



**UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
CLAVE 8793-24

**Manual de Capacitación para la Central Termoeléctrica  
Salamanca, Comisión Federal de Electricidad,  
“Comunicación y Liderazgo”**

# **TESINA**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

PRESENTA:

**DEYANIRA SHARINEE OCEGUEDA LÓPEZ**

ASESORA:

**LIC. ELBA EUGENIA NAVARRO AGUILAR**

CELAYA, GTO.

ENERO, 2014



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## **AGRADECIMIENTOS**

La presente es el final de un largo camino, un esfuerzo en el cual, algunas veces sin saberlo, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo, recordándome que puedo hacer lo que me proponga, acompañándome en todo momento.

Me gustaría nombrarlos a todos, más sin embargo sé que me faltarían hojas y no quiero olvidar a nadie, ya que todos fueron o son parte de mi vida.

Jamás encontraré la forma de agradecer su constante apoyo y confianza, sólo espero que comprendan que mis ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos e inspirados en ustedes.

Gracias.

## **ÍNDICE**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **CAPÍTULO I**

##### **ANTECEDENTES DE LA CENTRAL TERMOELÉCTRICA SALAMANCA**

1.1.	LA HISTORIA DE LA ELECTRICIDAD EN MÉXICO	1
1.2	¿CÓMO LLEGO LA ELECTRICIDAD A SALAMANCA?	7

#### **CAPÍTULO II**

##### **CENTRAL TERMOELÉCTRICA SALAMANCA**

2.1	ORGANIGRAMA	10
-----	-------------	----

#### **CAPÍTULO III**

##### **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

3.1	CONCEPTO DE CAPACITACIÓN	15
3.2	¿QUÉ ES LA CAPACITACIÓN DENTRO DE UNA EMPRESA?	17
3.3	¿QUÉ HACE EL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO?	20
3.4	COMPETENCIA LABORAL, CURSOS Y ADIESTRAMIENTOS	22

3.5	PERFIL DEL INSTRUCTOR INTERNO HABILITADO	24
3.6	CERTIFICACIÓN DEL INSTRUCTOR	28

## **CAPÍTULO IV**

### **DESARROLLO DEL MANUAL PARA EL CURSO “COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO”**

4.1	¿QUÉ ES UN MANUAL?	44
4.2	¿QUÉ ES COMUNICACIÓN?	45
4.3	¿QUÉ ES LIDERAZGO?	46
4.4	PLAN DE CAPACITACIÓN DEPARTAMENTAL (GUÍA DE INSTRUCCIÓN Y PLAN DE SESIÓN)	48
4.5	BENEFICIOS DE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE “LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN”	59

## **CONCLUSIÓN**

## **BIBLIOGRAFÍA**

# INTRODUCCIÓN

En esta tesina conocemos como inicio la electricidad en México, como es cada departamento que integra la Central Termoeléctrica Salamanca. Además, de saber que es la capacitación en una empresa, el porqué es importante aplicarla, qué se necesita para ser una persona apta para llevar a cabo la tarea de ser capacitador.

El tema central que es la “Comunicación y el Liderazgo”, lo elijo al ver como hay obstáculos entre las jerarquías laborales al hablar o solicitar algún trabajo específico, ya que tanto jefes como empleados dan por hecho que el otro los entiende.

Iremos de la mano conociendo acerca de la comunicación y el liderazgo, aprenderemos cómo es un manual apropiado para una empresa de clase mundial como la Central Termoeléctrica Salamanca y la manera correcta de transmitir los conocimientos de los facilitadores, instructores o capacitadores a los trabajadores.

## CAPÍTULO I.

# ANTECEDENTES DE LA CENTRAL TERMOELÉCTRICA SALAMANCA.

### 1.1. LA HISTORIA DE LA ELECTRICIDAD EN MÉXICO



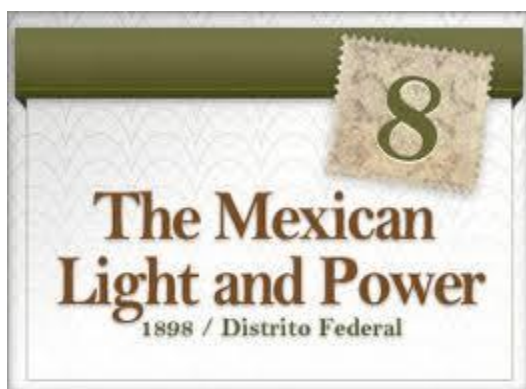
La Comisión Federal de Electricidad, (CFE) es una empresa del gobierno mexicano que genera, transmite, distribuye y comercializa energía eléctrica para más de 34.0 millones de clientes, lo que representa a más de 100 millones de habitantes, e incorpora anualmente más de un millón de clientes nuevos.

La CFE es también la entidad del gobierno federal encargada de la planeación del sistema eléctrico nacional, la cual es plasmada en el Programa de Obras e Inversiones del Sector Eléctrico (POISE), que describe la evolución del mercado eléctrico, así como la expansión de la capacidad de generación y transmisión para satisfacer la demanda en los próximos diez años, y se actualiza anualmente.

El compromiso de la empresa es ofrecer servicios de excelencia, garantizando altos índices de calidad en todos sus procesos, al nivel de las mejores empresas eléctricas del mundo.

CFE es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.<sup>1</sup>

Fue en el año de 1879 cuando se generó por primera vez energía eléctrica en el País, esto ocurrió en la Ciudad de León, Gto., bajo la firma de Hyser y Portillo, una Industria Textil que instaló su propia Planta Termoeléctrica.



Posteriormente en el año de 1881 se establece en la Ciudad de México, D. F., la compañía mexicana de Gas y Luz Eléctrica, quien fue la primera empresa dedicada a la generación y venta de energía eléctrica para alumbrado público, transportes urbanos y usos domésticos. Para lo cual tenían instalada una planta de vapor de 2240 KW.

Fueron las compañías particulares las que desarrollaron la Industria Eléctrica con criterios exclusivamente comerciales.

Dos corporaciones son las que básicamente monopolizaron desde su inicio y hasta 1960 la generación, distribución y venta de energía eléctrica en México, dichos consorcios fueron: The American Light and Power Company Limited y The American Foreign Power Company.

---

Comision Federal de Electricidad, Central Termoelectrica Salamanca. (28 de septiembre de 2010 ). *¿Que es CFE?* (CFE, Productor) Obtenido de [www.cfe.com/nuestraempresa/queescfe/Paginas/default.aspx](http://www.cfe.com/nuestraempresa/queescfe/Paginas/default.aspx)

<sup>1</sup><http://www.cfemex.com/nuestraempresa/queescfe/Paginas/default.aspx>



Junto a ellas se establecieron en el país 24 empresas más, todas ellas pertenecientes a la Industria Privada.

Es a partir de 1922 con el surgimiento de Organismos de Legislación en materia de energía eléctrica que se pretende reglamentar la prestación del servicio de energía eléctrica.

En 1928 es expedido el Reglamento del Código Nacional Eléctrico, el cual limita la duración de las concesiones a 50 años prorrogables. Esto constituye un acercamiento grande a las medidas que se habrían de tomar a fin de rescatar para la Nación la Industria Eléctrica y para prestación de este servicio público.

El crecimiento de la Industria Eléctrica concesionada a los particulares implicó que para el año de 1930 en el país existiera una capacidad instalada de aproximadamente 360 000 KW.

