dinámico garantizando que sea conducido a un desarrollo integral. Correspondiendo al Estado promover las condiciones de inserción competitiva de México en la economía global.

De acuerdo a estos parámetros se ha comprendido un crecimiento con calidad, una cultura empresarial basada en la eficacia, eliminando las prácticas anticorruptivas y de restricciones al buen funcionamiento de los mercados tratando de contribuir al crecimiento económico sostenido y sustentable que permita crear más y mejores empleos.

La intención de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), al ser un promotor y capacitador de los trabajadores a través de conocimientos, habilidades y actitudes; es la de realizar un trabajo en el cual se transformen las condiciones de vida así como la productividad de las empresas.

A su vez el Ejecutivo ha tratado de contrarrestar, controlar y detectar las prácticas de corrupción e impunidad, en este sexenio de acuerdo a las políticas y promesas de campaña; dando una clara transparencia de la Gestión Pública logrando con ello la participación de la sociedad.

Contribuyendo con estas actividades y objetivos, LFC creó el curso de Valores Éticos en el Servicio (VAES). Un curso enfocado a la promoción, al desarrollo y al ejercicio de los valores que tienen la finalidad de formar a una persona, de aquellos valores enfocados en el desarrollo de la edificación de una organización, para el Servicio al Cliente.

El curso fue diseñado con el objetivo de contribuir, de prevenir y de erradicar aquellos actos de corrupción en las dependencias del Gobierno Federal; en actitudes y aptitudes que han aquejado por años las diversas instituciones, por ejemplo el caso de LFC,

Se le ha dado el nombre de Valores Éticos en el Servicio (VAES), debido a lo que se plantea a través del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo (PNCCFTDA), a través del Ejecutivo, siendo necesario recobrar y volver a fomentar en las instituciones, en las dependencias Federales ó del Gobierno un ejercicio pleno de los valores.

De aquellos valores que los hagan ser diferentes de los demás, con lo cual se espera cambien o mejoren las actitudes, las aptitudes y las cualidades de las personas.

Siendo el medio por el cual se espera contribuir a un crecimiento y hacia un desarrollo de una calidad en una cultura empresarial basada en la eficacia y productividad de la empresa, reflejados en el servicio y atención al cliente.

# BIBLIOGRAFÍA

*Saber que se sabe lo que se sabe  
y que no se sabe lo que no se sabe  
he aquí el verdadero saber.*

*Confucio*

## BIBLIOGRAFÍA

- AHMANN, J. Los test's psicológicos y su empleo en la escuela, 1968
- ALBRECHT, Karl. Todo el poder al cliente, España, Paidós, 1994, 353 pp.
- ANTAKI, Ikram. El manual del ciudadano contemporáneo, Ariel, México, 2000, 315 pp.
- AQUINO, Jorge. et. al. Recursos Humanos (Para no especialistas), Argentina, Ediciones Macchi, 1993, 208 pp.
- ARIAS Galicia, Fernando. Administración de los Recursos Humanos, 2ª ed., México, Trillas, 1976, 524 pp.
- BAENA Paz, Guillermina. Instrumentos de investigación, México, Editores Mexicanos Unidos, 1979, 134 pp.
- BARRY J. Smith, Brian L. De la Haye. El ABC de la capacitación practica, México, McGraw-Hill, 1991, 437 pp.
- BECKHARD, Richard. Desarrollo Organizacional: Estrategias y modelos, traduc. Jaime Lopera y Hernando Casas, Bogota, Fondo de Educación Interamericana, 1973, 140 pp.
- BERRY, Thomas H. Como generar la transformación hacia la calidad total, Colombia, McGraw-Hill, 1996, 205 pp.
- BITTEL Caig. Manual de entrenamiento y desarrollo de personal, México, Diana, 1983.
- BLAKE, Oscar Juan. La capacitación: Un recurso dinamizador de las organizaciones, 2ª ed., Buenos Aires, Macchi, 1997, 160 pp.
- BOSCH García, Carlos. La técnica de la investigación Documental, México, Trillas, 1985, 156 pp.
- BOWLWS Samuel y Gentis Herbert. La instrucción escolar en la América Capitalista, México, Siglo XXI, 1981.
- BURKE, Sharon. Calidad en el servicio al cliente: Guía del instructor, México, Grupo Editorial Iberoamérica, 1991, 257 pp.
- BYARS, Lloyd L. y Rue, Leslie W. Gestión de Recursos Humanos, España, Irwin, 1996, 583 pp.
- CAMPILLO Cuautli, Héctor. Diccionario academia enciclopédico, México, Fernández Editores, 1995, s/p
- CARDONA Sánchez, Arturo. Formación de valores: Teoría, reflexiones y propuestas, México, Grijalbo.
- CASANOVA, Ma. Antonia, Manual de evaluación educativa, Madrid, La Muralla, 1995, 246 pp.
- CASTAÑEDA, Luis. A su servicio, México, Ediciones Poder, 1993, 64 pp.
- CASTRO Herrera Benjamín y Paredes Octavio. Capacitación, diseño tecnológico de los cursos, México, Limusa, 1982.
- CERTO Samuel. Administración moderna, México, Interamericana, s/f.
- CHIAVENATO Idalberto. Administración de Recursos Humanos, México, McGraw-Hill, 1988, 578 pp.

