

3



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE PEDAGOGIA



"ANALISIS DE LA PROPUESTA DEL SISTEMA DE EVALUACION PARA MEDIR EL IMPACTO DEL PROGRAMA DE CALIDAD 1997 EN LA SECRETARIA DE ENERGIA"

INFORME ACADEMICO DE ACTIVIDAD PROFESIONAL

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

LAURA ALVAREZ LARIOS



ASESORA: HILDA PATRICIA ZURITA GUTIERREZ
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

MEXICO. D. F.

2000

200470



COLEGIO DE PEDAGOGIA



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.



Después de esta autocrítica, se perfectamente
que no sirvo para llamar la atención de los demás
y que no soy el mejor profesionalista, más
agradecido quedare a los que me dejen exponer
mis ideas con libertad, que a los que vienen a
ofrecerme las puertas más honrosas del mundo.

Descartes

A Dios por permitirme llegar a la meta.

A mis padres por su apoyo incondicional
para la realización de mis sueños.

A Gabriel y Armando con mucho cariño.

A Paty Z., Margarita, Carmen, Ruth, Miguel
por haber aceptado revisar este trabajo.

Por su apoyo y confianza a mis amigos
de la Secretaría de Energía, que
contribuyeron al logro de esta meta.

INDICE

INTRODUCCION

I.CONTEXTO Y ENCUADRE ACADEMICO

1.1. La Secretaría de Energía	3
1.2. La Dirección de Capacitación y Servicios Sociales	5
1.2.1. Ubicación de la Subdirección de Capacitación	6
1.2.2. Objetivos institucionales de la capacitación	7
1.2.3. Objetivos específicos	7
1.3. El Centro de Capacitación en Calidad.	10
1.3.1. Programa de Desarrollo y Reestructuración del Sector Energético 1995 – 2000	10
1.3.2. Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000.	11
1.3.3. Estructura organizacional del centro de capacitación	12
1.3.4. Infraestructura del "Centro de Capacitación en calidad"	13

II. PROGRAMA DE CALIDAD EN EL SERVICIO 1997

2.1. Antecedentes	14
2.1.1. Historia de la Calidad	14
2.1.2. Importancia en la Actualidad	16
2.1.3. Planteamiento General	18
2.1.4. Objetivos del Programa de Calidad	18
2.1.5. Estructura y Contenido del Programa	19
2.2. Esquema del Sistema Integral de Capacitación	20
2.2.1. Marco jurídico	21
2.2.2. Proceso de capacitación	24

III.SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL IMPACTO DEL PROGRAMA DE CALIDAD 1997

3.1. Antecedentes	34
3.2. Método	35
3.2.1. Periodo de Aplicación	35
3.2.2. Universo Poblacional	36
3.2.3. Elaboración de Instrumentos	36
3.2.4. Medición del Impacto	37
3.2.5. Interpretación de la información	38
3.2.6. Resultados de Evaluación	38
3.3. Proceso Administrativo	38
3.3.1. Acuerdos Iniciales	38
3.3.2. Carta y Cuestionario	39
3.3.3. Entrevistas con los jefes	39
3.3.4. Resultados	39
3.4. Entrega de resultados	40
3.4.1. Reporte de evaluación por módulo	40
3.4.2. Reporte del impacto por módulo	44
3.4.3. Informe Final	47

IV. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

4.1. Programa de Calidad	52
4.2. Programa de Desarrollo Humano	53
4.3. Programa de Estrés	53
4.4. Programa de Asertividad	53

V. VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

5.1. Formación profesional	55
5.2. La Función del Pedagogo en el Proceso de Capacitación	56
5.3. Observaciones al Sistema de Evaluación del Impacto	57
5.4. Conclusiones	58
ANEXOS	59
GLOSARIO	67
BIBLIOGRAFÍA	68

INTRODUCCION

El impulso a la productividad y a la calidad, es un objetivo estratégico para el mejoramiento de las condiciones de trabajo; por ello, y como lo establece el Programa de Modernización de la Administración Pública; la capacitación, entre otras acciones, se ha constituido en una prioridad para la Secretaría de Energía, al incidir directamente en el mejoramiento del desempeño laboral, lo cual conlleva al incremento de la productividad, la calidad, la rentabilidad y por ende la competitividad; teniendo todo ello un favorable impacto en el desarrollo económico y social de nuestro país.

Enfrentar el reto del cambio que por sí misma plantea la capacitación, implica en primer lugar, una nueva proyección de la capacitación institucional, la organización de un programa de acción, el planteamiento de estrategias, la creación de una infraestructura material y metodológica y la dotación de recursos humanos y presupuestales que permitan una acción sistemática en la dependencia.

En Agosto de 1997 tuve la oportunidad de incorporarme a la Subdirección de Capacitación de la Secretaría de Energía con el fin de realizar el servicio social, el cual tenía como objetivo insertarme al programa de Capacitación 1997 en donde se desarrollarían importantes funciones del proceso de capacitación, como son la planeación, programación, coordinación y evaluación.

Al finalizar el Servicio Social, surgió la propuesta para incorporarme laboralmente en la Subdirección antes mencionada, desarrollando las mismas funciones que en el servicio social, de esta manera nace la idea de realizar un informe académico de actividades profesionales, con el fin de describir el proceso de capacitación, resaltando así, la última etapa de dicho proceso, la cual es la evaluación misma en la que se me solicitó diseñar una propuesta de evaluación para medir el impacto de la capacitación.

Por otro lado, el objetivo principal de dicha opción es organizar, desarrollar y articular, los conocimientos adquiridos durante la formación académica con el campo laboral. Con la realización de este tema pretendo dejar huella en el Colegio de Pedagogía y poner en alto la preparación que me brindó la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO así como exponer mis experiencias, alcances y limitaciones dentro del área de capacitación.

Este informe presenta un proceso de evaluación para medir el impacto, sobre el Programa de Calidad en el Servicio el cual permite conocer la medida en que se alcanzaron los objetivos propuestos, saber cual fue el tipo de impacto de dicho curso sobre las actividades laborales y cual es la visión que adquirieron los participantes acerca de los beneficios en su entorno laboral con los conocimientos adquiridos.

Entre los propósitos del informe se encuentra evidenciar la relevancia que tiene la evaluación de la capacitación. Al mismo tiempo, resaltar la importancia que en la actualidad tiene la calidad, la sensibilización al cambio, la motivación y la integración de equipo; en el campo laboral en específico en la Administración Pública.

El informe esta estructurado en Cinco Capítulos, el primero esta destinado a describir el contexto en el que se lleva acabo la actividad profesional que dio lugar a este informe. En la primera parte de este capitulo se señalan los objetivos y funciones que tiene la Secretaría de Energía, dependencia en la que se lleva a cabo la labor profesional, así como una reseña histórica de esta. Se desatacan particularmente los datos concernientes a la instancia del centro que se encuentra directamente relacionada con el motivo del informe.

La segunda parte del capítulo describe la función de la Dirección de Capacitación y Servicios Sociales en específico la Subdirección de Capacitación quien es la encargada de todo el proceso de capacitación dentro de la Secretaría de Energía. La tercera parte explica los objetivos, funciones del Centro de Capacitación en Calidad (CECAL), así como también los lineamientos que dieron origen a este.

El Segundo Capítulo se divide en dos apartados; el primero menciona los antecedentes de la calidad, conceptos relacionados y la importancia en la actualidad; así como también se explica el objetivo del curso y la estructura de dicho programa. El segundo apartado describe el proceso llevado a cabo para la ejecución del Programa de Calidad 1997.

El Tercer Capítulo describe detalladamente cómo se llevo a cabo el Sistema de Evaluación del Impacto del Programa de Capacitación en Calidad 1997, así como también los resultados arrojados por dicha evaluación.

El Cuarto Capítulo hace referencia a una propuesta de solución para promover un mejor desarrollo integral en las labores de trabajo, se describe la evaluación de la actividad profesional en el campo laboral, así como también se ubica y se explica la actividad pedagógica que se lleva acabo dentro de la Secretaría de Energía. En este capitulo se describen las conclusiones, la terminología usada y la bibliografía.

I. CONTEXTO Y ENCUADRE ACADEMICO

1.1. LA SECRETARIA DE ENERGÍA

La historia de la Secretaría de Energía ha ido de la mano con la de nuestro país, la consumación de la independencia es el inicio del Nuevo México y por ende la génesis de la Secretaría. En 1821 se expide un reglamento que intenta construir las bases de la Administración Pública, en dicho reglamento se establece la creación de cuatro Secretarías; entre ellas **Justicia y Negocios Eclesiásticos**, quien se encargara de la minería del país, después en 1853 se creó la **Secretaría de Fomento, Colonización, Industria y Comercio** que dentro de sus facultades incluía la formación de la estadística general de la industria agrícola minera y mercantil.

En 1861 entrada la reforma liberal se creó la **Secretaría de Fomento** correspondiéndole intervenir en el comercio, exposiciones de productos industriales, mineros, lonjas, corredores, agentes de negocios entre otras actividades.

En el Porfiriato hubo un gran auge económico en la explotación de la minería y el petróleo, y por decreto en 1917 se crea la **Secretaría de Industria y Comercio**. Poco después de la Expropiación petrolera con el fin de custodiar y salvaguardar los bienes nacionales, entre otros surge la **Secretaría de Bienes Nacionales e Inspección Administrativa**.

Entrando a la década de los 50 surge la **Secretaría del Patrimonio Nacional**, la cual es sustituida en 1976 por la **Secretaría de Patrimonio y Fomento Industrial**, con atribuciones para coordinar y evaluar el sector industrial en los términos de la legislación aplicable incluyendo al sector minero y energético, entre otras. En 1982 por decreto se establece la sustitución de esta por la **Secretaría de Energía, Minas e Industria Paraestatal**, con objeto de delimitar las áreas de los energéticos, la minería y la industria básica.

En 1994 surge la última modificación cuando cambia su nombre por el de **Secretaría de Energía**, la nueva Secretaría define los objetivos esenciales en dos vertientes: optimizar los procesos de formulación de la política sectorial y dar seguimiento a la operación de las entidades coordinadas.¹

¹ Energía Progresiva 2000; Órgano Informativo de la Secretaría de Energía. Año 1, número 2, Septiembre –Octubre 1998.

Las funciones principales de esta Secretaría son:

- ◆ Conducir la política energética del país;
- ◆ Ejercer los derechos de la nación en materia de petróleo y todos los carburos de hidrógeno sólidos, líquidos y gaseosos; energía nuclear; así como respecto del aprovechamiento de los bienes y recursos naturales que se requieran para generar, conducir, transformar distribuir y abastecer energía eléctrica que tenga por objeto la prestación de servicio público;
- ◆ Participar en foros Internacionales respecto de materias de energía y proponer la celebración de convenios internacionales en tales materias;
- ◆ Promover la participación de los particulares en la generación y aprovechamiento de energía, con apego a la legislación en materia ecológica;
- ◆ Llevar a cabo la planeación energética a mediano y largo plazo, así como fijar las directrices económicas y sociales para el Sector Energético Paraestatal;
- ◆ Otorgar concesiones, autorizaciones y permisos en materia energética, conforme a las disposiciones aplicables;
- ◆ Realizar y promover estudios e investigaciones sobre ahorro de energía, estructuras costos, proyectos, mercados, precios y tarifas, activos, procedimientos, reglas, normas y demás aspectos relacionados con el sector energético;
- ◆ Regular y en su caso, expedir normas oficiales mexicanas sobre producción, comercialización, compraventa, condiciones de calidad, suministro de energía y demás aspectos que promuevan la modernización, eficiencia y desarrollo del sector, así como controlar y vigilar su debido cumplimiento;
- ◆ Regular y en su caso, expedir normas oficiales mexicanas en materia de seguridad nuclear y salvaguardas, incluyendo lo relativo al uso, producción explotación, aprovechamiento, transportación, enajenación, importación y exportación de materiales radioactivos, así como controlar y vigilar su debido cumplimiento:
- ◆ Llevar el catastro petrolero.²

Las actividades de la Secretaría de Energía se podrían resumir en cuatro palabras: poseer, vigilar, conservar y administrar los recursos energéticos de nuestra nación.

² "Decreto de disposición de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal" en el Diario Oficial de la Federación México, 28 de diciembre de 1994, Secretaría de Gobernación. p.p. 3-4.

1.2. DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y SERVICIOS SOCIALES

Durante este tiempo han pasado un gran número de administraciones, cada una con ideas y proyectos diferentes. Con ideales y líneas de acción que variaban a 180° una de la otra.

En la mayoría de ellas, se había menospreciado la función de la capacitación como una herramienta indispensable para el logro de la productividad en el desempeño de las funciones de los servidores públicos.

Hasta enero de 1996, la Secretaría de Energía se encontraba estructurada con una Dirección de Recursos Humanos, de la cual dependían varias subdirecciones, entre ellas la de Planeación, en la cual se encontraba el departamento de capacitación, que si bien contaba con el factor humano suficiente en cantidad para las actividades que realizaba, éste no contaba con el perfil adecuado ni con la escolaridad mínima para llevar a cabo tal función.

Para 1996 se contaba con un programa de capacitación, que si bien contemplaba de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría de Hacienda era deficiente para las necesidades de la institución por diversos motivos entre los cuales, la elaboración del programa era un proceso lento, el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, carecía de validez, no existía un cronograma de cursos bien estructurado, no existían normas técnicas para los materiales y apoyos didácticos, metodología e instalaciones donde se llevaban a cabo los mismos y por lo tanto, sino existía un proceso de planeación, menos de evaluación de la capacitación.

Todo esto no estaba conjuntado en su totalidad con las nuevas estrategias de crecimiento y desarrollo planteadas por la administración del Dr. Jesús Reyes Heróles G.G., en cuanto a la modernización administrativa y productividad de la dependencia.

De aquí surge la necesidad de crear o innovar un proceso que permitiera formar a los recursos humanos de la Secretaría a través de metodologías adecuadas, logrando así una optimización del aprovechamiento de estos recursos, y lo que es más importante prever la cobertura de las necesidades de la Secretaría en función de su dinámica y promover el desarrollo del personal de la misma.