En 1937, México tenía 18.3 millones de habitantes; de los cuales, únicamente siete millones contaban con electricidad, proporcionada con serias dificultades por tres empresas privadas. Las interrupciones de luz eran constantes y las tarifas muy elevadas, debido a que esas empresas se enfocaban a los mercados urbanos más redituables, sin contemplar a las poblaciones rurales, donde habitaba más del 62% de la población.



Para dar respuesta a esa situación que no permitía el desarrollo económico del país, el Gobierno Federal creó, el 14 de agosto de 1937 siendo Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos el Gral. Lázaro Cárdenas del Río, la Comisión Federal de Electricidad, misma que

comenzó a construir plantas generadoras y con ello benefició a más mexicanos mediante el bombeo de agua de riego, el arrastre y la molienda; así como con alumbrado público y a viviendas. Dicha dependencia tendría por objeto organizar y dirigir la Generación, Transmisión y Distribución de la energía del Sistema Eléctrico Nacional.

Los primeros proyectos de generación de energía eléctrica de CFE se realizaron en Teloloapan, Guerrero; Pátzcuaro, Michoacán; Suchiate y Xíia, en Oaxaca, y Ures y Altar, en Sonora; el primer gran proyecto hidroeléctrico se inició en 1938 con la construcción de los canales, caminos y carreteras de lo que después se convirtió en el Sistema Hidroeléctrico Ixtapantongo, en el Estado de México, que posteriormente fue nombrado Sistema Hidroeléctrico Miguel Alemán. En 1938, Comisión tenía apenas una capacidad de 64 KW, misma que, en ocho años, aumentó hasta alcanzar 45,594 KW. Entonces, las compañías privadas dejaron de invertir y CFE se vio obligada a generar energía para que éstas la distribuyeran en sus redes, mediante la reventa.



Ing. Carlos Ramírez Ulloa, Primer Director de la Comisión Federal de Electricidad (1952-1959)

Pero para 1960, CFE aportaba 54% de los 2,308 MW de capacidad instalada; la Mexican Light, 25%; la American and Foreign, 12%, y el resto de las compañías, 9%. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de generación y electrificación, para esas fechas apenas 44% de la población contaba con electricidad. Por eso, el entonces presidente Adolfo López Mateos decidió nacionalizar la industria eléctrica, el 27 de septiembre de 1960. A partir de entonces, se comenzó a integrar el Sistema Eléctrico Nacional, extendiendo la cobertura del suministro y acelerando la industrialización. El Estado Mexicano adquirió los bienes e instalaciones de las compañías

privadas, las cuales operaban con serias deficiencias por la falta de inversión y los problemas laborales.

Los Ingenieros Carlos Ramírez Ulloa, Luis F. de Anda, Héctor Martínez D´Meza y Eduardo Nieto Palacios, entre otros fundadores de CFE, comenzaron a cambiar el enfoque regionalista de la electrificación.

En las regiones apartadas de las grandes ciudades, la electricidad se convirtió rápidamente en una fuente benefactora para el bombeo de agua de riego, el arrastre y la molienda, pero sobre todo para el alumbrado público.

Para 1961, la capacidad total instalada en el país ascendía a 3,250 MW. CFE vendía 25% de la energía que producía y su participación en la propiedad de centrales generadoras de electricidad pasó de cero a 54%. En poco más de 20 años, nuestra empresa había cumplido uno de sus más importantes cometidos: ser la entidad rectora en la generación de energía eléctrica. En esa década, la inversión pública se destinó en más de 50% a obras de infraestructura. Se construyeron importantes centros generadores, entre ellos los de Infiernillo y Temascal. También se instalaron plantas generadoras, alcanzando, en 1971, una capacidad instalada de 7,874 MW.

Al finalizar esa década, se superó el reto de sostener el mismo ritmo de crecimiento, al instalarse entre 1970 y 1980 centrales generadoras que dieron una capacidad instalada de 17,360 MW. En los 80, el crecimiento fue menos espectacular, principalmente por la disminución en la asignación de recursos. No obstante, en 1991 la capacidad instalada ascendió a 26,797 MW.

Actualmente, la capacidad instalada en el país es de 49,931 MW\*, de los cuales 44.87% corresponde a generación termoeléctrica de CFE; 22.95% a productores independientes de energía (PIE); 22.14% a hidroelectricidad; 5.21% a centrales carboeléctricas; 1.93% a geotérmica; 2.73% a nucleoelectrica y 0.17% a eoloeléctrica.



Debe señalarse que, en los inicios de la industria eléctrica mexicana operaban varios sistemas aislados, con características técnicas diferentes; llegando a coexistir casi 30 voltajes de distribución, siete de alta tensión para líneas de transmisión y dos frecuencias eléctricas de 50 y 60 Hertz. Ello dificultaba el suministro de electricidad, por lo que CFE definió y unificó los criterios técnicos y económicos del Sistema Eléctrico Nacional, normalizando los voltajes de operación, con la finalidad de estandarizar los equipos, reducir sus costos y los tiempos de fabricación, almacenaje e inventariado. Luego, unificó la frecuencia a 60 Hertz e integró los sistemas de transmisión en el Sistema Interconectado Nacional.

Otro rubro se refiere a la red de transmisión de electricidad, el cual se compone de 49,004 kilómetros de líneas de 400, 230 y 161 kV; 353 subestaciones de potencia con una capacidad de 143,257 MVA, y 47,242 kilómetros de líneas de subtransmisión de 138 kV y tensiones menores. Por su parte, el sistema de distribución (que también estaba en ceros en 1937) cuenta actualmente con 1,637 subestaciones con 43,333 MVA de capacidad 7,286 circuitos de distribución con una longitud de 381,986 kilómetros; 1, 051,145 transformadores de distribución con una capacidad de 34,724 MVA; 242,789 kilómetros de líneas secundarias de baja tensión y 654,008 kilómetros de acometidas.

Actualmente 134,617 localidades tienen electricidad y sus habitantes reciben una atención más rápida y cómoda en las 963

oficinas de atención al público y los 2,086 cajeros CFEmático, en los que se puede pagar el recibo de luz a cualquier hora, los 365 días del año.



Incluye 21 centrales de productores independientes de energía (PIE) con una capacidad total de 11,456.90 MW, las cuales se incluyen en el apartado de Centrales Generadoras.

## 1.2. ¿CÓMO LLEGÓ LA ELECTRICIDAD A SALAMANCA?

En virtud del gran desarrollo industrial que se venía presentando en la zona del Bajío, la demanda de energía eléctrica también iba en aumento, por esta razón la Secretaría de Energía realizó estudios para determinar la ubicación de una nueva planta generadora de electricidad. Las condiciones más favorables tanto geográficas como por sus recursos las ofrecía Salamanca, Guanajuato. (Agua, energéticos de fácil transportación a través de tubería por su cercanía a PEMEX y por ser punto central del corredor industrial), determinándose la creación de la Central Termoeléctrica Salamanca.



La Central Termoeléctrica Salamanca se encuentra ubicada al oriente de la ciudad de Salamanca en el estado de Guanajuato, sobre una superficie de 43 hectáreas a una altitud de 1 722 M., sobre el nivel del mar. El sitio colinda con la Refinería Antonio M. Amor, de Petróleos Mexicanos, de la que se surte de combustible y gas natural.