- CHIAVENATO Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración, México, McGraw-Hill, 1989.
- COLUNGA Dávila, Carlos. La calidad en el servicio, México, Panorama, 1995, 122 pp.
- Contrato Colectivo de Trabajo LFC-SME 2004-2006, México, 2004, 567 pp.
- DAWES, Robyn M. Fundamentos y técnicas de medición de actitudes, traduc. Manuel Arbolí Gascón, México, Limusa, 1975, 193 pp.
- DE LA GARZA Toledo, Enrique. et. al. Historia de la industria eléctrica en México, UAM Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Colección Ciencias Sociales y Humanidades, 1995, Tomo I, 334 pp.
- DE LA GARZA Toledo, Enrique et. al. Historia de la industria eléctrica en México, UAM Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Colección Ciencias Sociales y Humanidades, 1995, Tomo II, 199 pp.
- DUHALT Krauss. La administración del personal en el sector público, México, Instituto Nacional de Administración Pública, 1974.
- FERNÁNDEZ Julián y Alatorre Bernardo. ISO 9000 Implantación y certificación del sistema, México, Porrúa, 1999, 153 pp.
- FERNÁNDEZ Sergio. et.al. Fundamentos de administración, México, FCE-UNAM-SUA-Interamericana, 1987.
- FERRER Pérez, Luis. Guía práctica del Desarrollo Organizacional, México, Trillas, 2ª ed., 1989, 204 pp.
- FOULQUIÉ, Paúl. et al., Diccionario del lenguaje filosófico, España, Labor, 1967, 1099 pp.
- GAGNÉ, R. Principios básicos del aprendizaje por la instrucción, México, Diana, 1977.
- GARZA, Juan Gerardo. Fundamentos éticos de la calidad de vida, Centro de valores éticos, ITESM Campús Monterrey.
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Calendario Anual de Capacitación 2002, (Folleto), México, Luz y Fuerza del Centro, 2002.
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Calendario Anual de Capacitación 2004, (Folleto), México, Luz y Fuerza del Centro, 2004.
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Capacitación Básica y General, (Folleto), México, Luz y Fuerza del Centro, 2000, 16 pp.
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Inducción al sistema eléctrico, (MANUAL), México, Luz y Fuerza del Centro, 2000, s/p
- Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos, Valores éticos en el servicio, (MANUAL), México, Luz y Fuerza del Centro, 2002, 73 pp.
- GERTEL Héctor. División de trabajo, innovación tecnológica y educación, México, Nueva Imagen, 1982.
- GÓMEZ Ocampo Víctor. "División Técnica del trabajo y calificación", En: Revista Foro Universitario No. 38, México, STUNAM, 1984.
- GRONLUND, N. Medición y evaluación en la enseñanza, México, Trillas, 1973.

- GRONLUND, N. Elaboración de Test's de aprovechamiento, México, Trillas.
- HARRIS, O. Jeff Jr. Administración de Recursos Humanos, México, Limusa, 1980, 586 pp.
- HERRERA González, Margarita. La didáctica de los valores: Guía práctica, México, Castillo.
- HERRERA Y Montes, L. Psicotécnica pedagógica, procedimientos estimativos, México, Porrúa, 1978, s/p
- HERSEY y BLANCHARD. La administración y el comportamiento humano, México, Técnica, 1970.
- HUNTER, Lewis. La cuestión de los valores humanos, México, Gedisa,
- HUSE, Edgar F. y BOWDITCH, James L. El comportamiento humano en la organización, México, Fondo de Educación Interamericana, 1980, 439 pp.
- LABARCA, Guillermo. Economía política de la educación, México, Nueva Imagen, 1984,
- JARAMILLO, Pedro. El voluntariado social, mística de la gratuidad, México, IMDSC, 1993, 25 pp.
- KARMEL, L. Medición y evaluación escolar, 1974
- KOLB Rubin Mc. Intyre. Psicología de la organizaciones, Madrid, Dossat, 1977.
- Manual de capacitación y adiestramiento. Serie Técnica No. 5, México, STPS-Popular de los Trabajadores, 1981.
- MARGULIES, Newton y Raia Anthony P. Desarrollo Organizacional: Valores, Proceso y Tecnología, traduc. V. Pardo, México, Diana, 1974, 795 pp.
- MARROQUIN, Quintana. Capacitación de trabajadores, México, Gernica, 1981.
- MARTÍN, William B. Calidad en el servicio al cliente, Guía para la excelencia en el servicio, México, Grupo Editorial Iberoamérica,
- MENDOZA Núñez, Alejandro. Manual para determinar necesidades de capacitación, México, Trillas, 1984.
- MENDOZA Núñez, Alejandro. La capacitación práctica de las organizaciones, México, Trillas, 1984.
- MCCANN, Ron El placer de servir con calidad, como triunfar en la nueva economía, México, Pax.
- MOLINER, María. Diccionario del uso del español, 2ª ed., España, Gredos, 1999, Tomo I 1519 pp.
- MOLINER, María. Diccionario del uso del español, 2ª ed., España, Gredos, 1999, Tomo II 1597 pp.
- NAHUOM, Ch. La entrevista psicológica, Buenos Aires, Kapelusz, 1971, 169 pp.
- PACIOS, A. Introducción a la didáctica, Madrid, Kapelusz, 1980
- PAGOLA, José A. El compromiso cristiano ante los pobres, México, IMDSC, 2004, 29 pp.