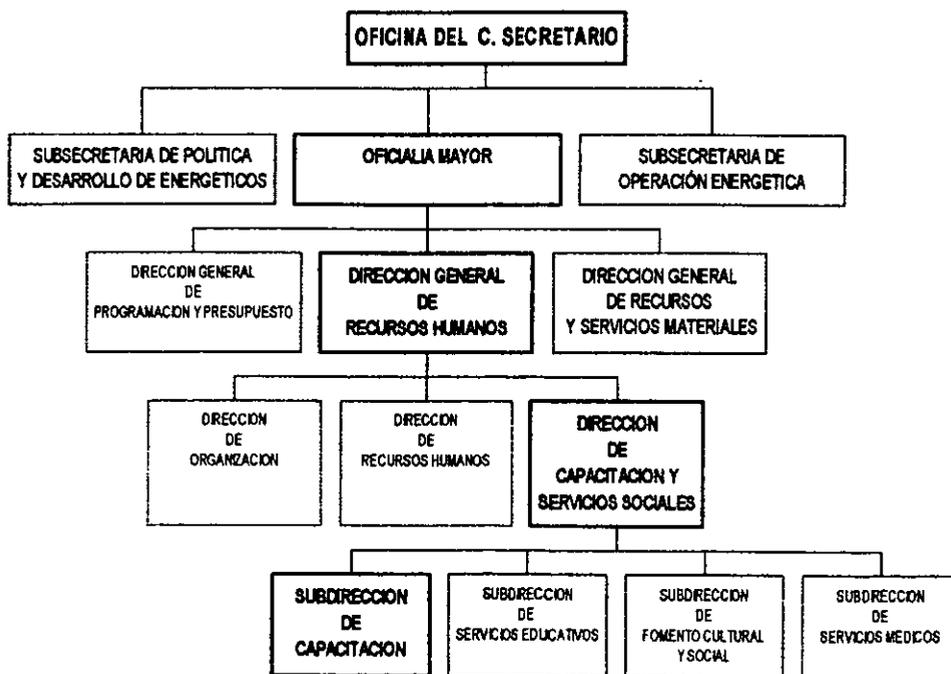
Aunado a lo anterior, no se contaba con programas de capacitación acordes a las necesidades de la Secretaría; en conclusión, se daba la capacitación por cumplir con el requisito.

1.2.1. UBICACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN

El 30 de julio de 1997 se crea un decreto que reforma el Reglamento Interior de la Secretaría de Energía en el cual se establece en el artículo 19, la Dirección General de Recursos Humanos, en la cual se integrarían a su vez en tres Direcciones: la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Capacitación y Servicios Sociales y la Dirección de Organización.

La Dirección de Capacitación y Servicios Sociales se encuentra integrada a su vez en cuatro subdirecciones: la Subdirección de Capacitación, la Subdirección de Fomento Cultural y Social, la Subdirección de Servicios Educativos y la Subdirección de Servicios Médicos.

UBICACION DE LA SUBDIRECION DE CAPACITACION



La aparición de la nueva Dirección General de Recursos Humanos trajo consigo cambios, uno de lo más significativos fue el impulso que se le dio a la capacitación, permitiendo incorporar dentro de esta una Dirección que se encargara de dicho proceso, logrando así, una nueva proyección de la capacitación institucional la cual se basa en otorgarle un carácter de utilidad a esta función, es decir que toda acción de capacitación en la Secretaría de Energía deberá estar enfocada a servir a los objetivos de la dependencia y a la Administración Pública Federal.

Esta nueva proyección del concepto institucional de la capacitación, está conformada por cuatro premisas básicas:

- ⇒ Que la Capacitación sea considerada una estrategia para el logro de los objetivos y metas institucionales.
- ⇒ Que promueva una nueva cultura institucional basada en principios y valores que fomenten la productividad y calidad en el trabajo, la educación y la capacitación como medio de superación personal y laboral, la honestidad como norma de conducta institucional.
- ⇒ Que se oriente a fortalecer la productividad y calidad en el trabajo.
- ⇒ Que se enfoque a mejorar el desempeño laboral

La Subdirección de Capacitación hasta la fecha desempeña la planeación, organización y evaluación del proceso de capacitación en la Secretaría de Energía de acuerdo a lo establecido en 1997.

1.2.2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA CAPACITACION

Objetivo General: Impulsar la productividad y calidad en el trabajo, mediante la formación y el desarrollo de los recursos humanos, es decir, a través de la profesionalización de sus servidores públicos.

1.2.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ◆ Formar y/o actualizar cuadros directivos, técnicos, operativos y de apoyo, acordes a las necesidades específicas y proyección de la institución
- ◆ Impulsar la modernización administrativa
- ◆ Fortalecer la gestión directiva, técnica y administrativa
- ◆ Estimular el mejoramiento continuo de los sistemas y métodos de trabajo
- ◆ Mejorar el clima laboral y la calidad de vida en el trabajo

- ◆ Facilitar la adaptación del desempeño laboral a los requerimientos impuestos por cambios técnicos, estructurales y funcionales
- ◆ Promover el intercambio de experiencias entre el personal, a fin de lograr una coordinación de esfuerzos encaminados hacia el logro de los objetivos y metas propuestos.
- ◆ Motivar en forma permanente al personal, a fin de lograr su renovación hacia el mejoramiento continuo con criterios de calidad.

Para el logro de estos objetivos se plantearon las siguientes estrategias y acciones principales:

✓ **Establecer un sistema de capacitación institucional**

- * Basado en un sistema institucional de detección de necesidades de capacitación, que permita conocer con oportunidad y suficiencia las necesidades de formación y actualización de personal de la dependencia y promueva la participación de todos los servidores públicos.
- * Que se traduzca en una educación continua, que permita fortalecer el desempeño del personal de una forma dinámica, adaptándolo a las necesidades institucionales.
- * Que contemple cursos de inducción a la energía; cursos de calidad que promuevan la mejoría integral del servicio público; cursos de actualización que desarrollen conocimientos, habilidades y actitudes para la mejora continua del desempeño laboral.

✓ **Fortalecer la función de capacitación a nivel institucional**

- * Dotándola de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su adecuado funcionamiento.
- ✓ **Fomentar el interés y la iniciativa del personal en el mejoramiento de su desempeño laboral.**
- * Estableciendo un sistema de estímulos y reconocimientos a la capacitación.
 - * Vinculando la evaluación del desempeño con la capacitación
 - * Estableciendo programas de becas y cursos abiertos

- ✓ Incrementar la eficacia de la capacitación y la productividad de los recursos asignados
- * Estableciendo normas técnicas y administrativas que aseguren la calidad y la eficiencia de los procesos de capacitación
- * Identificando alternativas tecnológicas de vanguardia que permitan mejorar la eficacia y rentabilidad del aprendizaje;
- * Estableciendo un sistema de evaluación de la capacitación

Con el fin de alcanzar los objetivos institucionales la capacitación se encuentra dividida en:

a) Capacitación Interna

La cual consiste en la impartición de cursos en el Centro de Capacitación en Calidad (CECAL) de la Secretaría de Energía. Dichos cursos se encuentran clasificados en tres vertientes:

VERTIENTES	CURSOS QUE SE IMPARTEN
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ▪ INGLÉS ▪ SECRETARIAL ▪ INDUCCIÓN A LA ENERGÍA
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ COMPUTO ▪ INTERNET
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CALIDAD EN EL SERVICIO ▪ DESARROLLO HUMANO ▪ ESTRÉS

B) Capacitación Externa

La cual consiste en la localización de una institución que imparta un tema específico según las necesidades del solicitante, esta capacitación puede ser dentro o fuera del país.

MODALIDADES	DIFERENTES TEMAS
DIPLOMADO MAESTRÍAS SEMINARIOS CONGRESOS CONFERENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DESARROLLO DE INVERSIÓN ▪ POLÍTICA ENERGÉTICA ▪ ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACITACIÓN ▪ SEMINARIOS ▪ ECONOMÍA POLÍTICA

1.3. EL CENTRO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD. “ CECAL ”

La Secretaría de Energía hasta principios de 1996 no poseía las instalaciones adecuadas para la impartición de cursos de capacitación. Si bien se tenía un inmueble alerno al edificio principal de la Secretaría, este era utilizado en su mayoría para actividades sociales y culturales.

Cabe señalar que al carecer de los espacios necesarios y adecuados se forma una barrera que obstaculiza cualquier programa de capacitación, ya que al no contar con ellos se requeriría realizar una solicitud a las dependencias del sector de instalaciones y estar a expensas de la disponibilidad de uso de las mismas, en cuanto a horario, calendarización, etc. Con lo que no se podía llevar una adecuada planeación del programa de capacitación, ya que en muchas ocasiones tener que trasladar al personal a lugares muy alejados de su centro de trabajo era una labor difícil.

Por estas razones y como se establece en el marco del Programa de Desarrollo y Reestructuración del Sector Energía 1995- 2000, el impulso a la productividad y a la calidad, fue un objetivo estratégico para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Por lo que la capacitación entre otras acciones se convirtió en un elemento importante para la Secretaría de Energía, ya que este influiría directamente en el mejoramiento del desempeño laboral, logrando así un incremento en la productividad, la calidad, la rentabilidad y la competitividad.

Todas las acciones de capacitación que se realizan actualmente a nivel institucional, tienen como punto de partida y objetivo, apoyar el cumplimiento del Programa de Desarrollo y Reestructuración del Sector de la Energía 1995-2000, y se inscriben en los objetivos y líneas de acción del Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000.

Los objetivos de dichos programas son los siguientes:

1.3.1. PROGRAMA DE DESARROLLO Y REESTRUCTURACIÓN DEL SECTOR ENERGÉTICO 1995- 2000

Objetivo General: * Fortalecer al sector energético nacional, a fin de aumentar su aportación a un desarrollo económico y social vigoroso, sustentable y equitativo, garantizando la rectoría del Estado en la materia y, por esa vía, contribuir a crear un México más próspero y más soberano*

Para cumplir con este objetivo, el programa, plantea como Objetivo Específico “Mejorar las condiciones de trabajo en el sector, mediante el impulso a la productividad”³

³ Programa de Desarrollo y Reestructuración de Sector Energético. Secretaría de Energía 1995-2000. México, D.F 1995.

1.3.2. PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 1995-2000.

Objetivos Generales:

- Transformar a la Administración Pública Federal en una organización eficaz, eficiente y con una arraigada cultura de servicio para coadyuvar a satisfacer cabalmente las legítimas necesidades de la sociedad.
- Combatir la corrupción y la impunidad a través del impulso de acciones preventivas y de promoción, sin menoscabo del ejercicio firme, ágil y efectivo de acciones correctivas.

Subprograma: Dignificación, profesionalización y ética del servidor público.

Objetivo: Impulsar una cultura de servicio que tenga como principio la superación y el reconocimiento del individuo, a partir de la cual el servidor público encuentre que su capacidad, honestidad, dedicación y eficiencia es la forma de alcanzar su propia realización.⁴

Para el cumplimiento de este objetivo, se plantean las siguientes acciones fundamentales:

- Una más rigurosa selección de personal con base en su capacidad.
- El fortalecimiento de la capacitación como una inversión prioritaria para el desarrollo de aptitudes, habilidades y actitudes de todos los servidores públicos.
- El establecimiento de opciones para el desarrollo de una carrera en el ámbito de la administración pública.
- Calidad en el ambiente de trabajo y fortalecimiento de los valores éticos del servicio público
- El incentivo al desempeño honesto, eficiente y responsable. La seguridad de un retiro digno.

En Septiembre de 1997; conforme a los lineamientos de la Unidad de Desarrollo Administrativo de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM), se inauguro el Centro de Capacitación en Calidad (CECAL).

Las normas y principios para programar y llevar a cabo las acciones de capacitación en el CECAL son las siguientes:

⁴ Programa de Modernización de la Administración Pública. 1995- 2000. Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo México, D.F 1995.

- A través de la planeación de la capacitación se cubrirán las necesidades de todo el personal de la Secretaría.
- Los eventos de capacitación se llevaran a cabo de lunes a viernes, dentro del horario de trabajo.
- Una vez inscrito el participante, se confirmará su asistencia previamente a la fecha programada.
- Los eventos, siempre se iniciarán con puntualidad, a la hora programada
- En cada evento, siempre habrá un saludo inicial y bienvenida por parte de la Subdirección de Capacitación.
- Los cursos y/o talleres, se realizarán con una asistencia mínima de 10 participantes y máxima de 25 personas.
- Los criterios para la formación de los grupos, se establecerán a partir de los objetivos y contenidos de los programas.
- Cada participante contará con el programa del curso y/o taller, material didáctico de apoyo y la papelería que requiera para su adecuada participación en los eventos de capacitación, el cual se entregará al inicio del curso.
- Se llevara invariablemente control de asistencia de cada evento.
- Se otorgará constancia de participación que incluya calificaciones obtenidas en el curso, cuando sea el caso, y diploma sólo a los participantes que cubran el 100% de asistencia y la calificación mínima aprobatoria para cada programa. Esta entrega se efectuará personalmente a los participantes en la clausura del evento.
- Se informará a los jefes inmediatos de los participantes y/o responsables de las áreas correspondientes sobre los resultados de capacitación obtenidos por los participantes.
- En cada evento de capacitación se aplicará por parte de la Subdirección de Capacitación el instrumento de evaluación del curso, y por parte del instructor o facilitador, las evaluaciones de conocimientos, que se consideren pertinentes de acuerdo a los objetivos y estructura del programa.

1.3.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN

El CECAL, alberga en sus instalaciones a la Dirección de Capacitación y Servicios Sociales. Esta dirección esta conformada por la Subdirección de Capacitación, la Subdirección de Fomento Cultural y Social, la Subdirección de Servicios Educativos y la Subdirección de Servicios Médicos.

1.3.4. INFRAESTRUCTURA DEL CECAL

Se cuenta con siete aulas de capacitación, un aula de capacitación en cómputo, sala de juntas, dos salas de usos múltiples, biblioteca y auditorio.

El servicio fundamental que proporcionara el Centro de Capacitación en Calidad a la Secretaría de Energía, será la formación y el desarrollo de sus recursos humanos.

Este centro estará dirigido a garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos de capacitación, a través de la optimización de los recursos y del proceso de operación del mismo, desde un punto de vista de calidad, es decir, a través de mecanismos que conlleven a una mejora continua.