Desde su puesta en servicio en el año de 1970 a nuestros días, la Central Termoeléctrica Salamanca ha desempeñado un papel preponderante en el desarrollo de una de las zonas más importantes de México, el Bajío eminentemente agrícola y potencialmente industrial.



Unidades 1, 2, 3 y 4.

El Bajío ha contado con la energía eléctrica suficiente para alimentar a una gran cantidad de pozos que permiten irrigar una amplia variedad de cultivos durante todo el año, además esta energía ha logrado que la industria tanto en sus ramas de Petroquímica, Química, Agropecuaria, de Alimentos e Industria en general, mantenga un desarrollo constante, así esta zona virtualmente se ha convertido en un polo de gran poder económico para la

nación, que permitirá en el futuro, gracias a la energía, consolidar un papel de vanguardia en las diversas ramas de su actividad económica.

La estructura de la Central Termoeléctrica Salamanca está formada de la siguiente manera: Superintendencia General, Superintendencia de Producción, Superintendencia de Mantenimiento, Área Administrativa y once jefaturas de departamento entre las cuales se encuentra la del Departamento de Ingeniería en Capacitación y Desarrollo, que tiene como misión el contribuir en coordinación con la Superintendencia General, al progreso individual, organizacional y social; mediante la mejora de los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas para que encuentren en su trabajo el medio ambiente adecuado y lograr el máximo desarrollo de sus potencialidades, apoyando el crecimiento de la Central y obteniendo mejores niveles de vida.<sup>2</sup>

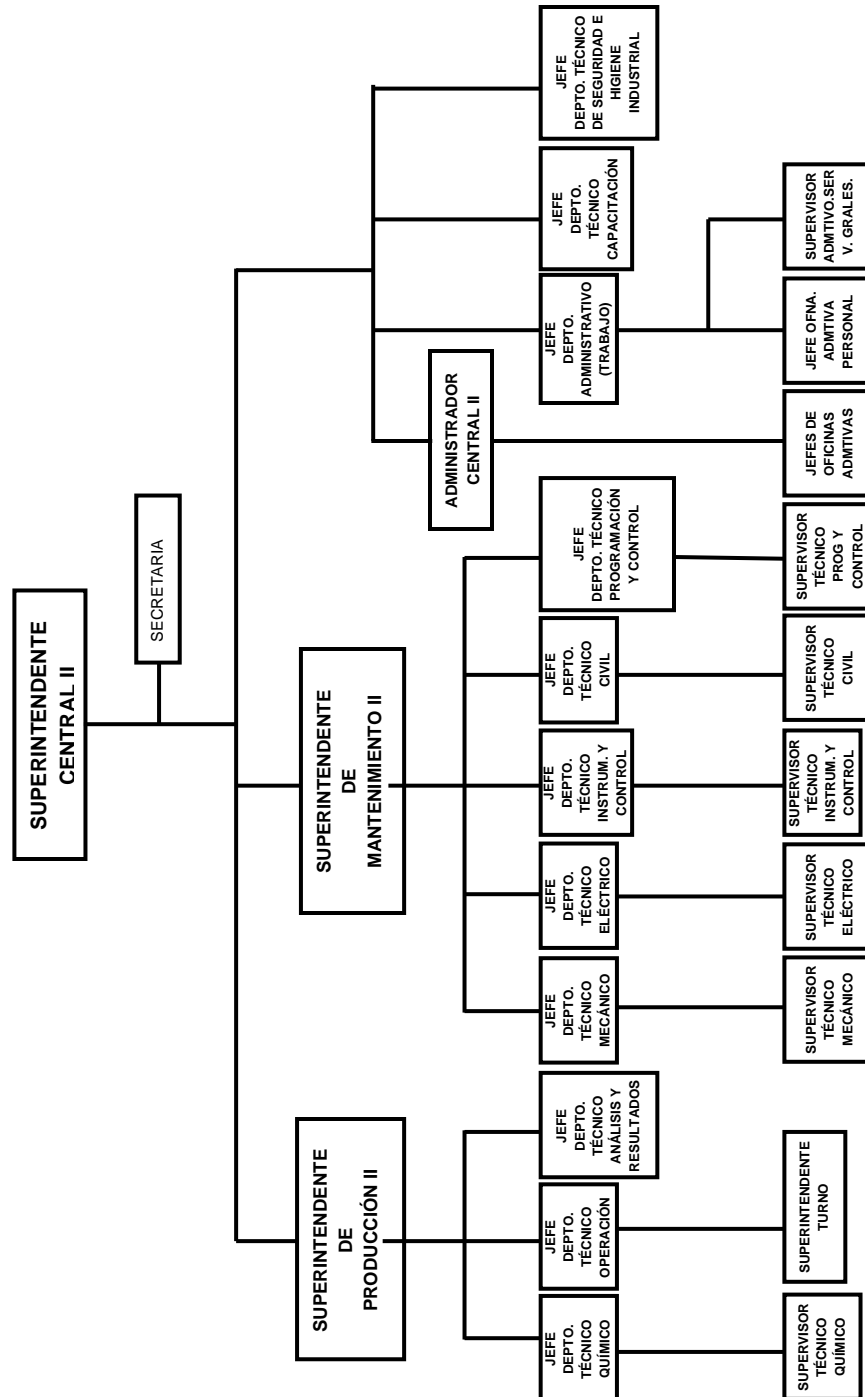
---

<sup>2</sup>Introducción a las Centrales Termoeléctricas. Página 4. Memoria: Integración de Equipos de Trabajo, páginas 4-6.

## CAPÍTULO II.

# CENTRAL TERMOELÉCTRICA SALAMANCA

### 2.1. ORGANIGRAMA





## **Descripción de Departamentos de la Central Termoeléctrica Salamanca**

La Central Termoeléctrica Salamanca para atender sus necesidades cuenta con un total de 393 personas sindicalizadas de base y 52 de confianza, que supervisan las tareas técnico-administrativas de este centro de trabajo, divididas todas ellas en las siguientes jefaturas de departamentos.

### **2.1.1 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.**

- **Superintendencia General.** Es la responsable de la dirección y administración general de todos los recursos humanos y físicos, encaminados a mantener en un grado óptimo de confiabilidad y disponibilidad las unidades generadoras de la Central, a fin de obtener la mayor productividad de los recursos. Para lograr lo anterior cuenta con el apoyo directo de la Superintendencia de Producción y Mantenimiento, así como las jefaturas de Administración General y de Trabajo.

- **Superintendencia de Producción.** Es la responsable de obtener la mayor producción de energía eléctrica a través de la operación eficiente y segura de los equipos instalados en la Central, al menor costo posible. Para ello coordina las actividades de los departamentos de Operación, Químico, Análisis y Resultados, que son los responsables directos de que la Central sea operada de acuerdo a las especificaciones de funcionamiento.

- **Superintendencia de Mantenimiento.** Su actividad está dirigida a la planeación, organización y control de los recursos humanos y físicos, con el objeto de mantener los equipos e instalaciones de la Central en condiciones óptimas de operación, para lograr lo anterior cuenta con el apoyo de los departamentos Mecánico, Eléctrico, Instrumentación y Control, Civil, así como Programación y Control.