- PAIN, Abraham. Capacitación Laboral, BUENOS Aires, Novedades Educativas, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, 1996.
- PEACH, Robert W. Manual de ISO 9000, traduc. Jones Lancaster Francisco A. Campero, México, McGraw-Hill, 1997, 926 pp.
- PEARCE, David W. Diccionario AKAL de economía moderna, Madrid, AKAL Ediciones, 1999, 421 pp.
- RAMÍREZ Atavía, Juvenal. Ética, moral y valores en el funcionario publico, Dirección General de Servicio Civil,
- RAMOS S., José Ramón y Galván C. Angélica. Competitividad empresarial siglo XXI: Un enfoque bio-psico-social y espiritual, México, Panorama, 1993, 167 pp.
- RICO, Rubén Roberto. Calidad estratégica total: Total Quality Managment, Buenos Aires, Macchi, 1993, 288 pp.
- ROCHA Bandala, Juan Francisco. La competencia en materia laboral, México, Cárdenas, 1975, 306 pp.
- RODRÍGUEZ Estrada, Mauro. Motivación al trabajo, México, El Manual Moderno, serie: Capacitación Integral, No. 9, 1986, 67 pp.
- ROJAS Soriano, Raúl. El proceso de investigación científica, México, Trillas, 1990, 151 pp.
- ROSALES, Carlos. Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza, Madrid, Narcea Ediciones, 1990, 253 pp.
- SANTOS Guerra, Miguel Ángel. Evaluación Educativa 1, Un proceso de dialogo, comprensión y mejora, 3ª ed., Argentina, 2000.
- SAVATER, Fernando. Ética para amateur, México, Ariel, 2000.
- SAVATER, Fernando. El valor de educar, Barcelona, Ariel, 1997, 222 pp.
- SWANSON, Richard A y Holton III Elwood F. Resultados: como evaluar el desempeño en las organizaciones, México, 2002, 290 pp.
- SECODAM Curso código ética,
- SEWELL, Carl. Cientes para siempre, traduc. Roberto A. Haas, México, McGraw-Hill, 1994, 205 pp.
- SILICEO, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal, México, Limusa, 2ª ed., 1982, 152 pp.
- SISK Henry y Sverdlek Mario, Administración y gerencia de empresas, Chicago-South-western Publishing Co., 1976.
- TENORIO Bahena, Jorge. Técnicas de investigación documental, México, McGraw-Hill, 1987, 157 pp.
- THOMAS, Marian. Servicio, servicio, servicio: La clave para ganar clientes externos, México, Panorama, 1993, 101 pp.
- THORNDIKE L. y Hagen E. Tests y técnicas de medición psicológica y educación, México, Trillas, 1975, s/p
- VIELLE Jean P. Educación permanente y capacitación en empresas, Conferencia en AMECAP, México, Amecap, julio 1974.

- ZORRILLA Arena, Santiago Introducción a la metodología de la investigación, México, Océano, 1988, 372 pp.

# CONSULTA EN PÁGINAS WEB

*Lo que sabemos es una gota de agua:  
lo que ignoramos es el océano.*

*Isaac Newton*

## CONSULTA EN PÁGINAS WEB

- [www.innova.gob.mx](http://www.innova.gob.mx)
- [www.lfc.gob.mx](http://www.lfc.gob.mx)
- [www.presidencia.gob.mx](http://www.presidencia.gob.mx)
- [www.sener.gob.mx](http://www.sener.gob.mx)
- [www.stps.gob.mx](http://www.stps.gob.mx)
- [www.strm.org.mx](http://www.strm.org.mx)

no. eta 09001497-0

tel cel: 04455 35 78 72 35

e-mail: ehsgigio@yahoo.com.mx

hesegigio@yahoo.it