El CECAL deberá orientarse en su conjunto a crear un ambiente propicio para el aprendizaje, basado en la confianza, el respeto y en el bienestar de los participantes, buscando con ello que el personal lo sienta como un espacio propio y adecuado para su formación, a donde pueda acudir a obtener información, nuevos conocimientos, a intercambiar ideas y experiencias, a desarrollar su creatividad para mejorar su desempeño y los procesos de trabajo, así como identificar y crear formas para mejorar la calidad de su trabajo y su calidad de vida.

Para poder llevar a cabo lo antes mencionado se creó el Programa de Capacitación en Calidad 1997.

II. PROGRAMA DE CALIDAD EN EL SERVICIO 1997

2.1. ANTECEDENTES

La calidad es un sistema de organización de los procesos de trabajo el cual garantiza que las actividades se lleven a cabo según hayan sido planeadas desde el principio. La calidad es también un sistema administrativo que esta orientado hacia la satisfacción de los requerimientos del cliente en productos o servicios, es hacer bien las cosas a la primera.

Con la calidad se busca elevar de manera consistente e integral la calidad de los procesos, y servicios rompiendo de raíz con las estructuras tradicionales del trabajo las cuales se encuentran enredadas en un esquema que no permite el buen funcionamiento de los procesos internos de la institución, así como tampoco su desarrollo y crecimiento hacia afuera.⁵

El sistema está enfocado para influir en la esencia misma de la institución, va dirigido directamente al corazón de la institución; la organización del trabajo. El éxito o fracaso de una empresa depende fundamentalmente de la forma en que esta organizado el trabajo en su estructura básica, entendiendo esto como la planificación integral del proceso administrativo o productivo, es decir que también se refiere a la red de relaciones internas y externas que se generan dentro del proceso de trabajo.

El cambio es un concepto fundamental que se maneja en la implementación de un proceso de calidad, ya que el cambio es la base para iniciar con una nueva planeación en la producción de mercancías o la prestación de servicios. El cambio está orientado a prevenir los errores y hacer un hábito de la mejora constante con el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

La calidad del servicio es otra parte fundamental del proceso de calidad, y el cliente espera obtenerla al comprar el producto o servicio básico.

2.1.1. HISTORIA DE LA CALIDAD

Diferenciar los enfoques de calidad que se han planteado a través del tiempo, facilita la comprensión de los requisitos que actualmente se deben cumplir, el desarrollo del concepto de

⁵ Belcher, Jhon G. Productividad Total. Ediciones Granica. 1987.

calidad tiene una larga historia la cual se remonta hacia fines del siglo pasado, sin embargo es en el presente siglo en el que alcanza los niveles que lo caracterizan como un sistema completo de planificación y desarrollo empresarial.

Entre los científicos más destacados por la importancia de sus propuestas están: Eduard Deming, Kaoru Ishikawa, Joshep M. Jurán y Philip Crosby.

En la revolución industrial 1929, se buscaba evitar que los productos defectuosos llegaran al consumidor, se detectaban y separaban, es decir la calidad se inspeccionaba.

De 1930 a 1949 se busca uniformar el producto final, identificando las causas de los defectos y controlarlos, es decir la calidad se controla.

De 1950 a 1979 se busca satisfacer los requerimientos del cliente para asegurar la calidad en todas las áreas que intervienen en el proceso productivo, es decir la calidad se diseña.

De 1980 a la fecha la calidad busca que la empresa se mantenga competitiva realizando acciones de mejora orientadas al logro de los objetivos estratégicos como la planeación, la ejecución, la evaluación y ajuste de la estrategia de mejora, es decir la calidad se administra.

Como se observa el concepto de calidad ha evolucionado, los cambios han generado una serie de acciones a favor del desarrollo y satisfacción, no sólo del cliente sino de las personas que en conjunto participan en la satisfacción de necesidades de otras personas.

CONCEPTOS ELEMENTALES DE CALIDAD	
Prevención	Se basa en el principio de orientar con firmeza el esfuerzo hacia la prevención y abandonar la costumbre de corregir, evitando así el error.
Planeación	Es definir las actividades a realizar para lograr un objetivo, anticipándose, a los obstáculos que se pudieran presentar en el camino.
Medición	Es asignar una unidad de medida a los resultados obtenidos, para que con ellos se puedan tomar decisiones importantes, dar seguimiento a metas y objetivos, prevenir fallas en el servicio y/o producción y mantener y mejorar la calidad.
Mejora Continua	Se refiere a la necesidad de adaptar los productos y servicios que ofrecemos de acuerdo al momento en el que vive la empresa o institución.
Enfoque del Proceso Sistémico	Se basa en la teoría de los sistemas, la cual enseña a analizar las cosas de manera global, y desde cualquier ángulo y punto de vista de la situación; entender los fenómenos y tomar decisiones acertadas que nos lleven a nuestras metas y objetivos.

Importancia del Trabajo en Equipo	Un equipo es un grupo de alto nivel de organización, que logra los objetivos que se propone; su importancia radica en el hecho de que se pueden aprovechar las experiencias y conocimientos de varias personas, enfocadas a un mismo objetivo y obtener resultados más enriquecedores y confiables.
-----------------------------------	---

2.1.2. IMPORTANCIA EN LA ACTUALIDAD

Las instituciones públicas se encuentran inmersas en un medio ambiente donde interactúan constantemente una serie de factores que inciden en su comportamiento; en la última década de este milenio se han presentado importantes cambios de orden económico, político, tecnológico y social de profundas consecuencias que han influido en el comportamiento de la Administración Pública de los Gobiernos, obligándolos a replantear sus estructuras y estrategias.⁶

Entre los cambios más notables tenemos:

1. La globalización, que conlleva la redefinición de los ámbitos económicos entre las naciones, creando amplias zonas geo económicas, bajo esquemas de integración o asociación comercial y tecnología, por ejemplo: el Mercosur, el Tratado de Libre Comercio, la Unión Europea y la Cuenca del Pacífico, lo que ha traído como consecuencia:

- ◆ La apertura de las sociedades nacionales al comercio internacional.
- ◆ La globalización de las actividades económicas que ha transformado la relación cliente - proveedor a nivel mundial.
- ◆ Las alianzas estratégicas de las grandes corporaciones norteamericanas, japonesa y europeas.

1. El acelerado crecimiento tecnológico, principalmente en las ramas de las telecomunicaciones e informática y el surgimiento de nuevas tecnologías en los campos de la biotecnología, microelectrónica y robótica.
2. Disponibilidad de grandes volúmenes de información de manera inmediata a través de una gran variedad de medios informativos que permiten a la sociedad mantenerse bien informada.
3. Evolución de un mercado de vendedores a un mercado de compradores, en donde éstos exigen cada día el cumplimiento de estándares de calidad en bienes y servicios.
4. El pluralismo del poder económico y político.

⁶ Unidad de Desarrollo Administrativo. Programa de Modernización de la Administración Pública, Estrategias para un gobierno competitivo. Abril 1997.

5. El desplazamiento de la manufactura por la industria de servicios.
 6. La modernización de la administración pública por gobiernos de diversos países miembros de la Organización para la Cooperación del Desarrollo Económico, orientado a lograr una verdadera reforma del aparato público, enfocando sus acciones a mejorar la calidad de sus servicios en base a los requerimientos de los clientes, introduciendo conceptos de rentabilidad social en sus programas y promoviendo la transparencia de la gestión pública.
- Estos cambios, dentro del contexto mundial, aunados a la evolución propia de nuestro país, nos han conducido a acelerar el proceso de modernización en todas sus estructuras para poder enfrentar con éxito esta nueva realidad.

Entre los cambios internos destacan:

1. La apertura comercial.
2. La privatización de las empresas públicas.
3. Competencia política plural y transparente.
4. La firma del tratado de Libre Comercio con Canadá y Estados Unidos en 1991.
5. La incursión de México a la Organización de Países Desarrollados (OCDE) en 1994.
6. Crecimiento demográfico acelerado en los últimos 20 años.

Estos y otros cambios, han provocado la demanda de más y mejores servicios públicos así como también la renovación de nuestras instituciones públicas en cualquiera de sus niveles; federal, estatal o municipal.

La modernización de nuestra administración pública debe orientarse a sus estructuras organizacionales - que sean más ágiles y flexibles -, a su administración - de mejor calidad y más eficientes- y a desarrollar en sus servidores públicos una nueva actitud de servicio y transparencia.

El objetivo fundamental de toda organización es en la actualidad el cumplir con su misión y sus metas, crecer y desarrollarse, lograr la optimización de recursos, así como el desarrollo de su personal. De esta manera tendrá las condiciones que se requieren para acceder a ese nivel de calidad que se necesita.

El sistema de Calidad esta orientado hacia la elevación de los niveles de la calidad al interior de las empresas o instituciones. Su función consiste en detectar las fallas esenciales de la organización, y con base en ese conocimiento, implementar un programa integral para

desarrollar el potencial de la alta dirección y del personal en el objetivo común de alcanzar superación.

2.1.3. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el contexto del Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000 (PROMAP), la Secretaría de Energía estableció como uno de sus objetivos de capacitación, impulsar una cultura sobre la calidad y el mejoramiento continuo de las actividades en todos los niveles de la dependencia.

Por otra parte, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, por conducto de la Unidad de desarrollo Administrativo, envió a esta Secretaría, la propuesta del Programa de Capacitación en Desarrollo Administrativo en la Administración Pública Federal, conforme a los objetivos y estrategias del PROMAP, en lo que establece la necesidad de que esta dependencia impulse cursos - talleres sobre temas de calidad, estableciendo como mínimo, la dedicación de 40 horas capacitación al año por empleado, exclusivamente en materia de calidad.

En este contexto, se planteó la necesidad de atender con prioridad la capacitación del personal operativo, para lo cual se requirió el diseño e impartición de un programa específico que contemplará básicamente los siguientes tres temas, considerados en la dependencia como prioritarios para el inicio de la capacitación en calidad.

- a) Sensibilización al cambio
- b) Trabajo en equipo
- c) Calidad en la prestación de los servicios tanto a usuarios internos como externos.

2.1.4. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE CALIDAD

Los objetivos principales del programa de calidad fueron los siguientes:

- Conformer una plataforma de trabajo a nivel operativo, consistente y altamente profesional que permita impulsar la modernización administrativa y el desarrollo de la Secretaría de Energía.
- Contribuir a elevar el nivel de productividad y calidad en el trabajo, del personal y de las unidades administrativas.
- Mejorar el desempeño personal y organizacional.
- Cumplir con estándares de calidad en el desarrollo del trabajo y en la prestación de servicios a usuarios internos y externos.

- Participar en la modernización de la Administración Pública Federal atendiendo a los lineamientos del PROMAP

2.1.5. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PROGRAMA

Módulo I. Sensibilización al Cambio

- ◆ Introducción al PROMAP
- ◆ Definiciones básicas
- ◆ Relación de los esquemas con el ambiente
- ◆ Concepto de atribución
- ◆ Diferentes tipos de roles
- ◆ Alternativas de solución
- ◆ Motivación al logro

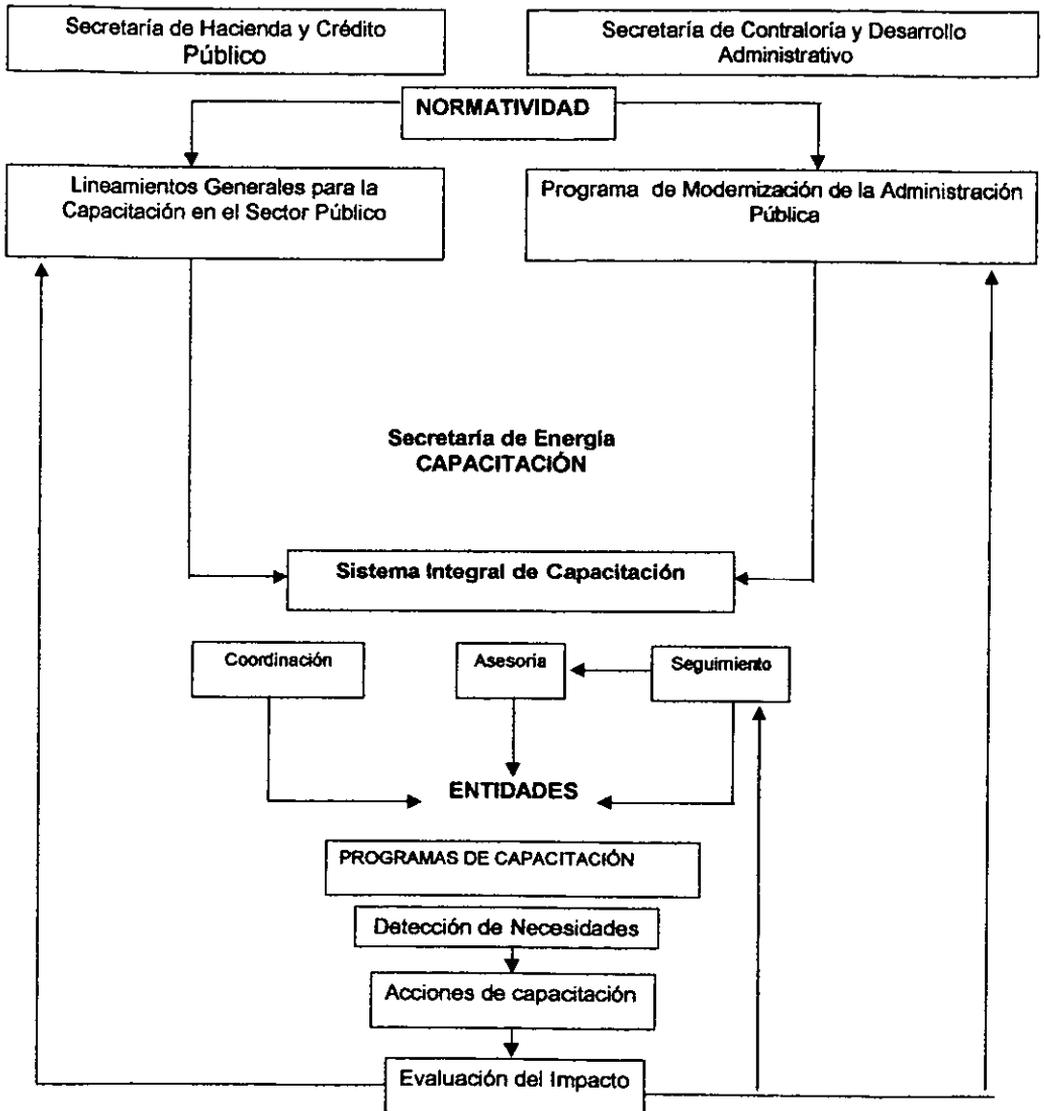
Módulo II. Integración de Equipos de Trabajo

- ◆ ¿Qué son los grupos?
- ◆ Tipos de grupos
- ◆ ¿Qué es el liderazgo?
- ◆ Teoría situacional del liderazgo
- ◆ Características de los grupos
- ◆ Equipos de trabajo
- ◆ Herramientas de calidad

Módulo III. Calidad en el Servicio

- ◆ ¿Qué es un servicio?
- ◆ Tipos de servicio
- ◆ El prestador de servicio
- ◆ Cliente
- ◆ Tipos de clientes
- ◆ Calidad y servicio

2.2. Esquema del Sistema Integral de Capacitación



El esquema bajo el cual se realiza este programa integral de capacitación, permite cumplir con la normatividad de las dependencias Globalizadoras del Gobierno Federal, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de los Lineamientos para la Capacitación en el Sector Público así como los de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, dando cumplimiento al Programa de Modernización de la Administración Pública Federal.