- **Departamento de Operación.** Es el encargado de la supervisión y análisis de la operación de los equipos de la Central, con el fin de que todos ellos tengan el mayor grado de confiabilidad y disponibilidad para una mayor producción de energía y de esta manera poder cumplir con la demanda del Sistema Eléctrico Nacional. Este departamento mantiene una comunicación directa con el Superintendente en turno y personal de operación, a fin de coordinar sus actividades, ya que son estos los responsables directos de la operación de cada uno de los equipos.

- **Departamento de Análisis y Resultados.** La finalidad de este departamento es el análisis de comportamiento de los diferentes equipos y parámetros operativos de los sistemas, con el fin de que estos se encuentren operando lo más óptimamente posible, así mismo es responsable de realizar los informes operativos y de fallas, pruebas de comportamiento, historiales de los equipos, entre otros.

Todo lo anterior con la finalidad de tener el máximo rendimiento de cada una de las unidades a través de la evaluación del régimen térmico, entre otros.

- **Departamento Químico.** Es el encargado de atender la producción y calidad de agua desmineralizada que asegure la operación continua y confiable de la Central, así como mantener los tratamientos, regeneraciones y dosificaciones de productos químicos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

También es responsable de la operación directa de la Planta de Tratamiento Lateral, la que está encaminada al ahorro de agua por explotación del subsuelo, de igual forma controla la Planta de Ultrafiltración, encaminada al incremento en la calidad del agua desmineralizada.

- **Departamentos de Mantenimiento.** Estos departamentos son responsables de la plantación efectiva de los programas de mantenimiento

preventivo, correctivo, rutinario, predictivo, menores y mayores de los diferentes equipos e instalaciones con que cuentan las unidades de la Central, encaminados todos ellos a la obtención de una mayor disponibilidad y confiabilidad de los equipos y sistemas, logrando lo anterior en coordinación con la Superintendencia de Mantenimiento, Producción y el Departamento de Programación y Control.

### **2.1.2 ADMINISTRACIÓN.**

- **Administración General.** Es la encargada de proporcionar a la Superintendencia General y a las diferentes áreas de la Central, información confiable y oportuna sobre la integración y ejecución de los presupuestos, a fin de asegurar la óptima disponibilidad de fondos, para cubrir las necesidades de la Central de acuerdo a sus programas anuales.

- **Departamento de Trabajo.** Este departamento proporciona a la Superintendencia General, de Mantenimiento y Producción, el apoyo profesional, ético e institucional, en los aspectos relativo a la administración de los recursos humanos para mantener las relaciones laborales dentro de un marco jurídico y contractual, con el fin de lograr el máximo aprovechamiento de los recursos humanos de la Central, mediante un adecuado desarrollo integral y de Seguridad e Higiene.

### **2.1.3 CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**

El Departamento de Capacitación tiene como misión el contribuir en coordinación con la Superintendencia General, al progreso individual, organizacional y social; mediante el mejoramiento de los conocimientos,

habilidades y actitudes de las personas para que encuentren en su trabajo el medio ambiente adecuado y lograr el máximo desarrollo de sus potencialidades, apoyando el crecimiento de la Central y obteniendo mejores niveles de vida.

Así mismo, capacitar personal de puestos inferiores al inmediato superior para incrementar el índice de reemplazos y así contribuir a lograr los objetivos que sobre productividad se tienen fijados.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Central Termoeléctrica Salamanca págs. 16-19

## **CAPÍTULO III.**

# **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

### **3.1. CONCEPTO DE CAPACITACIÓN**

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización; respondiendo a sus necesidades; que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. O en otras palabras, citando al Ing. Israel Paredes Rivera, “la capacitación es aprendizaje y el aprendizaje es un cambio relativamente permanente en la conducta del sujeto, como resultado de la aplicación repetida de un conocimiento, actitud o valor adquirido y habilidad o destreza física como hecho”

De acuerdo a esto la capacitación es la adquisición y el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes.

Concretamente se busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo de acuerdo a las necesidades de una empresa con un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa.

El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Una de las principales responsabilidades de la supervisión es prever demandas de capacitación de acuerdo a las aptitudes y capacidades de cada persona así como a la batería de capacitación del puesto inmediato superior, esto se hace al elaborar el Programa Anual de Capacitación.

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para la vida diaria.

Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.<sup>4</sup>

Algunos aspectos importantes de la capacitación

1. La capacitación es aprendizaje y el aprendizaje es cambio de conducta, por lo tanto, los cambios de conducta que se produzcan en los trabajadores deben ser producto de necesidades previamente diagnosticadas y reforzadas en la línea de trabajo.
2. La capacitación efectiva debe ser **LA ENSEÑANZA ESPECÍFICA PARA LA NECESIDAD ESPECÍFICA**, por lo tanto, un curso debe ser siempre originado por un problema o una necesidad.

---

<sup>4</sup>Curso Técnico Superior (Capacitación). Septiembre de 2005 a enero 2006

Si un curso no se orienta a reducir ese problema o a satisfacer esa necesidad estrictamente, no se justifica su desarrollo.

3. La capacitación enfocada a la **productividad**, debe orientarse a contrarrestar problemas organizacionales, y sus resultados se deben apreciar en la medida en que esos problemas han sido superados, y en razón del costo - beneficio logrado en su aplicación.
4. La capacitación al igual que las medicinas puede ser peligrosa: un curso bien desarrollado pero mal dirigido, puede provocar malestar a la empresa y propiciar cambios de conducta no deseados; por su parte el sobrecapacitar puede despertar falsas expectativas en los trabajadores.<sup>5</sup>

### 3.2 ¿QUÉ ES LA CAPACITACIÓN DENTRO DE UNA EMPRESA?

La capacitación es el enseñar o habilitar al personal con ciertos conocimientos o destrezas para el desempeño de un puesto superior.

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal y

---

<sup>5</sup>Planeación de la capacitación y proceso instruccional. Manual del participante. Página 33.

permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena.

Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse.

Hay diferentes formas de dar capacitación dentro de la Central, entre las que se encuentran la capacitación a distancia, la capacitación presencial, el adiestramiento.

Por medio de la capacitación, se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas e las personas en sus puestos de trabajo.

- **HABILIDAD:** Es la facilidad para realizar una tarea con cierta eficiencia, empleando el mínimo de recursos y de tiempo.

- **ACTITUDES:** Son los marcos de referencia, generalmente emocionales, a través de los cuales juzgamos la realidad y condicionamos nuestra conducta, predisposiciones para actuar, criterios de juicio.

- **CONDUCTA:** Es la forma de actuar y de relacionarse con los demás; aquí no se evalúan las causas de las conductas. Se busca modificar conductas ante situaciones concretas.

Si se busca mejorar conocimientos y habilidades, la transmisión de conocimientos debe tener ciertas pautas:

- Es **organizada** y **uniforme**; no existe la "libertad de cátedra". Se trata de evitar contradicciones, y distintas interpretaciones de los temas entre los capacitadores.



- Es **planificada**; debe responder a las necesidades de la empresa, y ser aplicable al trabajo, respondiendo a un plan lo más concreto posible. Debe estar referida al objetivo que se persigue en la carrera o desempeño del trabajador.
- Es **evaluable**; debe tener un objetivo evaluable laboralmente, al que llamamos meta operativa. El asistente a una acción de capacitación, al final de la misma, debe ser capaz de hacer algo. Ese algo debe estar establecido antes de comenzar la acción, y debe ser medible.
- Es **aplicable en el trabajo**. De otro modo, es una acción cultural o de apoyo a educación del personal, no capacitación.