El Programa de Capacitación Integral de la Secretaría de Energía, promueve la vocación de servicio y el fortalecimiento de los valores éticos, estimula la superación personal, la calidad en el entorno de trabajo, el desempeño eficiente, honesto y responsable con el fin de trabajar con efectividad para la ciudadanía.

Con este marco de referencia se ha logrado extender los efectos benéficos transmitiendo las experiencias exitosas ante las entidades coordinadas, a las que se les asesora y da seguimiento en la materia, desde la detección de necesidades, las acciones de capacitación y la evaluación del impacto de la capacitación en el trabajo.

2.2.1. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Se encuentra en el Título sexto "Del Trabajo y de la Previsión Social" del artículo 123 se puede destacar lo siguiente:

- * Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. (Apartado "A" Fracc. XIII)
- * La designación del personal se hará mediante sistemas que permitan apreciar los conocimientos y aptitudes de los aspirantes. El estado organizará escuelas de administración pública. (Apartado "B" Fracc. VII)

Ley Federal del Trabajo

En diversos Títulos, Artículos y Fracciones; destacando:

En el Título Segundo "Relaciones Individuales de Trabajo", Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 25:

El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

- I. Nombre, nacionalidad

VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa.

En el Título Cuarto "Derechos y Obligaciones de los Patrones", Capítulo I, Obligaciones de los Patrones, Artículo 132:

* Colaborar con las Autoridades del trabajo y de Educación, de conformidad con las leyes y reglamentos, a fin de lograr la alfabetización de los trabajadores (Fracc.XIII)

* Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores... (Fracc. XV)

También en el Título Cuarto, Capítulo II "Obligaciones de los Trabajadores"; en el Artículo 134, en la Fracc. IX, se establece la obligación de los trabajadores de integrar los organismos que establece la Ley. (léase Comisiones Mixtas)Capitulo 111 Bis "De la Capacitación y Adiestramiento de los Trabajadores"

Artículo 153-A. Todo Trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-B. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-C las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como el personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-D Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Artículo 153-F. La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarles información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- II. Prevenir riesgos de trabajo;
- III. Incrementar la productividad; y
- IV. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Artículo 1 53-H Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación y adiestramiento;
- II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitudes que sean requeridos.

Artículo 1 53-1 En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Artículo 1 53-J Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

Artículo 1 53-Q Los planes y programas, deberán cumplir los siguientes requisitos:

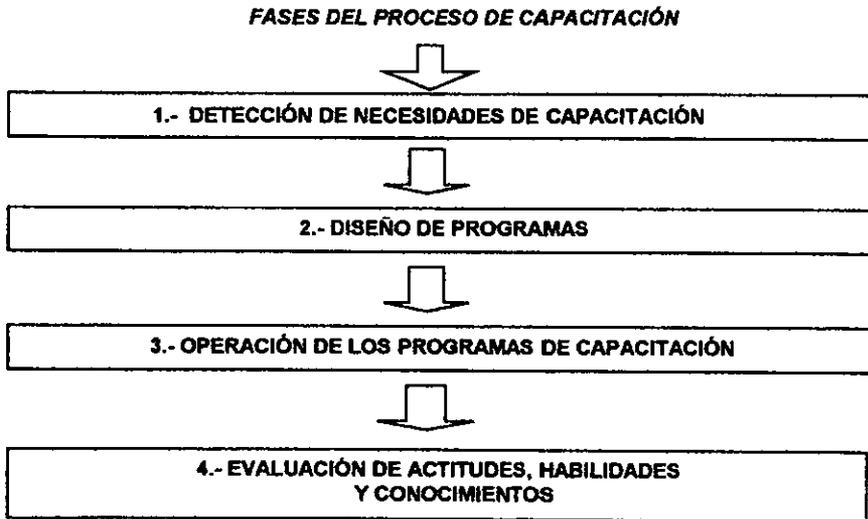
- I. Referirse a períodos no mayores de cuatro años;
- II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;
- III. Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;
- IV. Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría;

2.2.2. PROCESO DE CAPACITACIÓN

1.- DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

La Detección de Necesidades de Capacitación es un procedimiento que parte del análisis de los insumos con que cuenta la empresa y en particular de las características de los recursos humanos, para conocer con mayor exactitud las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de las tareas características de sus puestos de trabajo.

Este conduce a establecer en que se quiere capacitar para desempeñar correctamente un puesto de trabajo, quienes de los trabajadores que desempeñan un mismo puesto requieren que; en que cantidad y con qué nivel de profundidad se requiere el aprendizaje, y cuando y con qué prioridad se necesita.



2. DISEÑO DE PROGRAMAS

Para el diseño de los programas y cursos de capacitación está considerada la necesidad de que esta parte del proceso se lleve internamente en la dependencia, con objeto de garantizar su congruencia con los resultados de la detección de necesidades.

Para ello, se está considerando la evaluación del impacto de la capacitación, detección de necesidades interna y externa, la calidad de los programas y cursos; que cumplan con requisitos técnicos indispensables como son los siguientes:

- ✓ Determinación de objetivos generales y particulares.
- ✓ Elaboración de plan de elección con información detallada de contenidos, tiempos, materiales y recursos didácticos, actividades de enseñanza y aprendizaje.
- ✓ Diseño y/o selección de actividades y recursos didácticos que promuevan el conocimiento, las habilidades y actitudes, con un enfoque educativo participativo y que promueva el trabajo en equipo.

La Elaboración de Planes y Programas de Capacitación da significado y contenido al plan y parte de los objetivos establecidos a través de la información detectada en la DNC. Las necesidades así detectadas orientan hacia los contenidos o temas en que se va a capacitar, éstos se ordenan y se traducen a cursos.

Los programas son conjuntos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de trabajo, etapas a seguir y elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción determinado.⁷

La elaboración de programas de capacitación implica la integración de los objetivos previamente diseñados, el ordenamiento de contenidos en unidades temáticas, la selección y el diseño de los medios adecuados para la conducción y evaluación del proceso.

3. OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.

Para la operación de los programas de capacitación se tiene previsto la contratación de empresas prestadoras de servicios de capacitación, sean personas físicas o morales, de alto nivel de especialización y con acreditación amplia de su experiencia y profesionalismo.

Toda contratación se hará con base al presupuesto asignado, conforme a licitaciones públicas fundamentadas en las normas de adquisiciones y obra pública correspondiente, misma que apoyarán el aseguramiento, la transparencia y la calidad de los servicios contratados.

⁷ Roberto Pinto Villatoro. Proceso de Capacitación. 2ª edición Edit. Diana pag.49

Antes de citar a la Licitación Pública se realiza una Ficha Técnica del curso que se desea impartir con la finalidad de establecer los objetivos y contenidos que servirán como guías para las empresas participantes.

A continuación se presentan brevemente el procedimiento para Licitación Pública como se menciona en el Capítulo Segundo, Artículo 28, Fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1. ASPECTOS LEGALES

Los licitantes deberán tener capacidad legal, administrativa, técnica y financiera, así como el objeto social específico con relación al tipo de bienes y/o servicios a que se refiere esta licitación. Para acreditar lo anterior los licitantes deberán presentar dentro del sobre de propuesta técnica el documento N° 1, el cual deberán requisitar lo siguiente:

- A) Nombre del representante legal de la empresa
- B) Nombre de la persona Moral o Física
- C) Registro Federal de Contribuyentes
- D) Domicilio, calle, número colonia, delegación o municipio, código postal y entidad federativa
- E) Teléfono y Fax.
- F) N° de la escritura constitutiva y fecha, nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma.
- G) Relación de accionistas, descripción del objeto social y reformas al acta constitutiva.
- H) Nombre del apoderado o representante, datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades, detallando la escritura pública, fecha. Nombre y lugar del notario público ante el cual se otorgó.
- I) Lugar, fecha y firma del representante o apoderado.

2. INFORMACIÓN TÉCNICA

Los licitantes deberán presentar su oferta técnica, la cual consiste en una descripción detallada del curso, con los materiales correspondientes, sin incluir costos, precios o porcentajes de los bienes y/o servicios.

3. INFORMACIÓN ECONÓMICA

Los licitantes deberán presentar su propuesta económica, la cual incluirá los precios estos se señalarán en forma unitaria y total, desglosando los descuentos que la empresa esté en posibilidades de otorgar a la secretaría más el I.V.A.

4. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Esta licitación se lleva a cabo en dos etapas: Técnica y económica, con apego al artículo 45 de la Ley de Adquisiciones y Obras Públicas. La entrega de proposiciones se hace por escrito mediante dos sobres cerrados en forma inviolable, conteniendo por separado la propuesta Técnica y la propuesta Económica, incluyendo en esta última la garantía del sostenimiento de la oferta.

Estas ofertas se presentan con fecha y firmadas por el representante legal de la empresa. Una vez iniciado al acto de presentación no se permite:

- Modificar el contenido de las bases
- Anexar o sustituir documentación
- Podrá estar presente sólo un representante de cada empresa

DESCALIFICACIÓN DE LOS LICITANTES

Los licitantes pueden ser descalificados si llegarán a incurrir en el incumplimiento total o parcial de los requisitos de las bases; si se comprueba que tiene acuerdo con otros proveedores para elevar los precios; si por alguna razón pretenden alterar el orden y procedimiento establecido para dicho acto.

EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Los criterios que se aplican para evaluar y adjudicar las ofertas son: que los licitantes cumplan con la capacidad Legal, Técnica, Financiera y Administrativa. La evaluación de las ofertas se hace comparando entre si, el aspecto técnico, el precio, el tiempo y forma de prestar el servicio; y las condiciones de pago.

SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LICITACIÓN

Se podrá suspender temporalmente la licitación, cuando se presuma la existencia de alguna regularidad.

DECLARAR DESIERTA LA LICITACIÓN

Se declara desierta la licitación cuando ningún proveedor adquiera las bases, cuando ningún proveedor presente sus propuestas económicas, cuando ninguna de las ofertas presentadas cumpla con los requisitos establecidos o su precios no fueran aceptables.

RESCISIÓN DE CONTRATO

La Secretaría realiza rescisión de contrato cuando haya transcurrido el plazo establecido para la entrega del servicio.

INCONFORMIDADES

Los interesados podrán inconformarse en los términos del artículo 95 de la Ley de adquisiciones y obras públicas.

Antes de presentar el fallo de la licitación pública se procede a revisar la información técnica de cada una de las propuestas, para verificar el cumplimiento adecuado de cada uno de los requisitos expuestos en las bases de la licitación.

Dicha revisión es realizada detalladamente por la Subdirección de Capacitación con el fin de conocer los contenidos metodológicos propuestos por las instituciones o empresas participantes, así como también conocer los materiales didácticos que se utilizaran en dicho curso, esto es con el fin de seleccionar la oferta más adecuada a las necesidades de capacitación de la Secretaría de Energía. Esta etapa es probablemente la más sencilla de realizar pero podría ser la más costosa si no se elige la oferta adecuada.

Las ofertas técnicas fueron minuciosamente analizadas, buscando elegir a la empresa que cumpliera con todos los requisitos solicitados en las bases. Este proceso se llevó a cabo en coordinación con la Dirección de Capacitación y Servicios Sociales.

DESARROLLO DEL CURSO

En el mes de Septiembre de 1997, se lanzó la convocatoria para participar en la Licitación Pública para el servicio de capacitación en el Programa de Calidad en el Servicio, a la cual asistieron tres empresas: Excelencia y Desarrollo, S.A de C.V.; Asesoría y Administración Aplicada, S.A de CV.; y Estrategia y Técnica Empresarial, S.A de CV.

Al concluir la revisión de las ofertas técnicas se llegó a la conclusión que la única empresa que cumplía con la totalidad de los requisitos fue excelencia y Desarrollo, S.A de C.V., a la cual se le adjudicó con fecha 26 de septiembre el contrato No. SE-S-45/97 correspondiente a 540 horas de capacitación a un costo total neto de \$162,000.00 más IVA.

Se acordó en el área de Capacitación, la secuencia definitiva de los cursos para los operativos; así como las fechas, horarios y lugar de impartición de los mismos.

Se llegó a la conclusión de conformar el curso en tres módulos y con una duración total de 45 horas. El módulo I, estuvo compuesto por un curso de Sensibilización al Cambio, con duración de 15 horas, el módulo II, consistió en el curso de Integración de Equipos de Trabajo, con una duración de 15 horas y el módulo III, en el curso Calidad en el Servicio, con una duración de 15 horas.

Con base a un análisis de carácter pedagógico y de logística sobre el desarrollo de los cursos, se asumió la necesidad de otorgar descansos entre la conclusión de módulo, y módulo a fin de proporcionar un periodo de asimilación de conocimientos por parte de los participantes.

El curso fue dividido en tres fases A, B, C, impartidas en dos horarios: Matutino 12:00 a 15:00 y Vespertino de 16:00 a 19:00 horas.

La fase A, inicio con 15 grupos (3 matutinos y 2 vespertinos), y la asistencia de 41 participantes. La fase B, inicio con 3 grupos (2 matutinos y 1 vespertino) y la asistencia de 29 participantes. La fase C inicio con 2 grupos (1 matutino y 1 vespertino), la asistencia de 25 participantes.