Una meta deseable es que los capacitadores pertenezcan a la empresa. Esto permite que puedan acompañar el cambio y generarlo.

No solo deben ser personal jerárquico de la organización. Deben incorporarse como entrenadores a todas las personas que tengan conocimientos, experiencias o habilidades que puedan ser compartidas, para lo cual pueden usar tiempo completo, parcial u ocasional. Los entrenadores internos ahorran dinero, se mejora la motivación y disminuyen los índices de rotación de personal.

Considerando la capacitación como una inversión de la organización, debemos analizar su rentabilidad, oportunidad, y hacer un seguimiento cuidadoso de sus resultados.

Los niveles de supervisión o jefes de oficina y/o departamento son quienes determinan las necesidades de capacitación, quien debe ser capacitado y quiénes serán los entrenadores. También deben supervisar y autorizar el contenido de los temas que serán desarrollados en la actividad.

Deben trabajar en conjunto con todas las áreas de la empresa, que tendrá varias responsabilidades:

- Dominar las técnicas de capacitación
- Diseñar sistemas para revelar las necesidades de capacitación
- Diseñar modos de evaluar sus resultados
- Planificar y unificar la acción
- Asegurar su continuidad
- Requerir y administrar los recursos: aulas, docentes, etc.
- Proponer temas que sea útil dictar en la empresa

Los problemas que enfrentan las empresas en general son conocidos: exigencia de reducir costos y precios, dificultad para mantener no solo el liderazgo de mercado sino incluso a los clientes habituales, urgencia en aprovechar las oportunidades de negocios que genera el cambio tecnológico, deterioro en la lealtad y el compromiso del personal, necesidad de enfrentar a los nuevos rivales profesionalmente. La necesidad de mayor entrenamiento es evidente.

El objetivo en la capacitación, es que mejore su productividad<sup>6</sup>

### **3.3 ¿QUÉ HACE EL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO?**

Da cumplimiento a las baterías de capacitación proporcionando así los medios para que las áreas de trabajo cuenten con el personal ideal para cubrir las

---

<sup>6</sup>Diplomado en Administración de la Capacitación Modulo I. CENAC Celaya. 25 al 29 de julio del 2011.  
Instructor Interno Habilitado Ing. Israel Paredes.

plazas de su organigrama, emitiendo constancias de habilidad y de aptitud como lo especifica la Normatividad de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

- CAPACITACIÓN PARA RECICLAJE Y ACTUALIZACIÓN.

Con la finalidad de mantener vigente y actualizado el conocimiento del personal que constituye nuestra empresa.

- CAPACITACIÓN PARA NECESIDADES ESPECÍFICAS.

Para eliminar problemas específicos de las diferentes áreas de trabajo que pueden ser solucionados con capacitación.

- PROMOCIÓN Y APOYO A LA EDUCACIÓN.

Para elevar el nivel académico del personal, contribuyendo así al desarrollo social de nuestra comunidad y nuestra empresa.

- DIFUSIÓN CULTURAL.

Promoviendo el apego a nuestra historia y raíces entre el personal con la finalidad de incrementar su autoestima.

- DIFUSIÓN SOCIAL.

Para contribuir al crecimiento de la imagen de nuestra empresa ante la sociedad.

- CURSOS RELACIONADOS A LA CALIDAD.

Acorde a la filosofía de la institución para formar una cultura de calidad.

- CURSOS DE SEGURIDAD.

Encaminados a garantizar la conservación de la integridad misma del personal y los bienes materiales de la empresa.

- CURSOS DE SUPERACIÓN PERSONAL.

Para aumentar el espíritu de superación entre el personal de la empresa.<sup>7</sup>

### **3.4 COMPETENCIA LABORAL, CURSOS Y ADIESTRAMIENTOS.**

**Competencia Laboral**, la podemos definir como el conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo.

Para llevar a cabo un análisis de la competencia, se deberá evaluar el desempeño, midiendo y comparando el trabajo de cada empleado de acuerdo a las normas de desempeño y a los objetivos establecidos para su trabajo.

Posteriormente se estudian las habilidades que se especifican en la descripción del trabajo correspondiente; los que no cuenten con los conocimientos necesarios se consideran candidatos para programa de capacitación o adiestramiento.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Plan de negocios del Departamento en Ingeniería en Capacitación y Desarrollo de la Central Termoeléctrica Salamanca. 21 de septiembre de 2006.

<sup>8</sup>STONERFREEMAN, Gilbert. **Administración** Sexta Edición. Pearson Educación. Página 429.

**El curso**, es un recorrido por un conjunto de conocimientos sistematizados a lo largo del tiempo y de un recurso a dichos conocimientos. Todo curso enseña nuevos conocimientos y habilidades.

La relación que hay dentro de este concepto con un Manual de Liderazgo y Comunicación, es que para llevar a cabo un manual con las especificaciones correctas se debe tomar en cuenta los conocimientos que se necesitan plasmar dentro de este, para así tener un correcto adiestramiento dentro del área del trabajo práctico.

El **Adiestramiento** es la capacidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo físico, si nos basamos en esto, solo sería para obreros y empleados de menor categoría en la utilización de máquinas y equipos.<sup>9</sup>

Dentro de la Central, el adiestramiento no solamente es para personal operativo, ya que el administrativo tiene funciones específicas de acuerdo al departamento u oficina en donde se encuentra.

Este se adquiere por medio de la práctica en el área de trabajo, es personalizada y específicamente se guía para realizar una actividad que corresponde al puesto inmediato superior, lo cual da como resultado un beneficio personal y económico para el trabajador.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Siliceo Aguilar, Alfonso. **Capacitación y desarrollo de personal**. Cuarta Edición. Ed. Limusa, pág. 17.

<sup>10</sup>Siliceo Aguilar, Alfonso. **Capacitación y desarrollo de personal**. Cuarta Edición. Ed. Limusa, pág. 176 – 177.

### 3.5 PERFIL DE INSTRUCTOR INTERNO HABILITADO

#### PERFIL DEL INSTRUCTOR

- IDENTIFICACIÓN
  - FUNCIÓN: Instructor Interno Habilitado de CFE
- DESCRIPCIÓN
  - GENÉRICA

Proporciona a los participantes de un curso los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias con relación a los objetivos terminales, con el fin de lograr los cambios de conducta requeridos en el desempeño de las funciones asignadas en el perfil del puesto.

#### ESPECÍFICAS

- Elaborar plan de trabajo de cada curso por impartir.
- Diseñar y elaborar materiales didácticos.
- Impartir un curso incorporando en él los elementos pedagógicos necesarios que permita que los participantes logren el aprendizaje requerido.
- Mantener actualizado el material didáctico.
- Diseñar, aplicar y analizar las evaluaciones diagnósticas, de ajuste y de aprendizaje que permitan ubicar el nivel de conocimientos del participante.
- Orientar la instrucción en función de los resultados de la evaluación diagnóstica.
- Apoyar al departamento o área de capacitación en el seguimiento de los cursos o programas impartidos.
- Aportar ideas y experiencias para optimizar los métodos y materiales utilizados en la instrucción.

- Verificar conjuntamente con el departamento o área de capacitación el apoyo logístico del curso.
- Colaborar con otros instructores apoyándolos en la elaboración de materiales didácticos.
- Evaluar a los participantes y analizar los resultados, tanto en el aprendizaje como en la aplicación de estos conocimientos en la práctica.
- Elaborar y entregar al área de capacitación el informe del curso según los formatos establecidos en el manual del Sistema Institucional de Capacitación (SIC).
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno del centro de capacitación.
- Participar como instructor en los cursos de su especialidad.
- Asesorar y dar tutoría en su especialidad a quien lo solicite a través del departamento o área de capacitación.
- Intervenir cuando se le solicite en la aplicación de los diagnósticos de necesidades de capacitación.
- Estimular la participación tanto individual como de grupo y ayudar a los participantes a realizar sus propias interpretaciones.

## REQUERIMIENTOS

### a) ESCOLARIDAD

La que aplique a su puesto titular

### b) CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y ACTITUDES

#### • CONOCIMIENTOS

- Normas que regulan el Sistema Institucional de Capacitación.
- Principios del proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Planeación didáctica.
  - Técnicas de instrucción.
  - Dinámica del aprendizaje.
  - Evaluación del aprendizaje.
  - Comunicación y motivación para el aprendizaje.
  - Proceso administrativo de la capacitación.
  - Manual del Sistema Institucional de Capacitación.
  - Ortografía y redacción.
  - Fundamentos de psicología industrial.
  - Materiales y medios didácticos.
  - Informática básica.
- 
- HABILIDADES
  - Manejo de grupos.
  - Elaborar informes, reportes o cualquier tipo de escrito.
  - Manejo de materiales y equipo didáctico.
  - Conducción del aprendizaje.
  - Dinámicas grupales.
  - Comunicación y manejo de conflictos.
  - Habilidad para hablar en público.
  - Desarrollo y análisis de temas de su especialidad.



- ACTITUDES
- Asumir responsabilidad para la realización de las funciones y tareas propias del instructor.
- Iniciativa, disponibilidad y eficiencia en la ejecución de los cursos.
- Ser constante, puntual y disciplinado.
- Propiciar la creatividad y el liderazgo.
- Buena presentación.
  
- EXPERIENCIA
- La que aplique a su puesto titular.
- Presentación de proyectos, trabajos e impartición de cursos de capacitación.
- Manejo de grupos de trabajo.
  
- CARACTERÍSTICAS FÍSICAS
- Gozar de salud física y mental que le permita desarrollar sus actividades como instructor.
  
- DISPONIBILIDAD
- Disponibilidad para fungir como instructor donde y cuando se le requiera.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Planeación de la capacitación y proceso instruccional. Manual del participante. Páginas 84 – 87.

### 3.6 CERTIFICACIÓN DEL INSTRUCTOR

La certificación se divide en dos unidades que son:

- Código: **NUGCH002.01**. Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico.
  - Estándar de competencia: **EC0049**. Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico.
- Código: **NUGCH001.01**. Impartición de cursos de capacitación presenciales.
  - Estándar de competencia: **EC0048**. Impartición de cursos de capacitación presenciales.

#### CERTIFICACIÓN

El certificado de instructor interno de CFE se extenderá a los interesados siempre y cuando cumplan y demuestren haber satisfecho los siguientes requisitos:

1. Haber acreditado los módulos I y II de la batería de capacitación del Instructor Interno de CFE.
2. Elaborar y presentar durante su participación en el módulo II el manual de instrucción de un curso de capacitación de la batería de capacitación correspondiente o de interés para la CFE.
3. Impartir cursos de capacitación utilizando el manual de instrucción por un equivalente a 40 Hrs. dentro de un período de dos años con posterioridad a la acreditación de la batería de capacitación del instructor de CFE.

Cubiertos los requisitos de certificación, se proporcionarán los datos del instructor interno al área normativa a nivel nacional para solicitar su registro y certificado correspondiente.

La CERTIFICACIÓN DE INSTRUCTORES INTERNOS DE CFE, quedará definida mediante tres tipos de certificados:

Certificado C

Certificado B

Certificado A

Para los tres tipos de certificados, se deberá cubrir el requerimiento del entrenamiento profesional y la elaboración del manual de instrucción, requiriéndose para cada tipo de certificado, el número de horas de instrucción acumuladas, de acuerdo a los siguientes rangos:

Certificado C      de    40    a      1000 h.

Certificado B      de    1000 a      2000 h.

Certificado A      de    2000 horas en adelante.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Planeación de la capacitación y proceso instruccional. Manual del participante. Páginas 100 – 101.



**EXCELENCIA LABORAL, S.C.**  
ORGANISMO CERTIFICADOR

**excela**

CERTIFICA  
LA COMPETENCIA LABORAL DE:

**DEYANIRA SHARINEE OCEGUEDA  
LOPEZ**

Folio  
**S00885612**



OELD790417MGTCOPY02  
en el Estándar de Competencia

EC0048 - Impartición de Cursos de Capacitación  
Presenciales



**GOBIERNO FEDERAL**

**SEP**

**EL CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**



**OTORGA**

**a: DEYANIRA SHARINEE OCEGUEDA LOPEZ**

con clave única de registro de población: 0ELD790417MGTCPY02



**CERTIFICADO DE COMPETENCIA LABORAL EN EL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA**

**IMPARTICIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PRESENCIALES**

Inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con clave: EC0048  
PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN CON FECHA: 24 DE OCTUBRE DE 2007.

Organismo Certificador  
**EXCELENCIA LABORAL, S.C.**



El presente se expide en México, D.F., a 28 de junio de 2012.

**Nº 062209**

**Mtro. Sergio Gerardo García Bullé García**  
Director General del CONOCER

Folio CONOCER:500885612

VIGENCIA DEL CERTIFICADO: HASTA EL 26 DE JUNIO DE 2016



**Vivir Mejor**

ESTE CERTIFICADO ES VÁLIDO EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. NO REQUIERE TRANSFERIR SEÑALES DE LEGALIZACIÓN

### ANEXOS DE LOS INSTRUCTORES

Estos son los documentos base que lleva el instructor o facilitador al inicio, durante y después del curso.

	<b>INSTRUCTOR</b>		<b>JEFE DEPARTAMENTO INGENIERÍA EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EN FUNCIONES</b>
<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>			
	<b>Nombre del curso:</b>	<b>Clave SIC</b>	
	COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO		
	<b>Período del curso:</b>		
	<b>NOMBRE</b>	<b>R.P.E.</b>	<b>FIRMA</b>
	<b>INSTRUCTOR</b>		<b>JEFE DEPARTAMENTO INGENIERÍA EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EN FUNCIONES</b>

### Carta compromiso para el participante

Con este documento se hace partícipe al trabajador de continuar avanzando con lo aprendido en el curso

NOMBRE DEL CURSO: COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO		CLAVE:
FECHA DE CURSO:	DEPARTAMENTO:	
INSTRUCTOR:	INTERNO:	EXTERNO: <input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL PARTICIPANTE:		<input type="checkbox"/>
<p><b>INTRODUCCIÓN:</b> Es importante que ahora que has concluido este curso, pongas en práctica lo aprendido en tu centro de trabajo, por ello te invitamos a que contestes honestamente el siguiente formato.</p>		
COMPROMISO DEL PARTICIPANTE AL LLEGAR A SU CENTRO DE TRABAJO: _____		
_____		
_____		
FECHA DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO _____		
_____		
COMUNICACIÓN PARA REVISIÓN DE COMPROMISOS O AJUSTE DE FECHA _____		
TELÉFONO: _____		
CORREO ELECTRÓNICO: _____		
_____		
RESULTADO DE LA ENTREVISTA CON EL PARTICIPANTE: _____		
_____		
RESULTADO DE LA APLICACIÓN DEL APRENDIZAJE EN EL TRABAJO _____		
_____		
CONCLUSIONES: _____		
_____		
_____		