FASE A

I.MODULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO
I.SENSIBILIZACION AL CAMBIO	13 de octubre 1997	17 de octubre de 1997
II.INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO	3 de noviembre 1997	7 de noviembre 1997
III. CALIDAD EN EL SERVICIO	1 de diciembre 1997	5 de diciembre 1997

FASE B

I. MODULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO
I SENSIBILIZACION AL CAMBIO	20 de octubre 1997	24 de octubre de 1997
II. INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO	10 de noviembre 1997	14 de noviembre 1997
III. CALIDAD EN EL SERVICIO	8 de diciembre 1997	12 de diciembre 1997

FASE C

I. MODULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO
I SENSIBILIZACION AL CAMBIO	27 de octubre 1997	31 de octubre de 1997
II. INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO	24 de noviembre 1997	28 de noviembre 1997
III. CALIDAD EN EL SERVICIO	9 de febrero 1998	13 de febrero 1998

En el proceso de capacitación en la Secretaría de Energía se realizan los siguientes niveles de evaluación en cada uno de los cursos:

- Nivel 1. Reacción
- Nivel 2. Aprendizaje
- Nivel 3. Impacto

Reacción

La evaluación en este nivel mide la percepción de los participantes sobre el programa de capacitación.

Esta evaluación se realiza mediante cuestionarios de satisfacción los cuales incluyen la siguiente información:

- Necesidad real de las acciones formativas.
- Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Horas lectivas
- Estructura de cursos (materias, duración, contenidos, etc.)
- Profesorado (preparación pedagógica y técnica, metodología utilizada, etc.)
- Calidad de los recursos docentes (documentación, ayudas didácticas, etc.)

- Material Didáctico
- Instalaciones

En los instrumentos se utilizan ítems de opción múltiple y verdadero – falso.

El objeto de esta evaluación es también evaluar la tarea del instructor, los objetivos propuestos, las actividades realizadas, los recursos utilizados, las técnicas de evaluación, la forma de estructurar los contenidos. Es decir que se evalúa la acción del instructor, no sólo al juzgar el planteamiento del curso, sino también al apreciar el valor de las actividades realizadas por los participantes.⁸

Aprendizaje

Esta evaluación consiste en medir los conocimientos, habilidades y/o actitudes antes y después de la capacitación. La diferencia indica el aprendizaje que ha tenido lugar. Esta evaluación puede hacerse con un examen parcial (pre-test) y un examen final (post-test) que puede ser igual al anterior. Los instrumentos se elaboran de acuerdo a los contenidos de cada curso.

En el término de cada módulo se aplicó esta evaluación la cual tuvo como propósito asignar una calificación. En este caso se desea estimar, en términos generales, el grado en que los resultados se alcanzaron durante todo el desarrollo del curso, expresándose dicha estimación mediante una calificación.⁹

Aprendizaje

Esta evaluación consiste en medir los conocimientos, habilidades y/o actitudes antes y después de la capacitación. La diferencia indica el aprendizaje que ha tenido lugar.

Esta evaluación puede hacerse con un examen parcial (pre-test) y un examen final (post-test) que puede ser igual al anterior.

Los instrumentos se elaboran de acuerdo a los contenidos de cada curso.

4. EVALUACIÓN DEL IMPACTO

En esta etapa se integran dos niveles de evaluación correspondientes a la conducta y a los resultados. Para esta evaluación se debe dejar transcurrir cierto tiempo para que esta transferencia se realice.

⁸ Avollo de Cols, Susana. Evaluación del Proceso de enseñanza – aprendizaje.

⁹ Kirkpatrick, Donald L. Evaluación de Acciones Formativas.

En el nivel de conducta, se mide el grado en que ha ocurrido un cambio como consecuencia de haber asistido el participante a la capacitación, con el fin de saber si los conocimientos, habilidades y/o actitudes aprendidas en la capacitación son transferidas al puesto de trabajo.

En el nivel de resultados, se evalúa los resultados finales que se obtienen como consecuencia de la asistencia de los participantes a un curso de formación. Los resultados finales pueden consistir en: mejora de la calidad, reducción en el tiempo de entrega de productos y reducción en el desperdicio de materiales.

III. SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL IMPACTO DEL PROGRAMA DE CALIDAD 1997

Se llama Sistema Integral de Evaluación del Impacto de la Capacitación por las siguientes características:

- ◆ Es un sistema, por que es un conjunto de métodos, procedimientos y operaciones debidamente relacionados entre sí para realizar una función.
- ◆ Es de evaluación, por que consta de instrumentos de medición los cuales proporcionan puntajes y otros índices que pueden ser manipulados matemática y estadísticamente, lo que hace posible manejar masas de datos y permite comparar resultados y establecer normas. Dichos instrumentos miden la efectividad de aplicación de los cursos de capacitación sobre las actividades laborales. ¹⁰

El objetivo principal de realizar la evaluación del Impacto de la Capacitación es que permite conocer la medida en que se alcanzaron los objetivos propuestos al inicio de cada curso; saber cual fue el tipo de impacto del rendimiento en el trabajo y cual es la visión que adquirieron los participantes acerca de los beneficios en su entorno laboral con los nuevos conocimientos.

La evaluación de la capacitación, es el proceso que sirve para obtener información útil, para retroalimentar al sistema de capacitación y normar la toma de decisiones, con el propósito de mejorarlo y de validar técnica y profesionalmente el entrenamiento en función de sus resultados.

La evaluación debe ser ubicada como la fase del proceso administrativo de la capacitación que compara la planeación con los resultados obtenidos, con la finalidad de medir la eficacia y la eficiencia del sistema, e identificar las causas que pueden afectar su correcto desarrollo.

La evaluación del impacto consiste en comparar cualitativamente los objetivos propuestos con los resultados obtenidos, y cualitativamente las metas preestablecidas en dichos objetivos con su grado de cumplimiento. ¹¹

La medición del impacto tiene como consecuencia un fuerte respaldo de información para la toma de decisiones en proyectos futuros, ya que por medio de esta se detecta de manera más minuciosa que necesidades quedaron sin cubrir después de los cursos.

¹⁰ Avolio de Cols, Susana. Evaluación del Proceso de enseñanza – aprendizaje.

¹¹ Materiales de apoyo a la Evaluación Educativa. CIEES. No.5 Noviembre 1992.

La información arrojada por los instrumentos de medición permite saber mediante el análisis e interpretación de los resultados, cuales fueron los aprendizajes adquiridos, los avances logrados por los participantes, tanto personal como profesionalmente y detectar otras necesidades de tecnología, metodología, conocimientos de los participantes. De esta forma se conoce el desempeño laboral, después de poner en práctica los conocimientos adquiridos en dicho curso y saber si estos conocimientos le han permitido simplificar la fuerza en el trabajo.

Los resultados del impacto permiten identificar si el instrumento aplicado cubre las expectativas o bien podría indicar el mejoramiento de este llegando a puntos más específicos sobre el tema. El mejoramiento en el desarrollo de los conocimientos y habilidades del servidor público permite mantener un orden dentro de la organización y de esta forma lograr una actualización de vanguardia.

Al realizar la medición del impacto se cierra el ciclo de la capacitación y permite determinar el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y económicos, así mismo definir o redefinir, estrategias de futuros proyectos de capacitación dirigidos con un enfoque directo hacia cubrir las expectativas que el año dos mil nos exige.

A continuación se presentan los antecedentes que dieron origen al proyecto

3.1. ANTECEDENTES

- Con el fin de conocer la efectividad de la capacitación en calidad sobre las actividades laborales, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, a través de la Unidad de Desarrollo Administrativo, solicitó a la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Energía desarrollar una metodología para evaluar el impacto de la capacitación, el cual fue desarrollado por la Subdirección de Capacitación de dicha dependencia.
- Con el fin de justificar el presupuesto ejercido en lo correspondiente a Capacitación, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Contaduría Mayor de Hacienda solicitó a la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Energía proporcionar un informe de los beneficios obtenidos con la capacitación de 1997.

- Bajo el marco que establece el Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000 (PROMAP), la Secretaría de Energía desarrolló el PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD 1997, con el propósito de conocer los alcances obtenidos por el personal operativo y administrativo de la Secretaría mediante dicho entrenamiento, la Dirección de Capacitación, realizó una investigación la cual permitió determinar la efectividad del programa realizado.

3.2. MÉTODO

La evaluación del Impacto se realizó con las siguientes características: analítica por que desintegra él todo en sus partes, para conocerlo y apreciarlo mejor; sistemática por que obedece a un procedimiento estructurado racionalmente; uniforme por que su aplicación es igual en todos los cursos y participativa por que los resultados son apreciados, medidos y reportados por los responsables de la capacitación.

Con la evaluación del impacto se pretende alcanzar dos niveles, uno a nivel micro ya que se evalúa individualmente todos y cada uno de los cursos que se imparten y otro a nivel macro el cual tiene como fin evaluar la función de la capacitación, para conocer el grado de cumplimiento de los factores que se relacionan directamente con los objetivos y los lineamientos establecidos.

La evaluación sólo se aplicará a aquellos cursos detectados en el diagnóstico de necesidades, esto es con el fin de exponer resultados que representen una prioridad máxima para la Secretaría y que pueden estar relacionados con su misión.

Con el fin de aumentar la tasa de respuesta se realizará, al final de cada curso, la intención de realizar la evaluación del impacto, explicando que tipo de información necesitan aportar los participantes. Se indicará que el seguimiento es obligatorio, no opcional y que la evaluación es crucial para determinar el efecto y valor del programa.

3.2.1. PERIODO DE APLICACIÓN

Como mínimo se deberá dejar pasar un periodo de tres meses para poder establecer una pauta de mejora, servicio o calidad. Se pueden analizarlas inmediatamente, pero si se posponen de tres a doce meses, los resultados son mejores, ya que los participantes habrán tenido la posibilidad de poner en práctica lo que han aprendido y desarrollar unos nuevos modelos de conducta. Sin embargo si el seguimiento es al cabo de seis meses mostrará que parte de la formación se pone en práctica en comparación con los datos previos a esta.

3.2.2. UNIVERSO POBLACIONAL

Se tomará la muestra del 100% de los servidores públicos capacitados.

3.3.3. ELABORACION DE INSTRUMENTOS

Cuestionario de Opinión (participantes)

Se elaboran diferentes tipos de preguntas en los instrumentos de evaluación de una manera didáctica con el fin de alcanzar los siguientes objetivos:

- Saber si los objetivos se cubrieron satisfactoriamente de acuerdo al programa de capacitación establecido.
- Saber cuales fueron los aprendizajes adquiridos, los avances logrados por los participantes, tanto personal como profesionalmente y detectar otras necesidades de tecnología, metodología y de conocimientos de los participantes.
- Conocer el desempeño laboral, después de poner en práctica los conocimientos adquiridos en dicho curso y saber si estos conocimientos le han permitido simplificar la fuerza en el trabajo.

Con esta información se tendrá una visión más completa sobre los beneficios obtenidos y de esta manera retroalimentar el proceso de capacitación.

Guía de entrevista (jefe del participante)

Las preguntas para estos instrumentos se diseñan con el fin de corroborar que la información aportada por los participantes coincida con la percepción del jefe inmediato, estas preguntas tienen los siguientes objetivos:

- Saber cuales fueron los aprendizajes adquiridos, los avances logrados por los participantes, tanto personal como profesionalmente y detectar otras necesidades de tecnología, metodología, conocimientos de los participantes.
- Conocer el desempeño laboral, después de poner en práctica los conocimientos adquiridos en dicho curso y saber si estos conocimientos le han permitido simplificar la fuerza en el trabajo.

En los formatos de respuesta se omitirán los nombres y firmas de los participantes, ya que si se ven obligados a identificarse, es posible que se sientan forzados a dar respuestas demasiado positivas.

Registro Observacional

- Se realiza un muestreo estratificado cuya finalidad es la de aplicar la prueba piloto, en el cual se toma una muestra de los niveles operativo y mando medio.
- Se diseña el instrumento a aplicar con base en el contenido temático del curso realizado y los objetivos planteados en el mismo a través de pruebas conductuales en las que se planteará una situación que induzca las conductas que se desean observar.
- Se realiza una prueba piloto en la que se aplica el instrumento con la finalidad de identificar las conductas que presenten mayor dificultad para observar y de esta manera realizar los ajustes necesarios al instrumento.
- El observador tendrá una breve entrevista con el servidor público a fin de poder registrar las actitudes de servicio y de colaboración del mismo, posterior a esta el observador permanecerá en el área y cerca del lugar donde se encuentra el servidor público por espacio de diez a quince minutos aproximadamente para poder registrar el resto de actitudes que integran el estudio.
- La ejecución de la evaluación se hace dentro de la jornada laboral del servidor público y su tiempo aproximado de duración es de treinta minutos, tiempo en el que se induce la situación y se registran las conductas establecidas.
- La información recabada se integrará y se comparará con la información obtenida por el cuestionario de opinión y la guía de entrevista.

3.2.4. MEDICIÓN DEL IMPACTO

Las escalas de medición utilizadas en todos los instrumentos son homogéneas ya que todas son de tipo Likert, lo único que hace la diferencia es la connotación de la respuesta.

La escala de tipo Likert esta diseñada para permitir al participante responder en grados variables a cada elemento que describe el aprendizaje, es un procedimiento de graduación en el cual la escala representa un continuo bipolar. El extremo inferior representa una respuesta negativa, mientras que el extremo superior representa una respuesta positiva. La medición de los datos se realizará utilizando la estadística descriptiva utilizando medidas de tendencia central.

3.2.5. INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Las fuentes para realizar la interpretación detallada serán:

- Información aportada por los participantes a través del cuestionario a aplicado.
- Entrevista a los Jefes.
- Se realizará un registro de observación sobre el desempeño laboral

Dentro de la estrategia de evaluación sobre el impacto de la capacitación se contempló lo siguiente:

La primera etapa consiste en conocer los alcances obtenidos del curso, con el fin de saber si se cumplieron los objetivos planteados.

La segunda etapa contempla en describir la medida del impacto que tuvo el curso en las actividades laborales del servidor público.