DE ACUERDO	DE ACUERDO
_____	_____
INSTRUCTOR (Nombre y Firma)	PARTICIPANTE (Nombre y Firma)

## Reporte final del instructor

NOMBRE DEL CURSO:	COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO CLAVE:	
FECHA DE CURSO:	DEPARTAMENTO:	
INSTRUCTOR:	INTERNO:	EXTERNO:
<b>COMENTARIOS FINALES DEL INSTRUCTOR EN RELACIÓN A:</b>		
EL PROCESO DE CAPACITACIÓN:	_____	
LOS PARTICIPANTES:	_____	
EL EQUIPO Y MATERIAL DIDÁCTICO:	_____	
LAS INSTALACIONES:	_____	
EL APOYO LOGÍSTICO:	_____	
RESULTADO DE LOS COMPROMISOS GENERADOS DURANTE EL CURSO	_____	
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS:	_____	
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS:	_____	
CONTINGENCIAS PRESENTADAS:	_____	
DESVIACIONES DETECTADAS:	_____	
LISTAS DE ASISTENCIA	_____	
CONCLUSIONES:	_____	
_____	_____	

ELABORÓ

ENTERADO

\_\_\_\_\_  
INSTRUCTOR  
(Nombre y Firma)

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR DEL CURSO  
(Nombre y Firma)



## LISTA DE VERIFICACIÓN

<b>CURSO:</b>	<b>COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		
<b>Objetivo General:</b>	Al término del curso el participante, consolidara los principios estratégicos para desarrollar liderazgo y sabrá comunicarse con inteligencia dentro de la organización.		
<b>Técnicas didácticas:</b>	Conferencia interactiva, expositiva, corrillos, lluvia de ideas		
<b>Modalidad:</b>	Taller		
<b>Dirigido a:</b>	Jefes de Departamento, Jefes de Oficina, Supervisores Administrativos, Supervisores Técnicos		
<b>Requerimientos de admisión:</b>	ninguna		
No. de participantes	10		
<b>Sede:</b>	AULA 3		
<b>Horario:</b>	De 8:00 a 16:00 horas	Duración: 8 horas	No. de sesiones 2/2

<b>INSTALACIONES</b>					
	SÍ	NO	CONTINGENCIA	CONSECUENCIA	ACCIONES DE RESOLUCIÓN
Aula disponible para 10 personas					
Iluminación					
Ventilación					
Contactos					
Apagadores					
Servicios					
Medidas de seguridad					
<b>MOBILIARIO</b>					
Sillas para 11 personas en islas					
Pizarrón o pintarrón limpio					
<b>MATERIALES DIDÁCTICOS</b>					
Guía /Plan de sesión					
Lista de participantes					
Lápices/bolígrafos					
Hojas blancas					
Hojas de rotafolio					
Plumones					
Borrador					
Sacapuntas					
<b>EQUIPO</b>					
Cañón					
Pantalla					
Grabadora					
Señalador					
Rotafolio					
Cámara de vídeo					

**Observaciones sobre su uso o cuidado.**

---



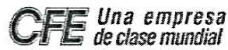
---

Elaboró: Deyanira Sharinee Ocegueda López

## Reporte de reacción

<b>NOMBRE DEL CURSO</b>					
<b>NOMBRE DEL INSTRUCTOR</b>					
<b>I. Evaluación del instructor</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
1. Dominio del tema					
2. Exposición					
3. Lenguaje utilizado					
4. Motivación					
5. Resolvió dudas					
6. Material de apoyo didáctico					
7. Ilustró y clarificó todos los puntos					
8. Fue amistoso con el grupo					
<b>II. Evaluación del curso</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
1. Los temas son aplicables a mi trabajo					
2. Respondió a mis necesidades y expectativas					
3. Duración del evento					
4. Los objetivos del curso se cubrieron					
5. Material utilizado					
6. Orden de los temas					
<b>III. Evaluación del evento</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
1. Instalaciones					
2. Servicio de cafetería					
3. Equipo utilizado					
4. Horario del evento					
<b>IV. Opinión global</b>					

Los siguientes formatos son los normados por la Gerencia de Capacitación de Comisión Federal de Electricidad, los presento como ejemplos de cómo deben ser llenados.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
GERENCIA DE CAPACITACIÓN



INFORME DE EVALUACIONES

ÁREA DE: HHBBO C.T. SALAMANCA  
 RESPONSABILIDAD: \_\_\_\_\_  
 CLAVE: SIC000023 ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN: FORMACION PATIERO I  
 PERIODO DEL: 25.JUNIO.2013 AL: 03.AGOSTO.2013

AREA DE RESPONSABILIDAD	R.P.E	PARTICIPANTES	EVALUACIONES PARCIALES												RESULTADO FINAL		
			TIPO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12	
HHBBO C.T. SALAMANCA	K191M	JESUS AVALOS RIVERA	TEÓRICA	33	45												
			PRÁCTICA	33	45												
HHBBO C.T. SALAMANCA	K196M	PABLO ISRAEL RODRIGUEZ ZAVALA	TEÓRICA	74	49	79	88										72.5
			PRÁCTICA	74	49	79	88										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K209M	ENRIQUE ALEJANDRO VAZQUEZ ARROYO	TEÓRICA	80	60	78	70										72
			PRÁCTICA	80	60	78	70										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K213M	RODOLFO ANDRADE JAIME	TEÓRICA	95	78	95	92										90
			PRÁCTICA	95	78	95	92										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K215M	GONZALO GARCIA MARTINEZ	TEÓRICA	65	70	85	74										73.5
			PRÁCTICA	65	70	85	74										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K219M	LUIS ALEJANDRO ARROYO BALDERAS	TEÓRICA	93	78	92	93										89
			PRÁCTICA	93	78	92	93										
HHBBO C.T. SALAMANCA	B439L	FELIPE DANIEL LUJAN JUAREZ	TEÓRICA	90	93	91	88										90.5
			PRÁCTICA	90	93	91	88										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K254M	JOSE MANUEL CORNEJO RUIZ	TEÓRICA	86	70	88	70										78.5
			PRÁCTICA	86	70	88	70										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K259M	J.CECILIO GONZALEZ PEÑA	TEÓRICA	94	90	81	95										90
			PRÁCTICA	94	90	81	95										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K260M	RICARDO EDUARDO RENTERIA RUELAS	TEÓRICA	98	96	98	97										97.25
			PRÁCTICA	98	96	98	97										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K256M	JOSE ARMANDO ZAMORANO ZUÑIGA	TEÓRICA	91	85	93	93										90.5
			PRÁCTICA	91	85	93	93										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K270M	DANTE ANTONIO MARTINEZ FLORES	TEÓRICA	96	94	92	92										93.5
			PRÁCTICA	96	94	92	92										
HHBBO C.T. SALAMANCA	K206M	LEONARDO MARTINEZ CONTRERAS	TEÓRICA	82	82	88	81										83.25
			PRÁCTICA	82	82	88	81										
			TEÓRICA														
			PRÁCTICA														
			TEÓRICA														
			PRÁCTICA														
			TEÓRICA														
			PRÁCTICA														
			TEÓRICA														
			PRÁCTICA														
			TEÓRICA														
			PRÁCTICA														
			TEÓRICA														
			PRÁCTICA														
			TEÓRICA														
			PRÁCTICA														
			TEÓRICA														
			PRÁCTICA														