3.2.6. RESULTADOS DE EVALUACION

Los resultados se presentaran realizando un reporte que contenga la siguiente información:

- ☒ El porcentaje alcanzado de los objetivos del curso.
- ☒ Impacto obtenido en las actividades laborales, impacto alcanzado en las diferentes áreas administrativas, el impacto del curso en los diferentes rangos de edades, los resultados de las entrevistas y el resultado del registro observacional.
- ☒ Las conclusiones y observaciones.
- ☒ Tablas de frecuencias y gráficas de los datos obtenidos.

3.3. PROCESO ADMINISTRATIVO

3.3.1. ACUERDOS INICIALES

El presente sistema de evaluación será examinado por la Dirección General de Recursos Humanos, con el fin de aprobar dicha intervención y para acordar los apoyos concretos para la realización de la evaluación.

Con el fin de aumentar la tasa de respuesta se hará saber, al final del programa la intención de realizar la evaluación del impacto, explicando que tipo de información necesitan aportar los participantes. Se indicara que el seguimiento es obligatorio, no opcional y que la evaluación es crucial para determinar el efecto y valor del programa.

3.3.2. CARTA Y CUESTIONARIO

Se dirigirá a los jefes de los participantes a evaluar, una carta en la cual se explique el motivo y la importancia de dicha evaluación en los aspectos específicos relacionados con el programa de entrenamiento; así como el cuestionario. (Ver anexo I y II)

3.3.3. ENTREVISTAS CON LOS JEFES

Se efectuara una entrevista estructurada a los jefes de los participantes con el fin de obtener de manera directa sus percepciones sobre el mismo. (Ver anexo III)

3.3.4. RESULTADOS

Se entregaran los resultados de las evaluaciones del impacto de cada una de las áreas a los titulares; con el fin de que identifiquen los motivos por los que han mejorado o no, los factores que han obstruido sus progresos.

3.4. ENTREGA DE RESULTADOS

Se pretendió mediante la elaboración de este reporte concentrar y organizar la información sobre la evaluación del impacto a través de los instrumentos aplicados a los participantes y de la entrevista con los jefes; para que sirviera a la Subdirección de Capacitación como una fuente de acceso sobre la capacitación recibida con el fin de analizar y discutir el proceso y tomar decisiones sobre los programas futuros; así como para poder presentar dicha información en una forma ejecutiva a las Instituciones solicitantes.

Para su elaboración se utilizó información de carácter cualitativo y de carácter cuantitativo proveniente de los cuestionarios de evaluación aplicados a los participantes.

3.4.1. REPORTE DE EVALUACIÓN POR MÓDULO

ALCANCE DE OBJETIVOS

Es importante señalar que los avances obtenidos son en cuanto a las actitudes de mejora en los participantes y estos avances indican de que manera se cubrieron los objetivos propuestos al impartir dicho curso.

En cuanto a los alcances obtenidos por cada uno de los módulos impartidos las opiniones de los participantes son:

MODULO 1

Sensibilización al Cambio

El 30% de los participantes mostró una disposición excelente ante los cambios de la organización, mientras que el 66% la consideró buena y sólo el 4% comentó que fue regular.

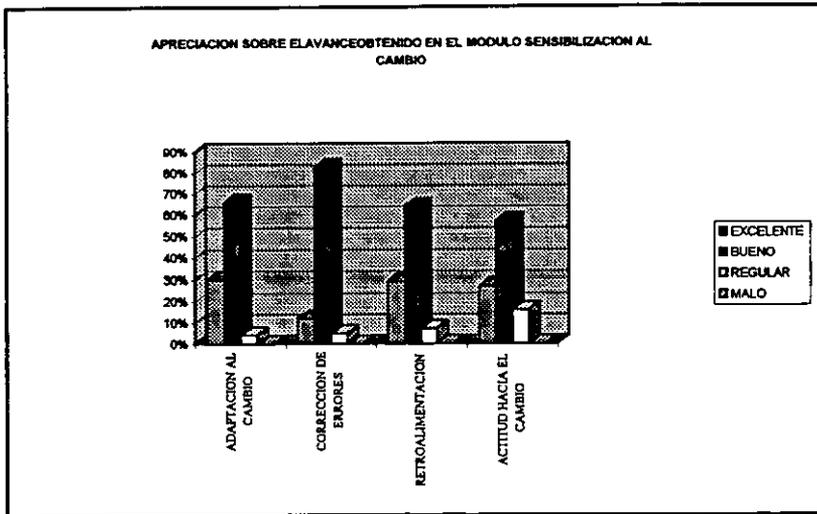
El 12% de los participantes tomó una actitud excelente hacia la corrección de sus errores, mientras que el 83% la consideró buena y el 5% regular.

El 29% de los participantes aceptó de una manera excelente la retroalimentación que recibe, el 64% fue buena y sólo el 7% fue regular.

El 27% de los participantes se mostró abierto hacia las posibilidades del cambio, mientras que el 57% fue buena y el 16% regular.

- * De este módulo podemos resaltar que el más alto avance obtenido fue en cuanto a la corrección de errores ya que la mayoría de los participantes considera de vital importancia una actitud positiva ante estos.

APRECIACION SOBRE EL AVANCE OBTENIDO EN EL MODULO SENSIBILIZACION AL CAMBIO				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
ADAPTACION AL CAMBIO	30%	66%	4%	0%
CORRECCION DE ERRORES	12%	83%	5%	0%
RETROALIMENTACION	29%	64%	7%	0%
ACTITUD HACIA EL CAMBIO	27%	57%	16%	0%



MODULO 2

Integración de Equipos

El 24% de los participantes ha considerado que su colaboración ante la disminución de reprocesos ha sido excelente, mientras que el 72% la calificó como buena y sólo el 4% regular.

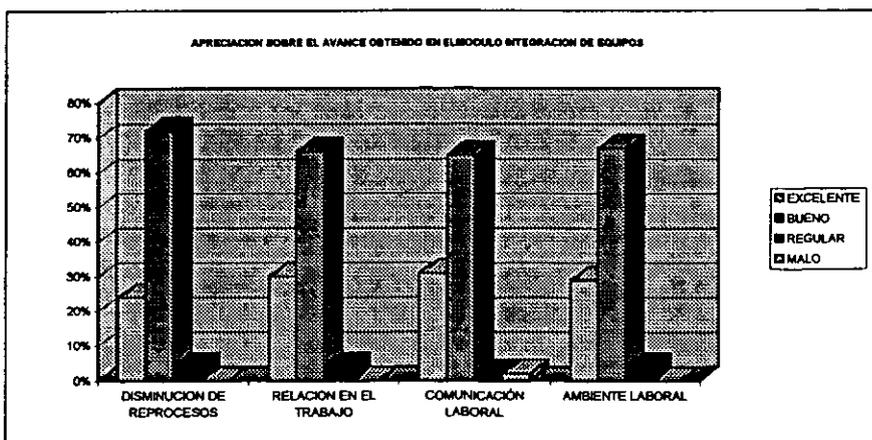
El 30% de los participantes explicó que su relación en el trabajo fue excelente, mientras que el 66% la consideró buena y sólo el 4% la calificó como regular.

El 31% de los participantes comentó que su comunicación en el área de trabajo ha sido excelente, mientras que el 65% la consideró buena, el 2% explicó que fue regular y solo el 2% la valoró como mala.

El 29% de los participantes comenta que el ambiente laboral en su área de trabajo ha sido excelente, mientras que el 67% lo consideró bueno y sólo el 4% lo calificó regular.

- * La importancia de éste módulo se puede observar en lo que se refiere a la disminución de reprocesos, ya que en dicho punto se logra obtener un avance satisfactorio en cuanto a la actitud del servidor público y de esta manera se logra cumplir uno de los objetivos del PROMAP.

APRECIACION SOBRE EL AVANCE OBTENIDO EN EL MODULO INTEGRACION DE EQUIPOS				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
DISMINUCION DE REPROCESOS	24%	72%	4%	0%
RELACION EN EL TRABAJO	30%	66%	4%	0%
COMUNICACION LABORAL	31%	65%	2%	2%
AMBIENTE LABORAL	29%	67%	4%	0%



FUENTE: SISTEMA DE EVALUACION SOBRE EL IMPACTO

MODULO 3

Calidad en el Servicio

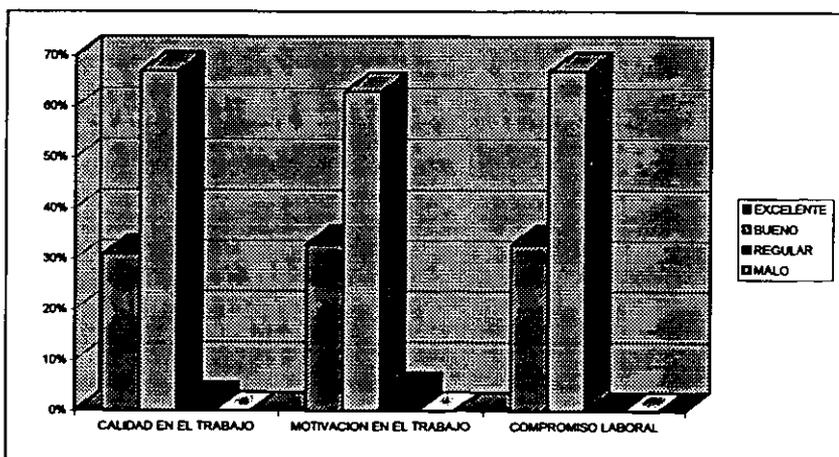
El 31% de los participantes comentó que la calidad en la realización de su trabajo fue excelente, el 67% opinó que fue buena y el 2% la considera regular.

El 33% de los participantes explicó que la motivación para la realización de su trabajo fue excelente, el 63% la consideró buena y el 4% regular.

El 33% de los participantes demostró que el compromiso adquirido con los objetivos de su área de trabajo fue excelente, mientras que el 67% lo valoró como bueno.

- En el presente módulo tanto la calidad en el trabajo, como el compromiso laboral, fueron los avances más altos lo cual indica que la suma de estos dos permite un mejor logro, el cual es bastante significativo para alcanzar los objetivos de la Secretaría de Energía.

APRECIACION SOBRE EL AVANCE OBTENIDO EN EL MODULO CALIDAD EN EL SERVICIO				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
CALIDAD EN EL TRABAJO	31%	67%	2%	0%
MOTIVACION	33%	63%	4%	0%
COMPROMISO LABORAL	33%	67%	0%	0%



FUENTE: SISTEMA DE EVALUACION SOBRE EL IMPACTO

3.4.2. REPORTE DEL IMPACTO POR MÓDULO

Un elemento fundamental en la evaluación de todo programa es precisamente el impacto que tiene en los participantes.

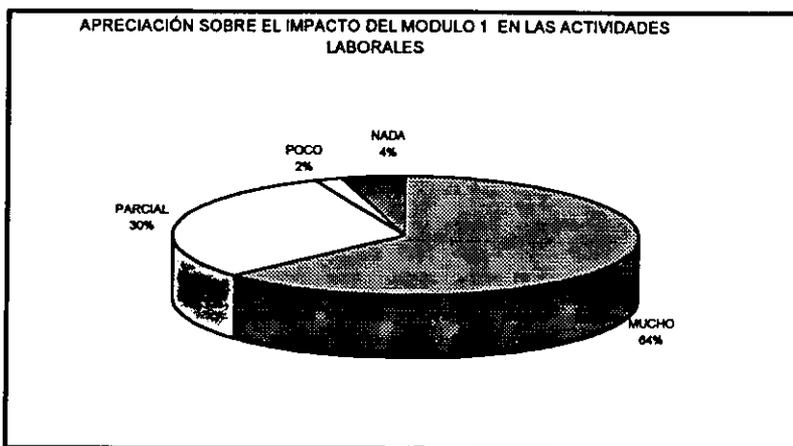
Al respecto, las opiniones de los participantes del Programa de Calidad 1997 fueron:

MODULO 1

Sensibilización al Cambio

Un 64% opinó que este módulo tuvo un fuerte impacto en sus actividades laborales, un 30% refirió considerar un impacto regular en las mismas mientras que el 2% lo valoró mínimo y el 4% que no tuvo.

En cuanto al tipo de impacto, los participantes lo relacionan con la visión que adquirieron de los beneficios que el cambio provoca en su entorno laboral y la importancia que tiene el estar dispuesto a nuevas posibilidades de trabajo, así como también, opinan que la disposición al cambio trajo consigo un mejor ambiente laboral, dentro de la Secretaría.



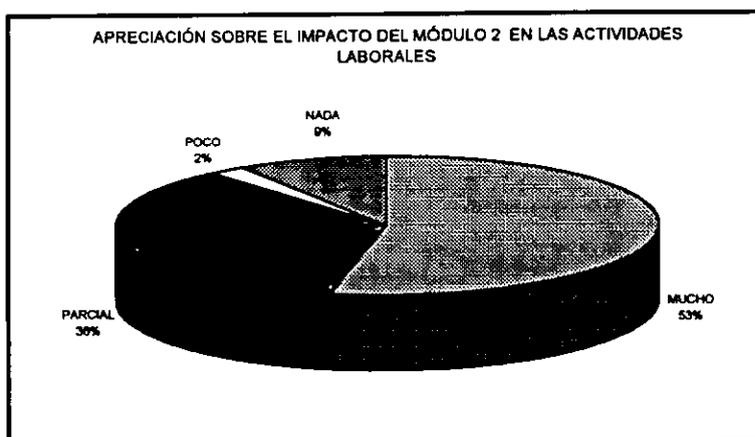
FUENTE: SISTEMA DE EVALUACIÓN SOBRE EL IMPACTO

MODULO 2

Integración de Equipos

Un 53% opinó que este módulo tuvo un fuerte impacto en sus actividades laborales, el 36% lo consideró regular y el 2% comentó que fue mínimo y el 9% que no tuvo.

Es importante señalar que el impacto de este módulo contribuyó a una mejor comunicación entre los mismos compañeros así como, también para con sus jefes logrando así trabajar en equipo y con un sólo objetivo, lo cual trajo como resultado un trabajo más rápido y eficiente, logrando así la disminución de reprocesos.



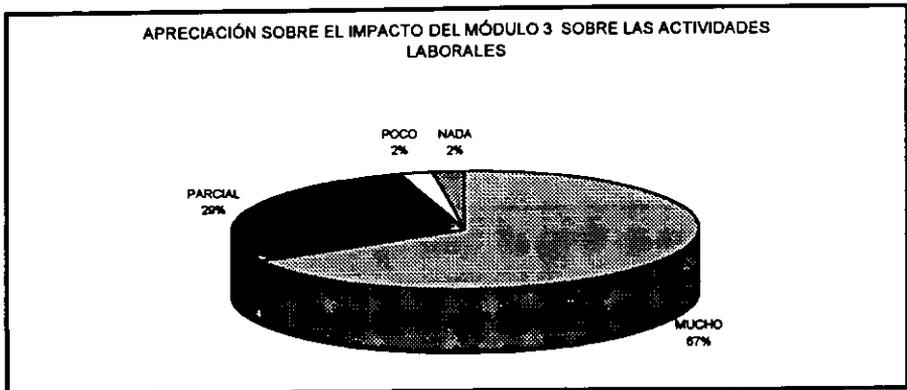
FUENTE : SISTEMA DE EVALUACION SOBRE EL IMPACTO

MODULO 3

Calidad en el Servicio

El 67% opinó que este módulo tuvo un fuerte impacto en sus actividades laborales, un 29% señaló un impacto regular en las mismas, el 2% lo consideró mínimo y el 2% que no tuvo.

De manera general los participantes señalan que el tipo de impacto de este módulo fue la concientización de la importancia que tiene la motivación para realizar las cosas con calidad. La motivación hacía el personal es un factor en el que la Secretaría de Energía a contribuido ya que les ha proporcionado mejores y más herramientas de trabajo lo cual ha facilitado sus labores, y reducido problemas.



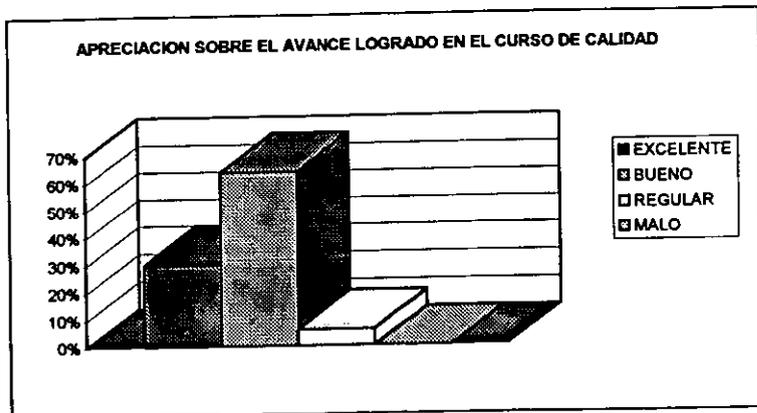
FUENTE: SISTEMA DE EVALUACION SOBRE EL IMPACTO

3.4.3. INFORME FINAL

ALCANCE DE OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE CALIDAD 1997

Los objetivos del Programa de Calidad de 1997 fueron alcanzados favorablemente ya que el 30% de la población evaluada logro tener un avance excelente en el cambio hacia actitudes más positivas, el 64% consideró que fue bueno el avance que se alcanzo y sólo el 6% opina que fue regular.

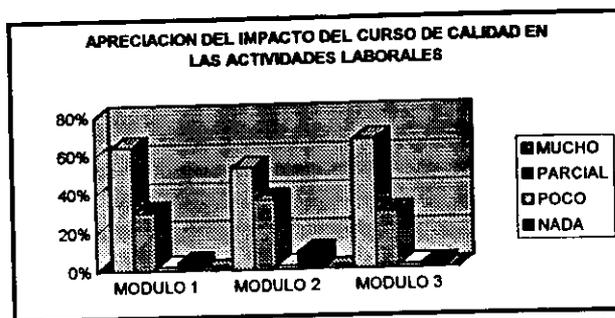
Con estas cifras se observo que los objetivos del Programa de Calidad, así como las expectativas propuestas por el PROMAP fueron alcanzadas.



FUENTE: SISTEMA DE EVALUACION SOBRE EL IMPACTO

IMPACTO DE LOS MODULOS DE CALIDAD

APRECIACION SOBRE EL IMPACTO DE LOS MODULOS EN LAS ACTIVIDADES LABORALES DE LOS PARTICIPANTES.				
	MUCHO	PARCIAL	POCO	NADA
MODULO 1	64%	30%	2%	4%
MODULO 2	53%	36%	2%	9%
MODULO 3	67%	29%	2%	2%



FUENTE: SISTEMA DE EVALUACION SOBRE EL IMPACTO

En la gráfica anterior se puede observar que el Módulo III correspondiente a Calidad en el Servicio tuvo el más alto porcentaje de esta manera, se indica que dicho módulo tuvo un fuerte impacto en las actividades laborales de los participantes, logrando así, concientizar al servidor público de la importancia de la calidad en todas sus acciones.

El 67% de los participantes consideró que el Módulo III tuvo un gran impacto en sus actividades, el 29% opinó que fue parcial, sólo el 2% comentó que fue poco y el 2% que no tuvo impacto.

El Módulo I fue el segundo en tener un alto porcentaje en cuanto al impacto en las actividades laborales, con este resultado se puede comprobar la disposición del servidor público ante los cambios que se presentan, lo cual viene a facilitar los procesos en la Administración Pública Federal.

El 64% de los participantes consideró que el Módulo I tuvo un gran impacto en sus actividades, el 30% valoró que fue parcial, sólo el 2% que fue poco y el 4% opinó que no tuvo impacto.

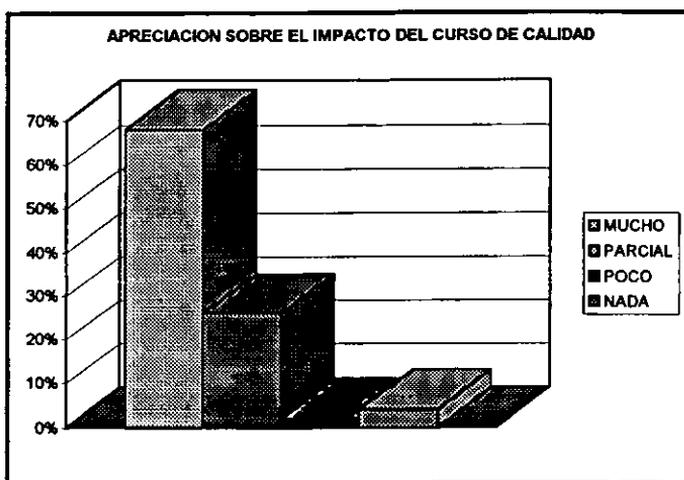
El Módulo II fue el que tuvo un menor impacto, debido a que la influencia de este no depende directamente de los participantes, sino también de factores externos así como el ambiente de trabajo, la comunicación y la relación entre los compañeros y los jefes.

El 53% de los participantes estimó que el Módulo II tuvo un gran impacto en sus actividades, el 36% opinó que fue parcial, sólo el 2% poco y el 9% valoró que no tuvo impacto.

IMPACTO DEL PROGRAMA DE CALIDAD DE 1997

El impacto logrado a través del Programa de Calidad de 1997 en las actividades laborales de los trabajadores de la Secretaría de Energía fue bastante significativo logrando tener un impacto considerable para el 68% de los participantes, mientras que el 26% comentó que fue parcial, sólo el 2% opinó que fue poco y el 4% que no tuvo.

Con estos resultados se puede observar que los objetivos de impulsar una cultura sobre la calidad y el mejoramiento continuo de actividades se lograron con este programa de capacitación.



FUENTE: SISTEMA DE EVALUACION SOBRE EL IMPACTO

REPORTE DE LAS ENTREVISTAS

De las entrevistas realizadas a los jefes de los participantes se logro observar que el impacto del curso sobre los participantes fue notable ya que el 94% cuenta con la disposición necesaria para enfrentar los cambios y sólo el 6% presenta algunas deficiencias, en cuanto a su comportamiento; dentro de las deficiencias se encuentran la falta de motivación para realizar el trabajo, rebeldía ante superiores, dificultad de adaptación y problemas interpersonales.

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

A manera de conclusión podemos decir que los resultados obtenidos fueron adecuados, considerando que fue el primer Programa de Capacitación de esta índole que se aplicaba en la Secretaría de Energía y que por lo tanto era difícil alcanzar un mejor resultado debido a que sólo se capacito a una quinta parte de los trabajadores.

Por otro lado se lograron cubrir los objetivos del Programa de Capacitación de Calidad de 1997 así como las expectativas propuestas por el PROMAP.

Se logro concientizar al servidor público sobre la importancia que tiene la disposición al cambio y la calidad en el servicio para la Administración Pública Federal ya que gracias a esto todos se benefician. Es importante hacer mención sobre una cultura del trabajo en equipo ya que fue el punto más difícil para lograr un impacto adecuado, esto se debe a la falta de costumbre para trabajar en conjunto con otros.

Para poder llevar a cabo el trabajo en equipo es necesaria una comunicación sin barreras, es decir que exista el dialogo entre los compañeros, así como también, con los superiores, cimentando así las bases para un mejor desarrollo laboral.

Es necesario hacer una justificación en cuanto a los resultados obtenidos, ya que el objetivo de este sistema era saber de que manera se alcanzaron los objetivos propuestos al impartir el Programa de Calidad y el impacto que se tuvo al recibir dicho curso.

El objetivo de medir al alcance de los objetivos propuestos en dicho programa fue saber el avance que tuvo en cuanto a la disposición de apertura de los participantes, siendo el resultado bueno.

El objetivo primordial de medir el impacto de dicho programa es saber la reacción que tuvo sobre las actividades laborales, la cual fue excelente.

Los dos resultados anteriores nos permiten observar que el participante aún se encuentra renuente a cambiar algunas actitudes, pero por otro lado, lo encontramos consciente para desempeñar sus labores con la mejor calidad posible.

Es grato observar los resultados de un Programa de Capacitación en el que lo único y más importante son las actitudes positivas y la disposición que tienen los servidores públicos para prestar un servicio respetable dignificando la Administración Pública y combatiendo la corrupción y la impunidad.

- Dichos cursos deben impartirse a mandos medios y superiores.
- Inculcar más el trabajo en equipo.
- Ante los resultados obtenidos es necesario seguir con este tipo de cursos para evitar efectos reversibles.
- Exigir más la asistencia a los cursos de calidad.
- Proponer un curso de motivación.

IV.ALTERNATIVAS DE SOLUCION PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACION EN CALIDAD

De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación para medir el impacto se proponen lo siguiente:

Las alternativas que a continuación se detallan se dirigen a establecer objetivos que permitan mejorar el nivel de la relación laboral en la institución, de esta manera logrando un óptimo aprovechamiento y aplicación del aprendizaje, en respuesta a la problemática detectada.

Alternativa:

I. Desarrollar un Programa de Calidad para Mandos Superiores, Mandos Medios y Operativos.

II. Desarrollar un Programa de Desarrollo Humano, Estrés y Asertividad para Mandos Superiores, Mandos Medios y Operativos.

4.1. PROGRAMA DE CALIDAD EN EL SERVICIO

MANDOS SUPERIORES

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Fortalecer las funciones de planeación y dirección en el desarrollo de los programas sustantivos y de apoyo de la Secretaría de Energía que permita llegar a la excelencia en el Servicio Público.
- Mejorar las estrategias para la realización de los proyectos sustantivos de acuerdo a la misión
- Contar con metodología para evaluar proyectos

MANDOS MEDIOS

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Mantener la plataforma de trabajo en un nivel de efectividad en el desarrollo de las tareas consistente y altamente profesional que permita llegar a la excelencia en el servicio Público en el ámbito de la Secretaría de energía.
- Contribuir a elevar el nivel de productividad y calidad en el trabajo, del personal y de las unidades administrativas.
- Mejorar el desempeño personal y organizacional.
- Cumplir con estándares de calidad en el desarrollo del trabajo y en la presentación de servicios a usuarios internos y externos.

OPERATIVOS

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Fortalecer la plataforma de trabajo a nivel de efectividad en el desarrollo de las actividades inherentes en los niveles operativos, siendo constantes y altamente profesionales, lo cual les permita llegar a la excelencia en el servicio Público.
- Contribuir a elevar el nivel de productividad y calidad en el trabajo, del personal y de las unidades administrativas.
- Mejorar el desempeño personal y organizacional
- Cumplir con estándares de calidad en el desarrollo del trabajo y en la presentación de servicios a usuarios internos y externos.

4.2. PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Favorecer el incremento de la autoestima
- Generar un cambio de actitud en los participantes que incremente su calidad personal
- Contribuir a mejorar el nivel de calidad de vida

4.3. PROGRAMA DE ESTRES

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Proporcionar herramientas para enfrentar positivamente situaciones nuevas, generadoras de estrés.
- Desarrollar soluciones para la construcción de nuevos planteamientos del problema, con una percepción distinta.
- Liberar de tensión a los servidores públicos de los efectos dañinos propiciados por el estrés.

4.4. PROGRAMA DE ASERTIVIDAD

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Que el participante tenga una identidad que le permita administrar de una manera eficaz la toma de decisiones, logrando actuar con decisión, claridad y flexibilidad ante situaciones conflictivas.

La importancia de integrar el Programa de Desarrollo Humano, Estrés y Asertividad, radica en ofrecer la oportunidad a los servidores públicos de esta Secretaría de ir hacia adelante de una manera directa, clara, confiada y segura para defender su propia posición y para manifestar sus ideas y capacidades a través de un espacio de expresión en donde puedan darse un tiempo para sí mismos; y con esto aprender a conocerse y a reflexionar respecto a sus actitudes actuales, tanto consigo mismo como en su entorno familiar y laboral, para lo cual tendrán que desarrollar habilidades e implementar técnicas para mejorar su calidad de vida y fortalecer conductas favorables en el ámbito laboral.

Concretamente el curso de Desarrollo Humano permitirá al trabajador tener un espacio para manifestarse abierta y objetivamente, enfrentando su realidad a través de la motivación orientada hacia las actitudes positivas de crecimiento y progreso que permitan mejorar la calidad de vida.

En el caso del Estrés se pretende facilitar conocimientos y habilidades que permitan disuadir los efectos nocivos de la vida acelerada y de las presiones tanto laborales como personales, bajo las cuales vivimos cotidianamente los seres humanos.

Con respecto a la Asertividad permitirá crear una identidad para actuar dirigida y positivamente con el objeto de hacer una toma de decisiones eficaces y flexibles ante circunstancias que representen retos.

V. VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

5.1. FORMACIÓN PROFESIONAL

La preparación brindada por el Colegio de Pedagogía de la Universidad Nacional Autónoma de México ha sido satisfactoria, ya que el programa de estudio está dirigido a formar profesionales dedicados al desarrollo integral del hombre y cuenta con los elementos teóricos metodológicos de enseñanza aprendizaje necesarios, razón que permite al pedagogo orientar el proceso de capacitación.

Los conocimientos adquiridos a lo largo de la licenciatura me han permitido realizar lo siguiente:

- ◆ Diseñar programas
- ◆ Evaluar programas
- ◆ Supervisar al personal docente para eficientar la función educativa.
- ◆ Supervisar los recursos didácticos para facilitar el proceso de enseñanza.
- ◆ Planear y Desarrollar estrategias que permitan lograr el aprendizaje de acuerdo a los objetivos de la institución.
- ◆ Analizar que los objetivos estén estructurados y que estos sean realistas.

Valoro la experiencia adquirida a lo largo de mi estancia en la Secretaría como una oportunidad de reafirmar aprendizaje sobre:

A) El conocimiento y necesaria profundización acerca del campo de la evaluación sus enfoques e instrumentos.

Esto se refiere a la presencia de circunstancias propias de la evaluación que exigieron revisar modelos de cuestionarios, el diseño de reactivos, su validación y los mecanismos para su sistematización. Esta función sobre la elaboración de los instrumentos llevo a relacionar con los enfoques, conceptos y funciones del ámbito de la evaluación, logrando un trabajo teórico – práctico interesante.

B) El reconocimiento del contexto general como determinante de los procesos educativos en donde el medio geográfico, económico, social, y cultural es indispensable para que la acción didáctica se lleve a cabo en forma eficiente.

C) La comprensión del campo de la Didáctica como un ámbito para contextualizar y orientar los procesos de enseñanza aprendizaje; en donde el conocimiento surgió a partir de los momentos

del diseño de los instrumentos de medición, del diseño de programas, de la supervisión de los recursos didácticos, de la Planeación y del Desarrollo de estrategias, así como también de analizar los objetivos que permitan lograr el aprendizaje de acuerdo a los objetivos de la institución.

5.2. LA FUNCIÓN DEL PEDAGOGO EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Mi relación dentro del área de capacitación se concibe de la siguiente manera, tomando como base mi perfil profesional.

La pedagogía propone diversas técnicas y medios basados en principios didácticos que permiten una motivación en la capacitación y una comunicación grupal, con el fin de lograr un aprendizaje efectivo y de utilidad en los adultos.

En la Subdirección de Capacitación mi intervención como pedagoga tiene dos tipos de actividades:

A) Actividad Principal

B) Actividad de Apoyo

A) La Evaluación del Impacto de la Capacitación es la actividad principal que tengo designada dentro del proceso de Capacitación en la Secretaría. Esta actividad inició con la elaboración del Sistema Integral para Evaluar la Medición del Impacto, la cual se complementa con las siguientes actividades:

- ◆ La elaboración de un instrumento de medición para cada uno de los programas.
- ◆ Identificar a los participantes que concluyeron el programa que se va a evaluar.
- ◆ Enviar a los participantes los instrumentos de evaluación.
- ◆ Recibir los instrumentos de evaluación
- ◆ Realizar una base de datos para vaciar la información de los instrumentos.
- ◆ Analizar la información arrojada por la base de datos
- ◆ Realizar un informe de los resultados

B) La Planeación la actividad de apoyo en la cual tengo intervención junto con todos los que integramos la Subdirección de Capacitación. En la Planeación mis actividades son:

- ◆ La definición de los objetivos y la elaboración de los programas que se refieren a las actitudes (calidad, desarrollo humano, estrés, entre otros).
- ◆ La elaboración de las fichas técnicas y de las bases de licitación pública.
- ◆ La revisión de propuestas de licitación de todos los cursos para verificar el cumplimiento adecuado de cada uno de los requisitos expuestos en las bases y con el fin de conocer los contenidos metodológicos, así como también conocer los materiales didácticos que se utilizaran en dicho curso.
- ◆ Diseñar instrumentos de evaluación para la finalización de los cursos.

Así como también se me ha permitido participar en proyectos no propios de capacitación, como lo son el diseño de una propuesta metodológica para la evaluación de la productividad y un esquema metodológico para la certificación laboral.

La Subdirección de Capacitación me ha brindado todo el apoyo y la confianza para alcanzar mis metas en la institución, así como también, el impulso y la motivación para mi desarrollo integral como profesional en la pedagogía.

5.3. OBSERVACIONES AL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO

Con el fin de obtener resultados más exactos acerca del impacto se propone encuestar al 100% de la población que asista a cada uno de los cursos.

Es necesario diseñar un tríptico el cual explique el objeto de esta evaluación, evitando la confusión sobre los participantes con relación a la Evaluación del Desempeño y con la Detección de Necesidades.

5.4. CONCLUSIÓN

Durante mi experiencia he verificado la importancia que tiene la labor del pedagogo en el proceso de capacitación, ya que en este se aplica gran variedad de conocimientos adquiridos en la licenciatura, así como también se adquieren nuevos conocimientos relacionados con la Administración de Recursos Humanos. Es necesario enfatizar el valor que tiene la evaluación en la capacitación, ya que esta permite detectar y corregir fallas en la formación y es también base para desarrollar los objetivos a seguir.

Es importante resaltar la importancia que ha adquirido la capacitación humanística, ya que esta permite al individuo enfrentar su realidad a través, de la reflexión y del conocimiento de sus actitudes actuales y lograr una motivación tanto consigo mismo como en su entorno laboral mejorando así su calidad de vida.

En su ámbito de competencia la Secretaría de Energía reafirma su compromiso y da continuidad a las acciones de modernización conforme al Sistema Integral de Capacitación, que tiene como objetivos el promover la formación del servidor público hacia una cultura de servicio público con dignidad, profesionalización y ética, que permite impulsar los proyectos estratégicos de las áreas sustantivas y adjetivas de esta institución que la lleven a mejorar su desempeño con calidad, responsabilidad y productividad.

Conforme a la experiencia que se obtuvo en los años de 1997-1998, la capacitación en calidad en niveles operativos, se conceptualiza como una herramienta de apoyo sistemático que ha permitido crear una plataforma de servidores públicos con actitudes de colaboración y buen desempeño laboral, fortaleciendo la imagen institucional. No obstante es necesario establecer un programa de calidad para mandos medios y superiores con el fin de fortalecer los conocimientos de los niveles operativos.

ANEXO 1

CARTA

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**



Secretaría de Energía

ESTIMADO: 'NOMBRE'

Con el propósito de conocer los alcances obtenidos mediante *EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD 1998*, la Dirección de Capacitación, realizará una investigación que le permita determinar la efectividad del programa aplicado a los servidores públicos, para lo cual le envío un cuestionario para evaluar el desempeño del personal que participo.

Por el amable apoyo prestado agradezco de antemano la recopilación de información.

Esperamos sus comentarios a la brevedad posible.

ATENTAMENTE

JOSE LUIS ARAGONES JIMENEZ
DIRECTOR DE CAPACITACION

ANEXO 2

CUESTIONARIO



CUESTIONARIO

Nombre del trabajador: _____ Edad: _____

Área de adscripción: _____

Instrucciones:

A continuación aparecen una serie de aseveraciones respecto a los elementos aprendidos en los tres módulos del PROGRAMA DE CAPACITACION EN CALIDAD 1997. En cada aspecto aparecen tres alternativas de evaluación. Por favor marque en que medida logro el avance.

I.- Actitudes de Cambio

1. - ¿La disposición en su adaptación a los cambios de la organización ha sido?

A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

2. - ¿Qué actitud toma ante la corrección de sus errores?

A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

3. - ¿Qué actitud toma ante la retroalimentación que recibe?

A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

4. - ¿De que manera han contribuido sus superiores y compañeros para que tome una actitud positiva hacia el cambio?

A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

♦ ¿Cuál fue la medida del impacto de este módulo en sus actividades laborales?

A) Mucho B) Parcial C) Poco D) Nada

Comente que tipo de impacto tuvo

II.- Trabajo en Equipo

1. - ¿De qué manera es su colaboración en la disminución de reprocesos (disminución de actividades)?

A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

2. - ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?

A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

3. ¿Cómo es su comunicación en su área de trabajo?

A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

4.-¿Cómo ha sido su ambiente laboral en los últimos meses?

- A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

❖ ¿Cuál fue la medida del impacto de este módulo en sus actividades laborales?

- A) Mucho B)Parcial C)Poco D)Nada

Comente que tipo de impacto tuvo

III. Calidad en el Servicio

1. -¿ Cómo es la calidad con la que realiza su trabajo?

- A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

2. - Para realizar su trabajo su motivación es:

- A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

3.- En que medida se compromete con los objetivos de su área de trabajo

- A) Excelente B) Buena C) Regular D) Mala

❖ ¿Cuál fue la medida del impacto de este módulo en sus actividades laborales?

- A) Mucho B)Parcial C)Poco D)Nada

Comente que tipo de impacto tuvo

FIRMA DEL TRABAJADOR

ANEXO 3

GUIA DE ENTREVISTA

PROGRAMA DE CALIDAD EN EL SERVICIO

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre del trabajador: _____

Area de adscripción: _____

INSTRUCCIONES:

Con el fin de conocer el impacto del curso de calidad, a continuación se muestra una serie de preguntas sobre las actitudes de su empleado.

1. ¿ Se adapta con facilidad a los cambios de la organización?
SI NO
2. ¿ Muestra disposición cuando recibe una orden?
SI NO
3. ¿Acepta su responsabilidad por los errores cometidos?
SI NO
4. ¿Corrige sus errores?
SI NO
5. ¿Se compromete con los objetivos de su área de trabajo?
SI NO
6. ¿Se relaciona adecuadamente en su área de trabajo?
SI NO
7. ¿Esta motivado para realizar su trabajo?
SI NO
8. ¿Tiene presente que su trabajo debe ser con calidad?
SI NO
9. ¿Colabora en la disminución de reprocesos?
SI NO
10. ¿ A notado cambios en sus actitudes?
SI NO

ANEXO 4

GLOSARIO

CONCEPTOS BASICOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CAPACITACION EN LA S. E

CAPACITACION EN EL TRABAJO	Actividades a desarrollar habilidades y mejorar actitudes de los trabajadores en la labor que realizan. En ella se conjugan la realización individual con la consecución de los objetivos de la institución, constituye una importante herramienta en la organización, para apoyar a sus áreas en el mejor ejercicio de sus funciones.
PLANEACION	Escoger y relacionar hechos para prever y formular actividades propuestas que se suponen necesarias para logra resultados deseados.
SISTEMA	Conjunto ordenado de métodos, procedimientos y operaciones, todos debidamente relacionados entre si, para realizar una función.
LICITACION PUBLICA	Es el proceso legal por el cual se ofrece un bien o servicio.
EVALUACION DE LA CAPACITACION	Proceso mediante el cual se determina el grado de eficiencia con el que se han alcanzado los fines, metas u objetivos previstos respecto a la capacitación.
CONOCIMIENTOS	Modificación habitual y relativamente permanente del comportamiento de las personas, que ocurre como resultado de un proceso de adquisición o captura de conocimiento. El cambio puede manifestarse intelectual y actitudinalmente o realizando mejor una tarea o actividad.
ACTITUDES	Tendencia del comportamiento afectivo, regida por el conocimiento que un individuo tiene con respecto a hechos, personas, situaciones o instituciones. Es decir, dependiendo de los valores y opiniones que un individuo posea va a ser su manera de actuar a favor o en contra de personas hechos, situaciones o instituciones.
HABILIDADES	Acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las habilidades motoras o destrezas de un individuo, con el propósito de incrementar su eficiencia en su puesto de trabajo
CURSO	Conjunto de actividades de enseñanza –aprendizaje para la adquisición o actualización de las habilidades y de los conocimientos relativos a un puesto de trabajo, cuya reunión conforma un programa de capacitación.

BIBLIOGRAFIA

- ACLE T, ALFREDO. **Retos y Riesgos de la Calidad Total**. Edit. Grijalbo México 1994.
- AVOLIO DE COLS. SUSANA. **Evaluación del Proceso de enseñanza - aprendizaje**.
- BARTLETTALTON C Y KEISER T. **Cambio de conducta organizacional**. Edit Trillas, 1980.
- BELCHER, JHON G. **Productividad Total**. Ediciones Granica. 1987.
- CUMMINGS, L.L. Y SCHAWAB DONALD P. **Recursos Humanos. Desempeño y Evaluación**. Edit. Trillas; México 1994.
- CROSBY, PHILIPH. **La calidad no cuesta**, México, CECSA, 1992.
- DEMING, EDUARD. **Calidad, Productividad y competitividad**, Madrid 1990.
- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. **Programa para la Modernización de la Administración Pública. 1995 - 2000** Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo. México, D.F 1995
- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. **Programa de Desarrollo y Reestructuración del Sector de la Energía 1995-2000** México, D.F 1995
- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. **Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado** (28 de Diciembre de 1963)
- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. **Reglamento Interior de la Secretaría de Energía** (30 de julio de 1997)
- GRONLUND NORMAN E. **Elaboración de tests de Aprovechamiento**. Edit. Trillas México 1994.
- HISHIKAWA, KAORU. **La administración de la Calidad**. París, Dunond 1990
- KIRKPATRICK, DONALD L. **Evaluación de Acciones Formativas, los cuatro niveles**. EPISE S.A. España. Febreo 1999
- LIVAS, I **Análisis e Interpretación de los Resultados de la Evaluación Educativa**. México Edit. Trillas.
- Materiales de apoyo a la Evaluación Educativa**. CIEES. No.5 Noviembre 1992.
- PEREZ, GOMEZ, A. **"Modelos Contemporáneos de Evaluación" en la enseñanza su teoría y su práctica**. Madrid: Akal Universitaria
- Plan Nacional de Desarrollo 1995 - 2000**. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. México, D.F 1995.
- ROBERTO PINTO VILLATORO. **Proceso de Capacitación**. 2ª edición Edit. Diana pag.49
- RODRIGUEZ C, CARLOS. **La cultura de Calidad y Productividad en las Empresas**. Edit. ITESO México 1993.
- UNIDAD DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO. **PROMAP, Estrategias para un gobierno competitivo**. Abril 1997.