JUAN CARLOS GONZALEZ VALENCIA INSTRUCTOR DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN  
 ING. JOSE CARMEN HERNANDEZ CASTILLO RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
GERENCIA DE CAPACITACIÓN



### REPORTE FINAL DEL INSTRUCTOR

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	FORMACION PATIERO I	CLAVE	SIC000023
FECHA DE INICIO	25.JUNIO.2013	FECHA DE TERMINO	03.AGOSTO.2013

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	JUAN CARLOS GONZALEZ VALENCIA
-----------------------	-------------------------------

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DIAGNOSTICA	LA EVALUACION DIAGNOSTICA MOSTRO QUE LOS PARTICIPANTES LLEGARON CON UN CONOCIMIENTO NULO DEL AREA DE PATIO, ALGUNOS PARTICIPANTES TENIAN UN CONOCIMIENTO MUY BASICO DE INSTRUMENTACION, ELECTRICIDAD Y MECANICA, ASI COMO ALGUNOS PARTICIPANTES NO TENIAN NINGUN CONOCIMIENTO DE LOS TEMAS ANTERIORES
---	---

SOBRE LOS PARTICIPANTES	EN GENERAL LOS PARTICIPANTES MOSTRARON MUCHO ENTUSIASMO Y EMPEÑO, MANTINIENDO UNA ACTITUD POSITIVA DURANTE EL EVENTO , EL COMPAÑERO JESUS AVALOS QUEDO FUERA DEL EVENTO POR DOS EVALUACIONES NO APROBADAS CONSECUTIVAS, ALGUNOS PARTICIPANTES LES COSTO TRABAJO EL CURSO YA QUE TIENEN EXPERIENCIA LABORAL EN UN AMBITO AJENO AL RAMO INDUSTRIAL
-------------------------	--

SOBRE LAS INSTALACIONES	EL AULA TRES ES UN AULA MUY CERRADA, TIENE MUCHAS GOTERAS POR LO MISMO EL PLAFON YA ESTA MUY DAÑADO, LA ILUMINACION ESTA UN POCO DEFICIENTE POR ALGUNAS LAMPARAS FUNDIDAS. POR LO DEMAS EL RESTO DE LAS INSTALACIONES MUY BIEN.
-------------------------	---

SOBRE EL APOYO LOGÍSTICO	SE ME DIERON TODAS LAS FACILIDADES PARA EL BUEN DESARROLLO DEL EVENTO POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y CAPACITACION POR LO CUAL LES DOY LAS GRACIAS POR TODO EL APOYO OTORGADO HACIA MI PERSONA
--------------------------	--

COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS	REITERO EL AGRADECIMIENTO AL DEPARTAMENTO DE CAPACITACION POR TODO EL APOYO MOSTRADO, POR OTRO LADO HUBO NECESIDAD DE TRABAJAR DE FORMA PRACTICA DESPUES DEL HORARIO DE CURSO COMO A CONTINUACION SE DESCRIBE.
-----------------------------	--

JUAN CARLOS GONZALEZ VALENCIA

ELABORÓ

ING. JOSE CARMEN HERNANDEZ CASTILLO

ENTERADO

CO-01-04

## ANEXO DE REPORTE FINAL DEL INSTRUCTOR.

SE REPORTAN DIAS Y HORARIOS DE PRÁCTICAS OPERATIVAS POSTERIORES A LA JORNADA DE TRABAJO NORMAL.

FECHAS	HORARIO	HORAS
1 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
2 DE JULIO	16:00 A 19:00	3
3 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
4 DE JULIO	16:00 A 19:00	3
5 DE JULIO	16:00 A 20:00	4
6 DE JULIO	13:00 A 16:00	3
8 DE JULIO	16:00 A 19:00	3
9 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
10 DE JULIO	16:00 A 19:00	3
11 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
12 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
13 DE JULIO	13:00 A 18:00	5
15 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
16 DE JULIO	16:00 A 19:00	3
17 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
18 DE JULIO	16:00 A 20:00	4
19 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
20 DE JULIO	13:00 A 16:00	3
22 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
23 DE JULIO	16:00 A 19:00	3
24 DE JULIO	16:00 A 19:00	3
25 DE JULIO	16:00 A 18:00	3
26 DE JULIO	16:00 A 17:00	2
27 DE JULIO	13:00 A 17:00	4
29 DE JULIO	16:00 A 18:00	2
30 DE JULIO	16:00 A 19:00	3
31 DE JULIO	16:00 A 19:00	3
01 DE AGOSTO	16:00 A 18:00	2
02 DE AGOSTO	16:00 A 18:00	2
03 DE AGOSTO	13:00 A 16:00	3

82 hrs

Solo si hay actividades fuera del horario laboral



**LISTA DE ASISTENCIA Y ESCOLARIDAD DE LOS PARTICIPANTES**

AREA DE RESPONSABILIDAD HHBB0 C.T. SALAMANCA  
 CLAVE SIC000023  
 ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN FORMACION PATIERO I

AREA	RPE	PARTICIPANTES	CLAVE	PERIODO DEL	AL	TOTAL	
			ESCOLARIDAD			A	F
HHBB0	K191M	JESUS AVALOS RIVERA	3	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	16	0
HHBB0	K196M	PABLO ISRAEL RODRIGUEZ ZAVALATA	5	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K209M	ENRIQUE ALEJANDRO VAZQUEZ ARROYO	3	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K213M	RODOLFO ANDRADE JAIME	3	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K215M	GONZALO GARCIA MARTINEZ	4	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K219M	LUIS ALEJANDRO ARROYO BALDERAS	3	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	B439L	FELIPE DANIEL LUJAN JUAREZ	3	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K254M	JOSE MANUEL CORNEJO RUIZ	3	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K259M	J.CECILIO GONZALEZ PEÑA	5	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K260M	RICARDO EDUARDO RENTERIA RUELAS	4	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K258M	JOSE ARMANDO ZAMORANO ZUÑIGA	3	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K270M	DANTE ANTONIO MARTINEZ FLORES	5	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0
HHBB0	K206M	LEONARDO MARTINEZ CONTRERAS	4	25.JUNIO.2013	03.AGOSTO.2013	35	0

ESCOLARIDAD

1.- PRIMARIA    2.- SECUNDARIA    3.- BACHILLERATO  
 4.- TECNICA    5.- PROFESIONAL    6.- POSTGRADO

JUAN CARLOS GONZALEZ VALENCIA  
 ELABORO CAPACITACIÓN

ING. JOSE CARMEN HERNANDEZ CASTILLO  
 VO.BO. CAPACITACIÓN

CO-01-06







## **CAPÍTULO IV**

### **DESARROLLO DEL MANUAL PARA EL CURSO “COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO”**

#### **4.1 ¿QUÉ ES UN MANUAL?**

Por manual debemos entender la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas

Es un material de consulta, incluye información relacionada con la planeación del curso, su fundamento teórico y manera en que se evaluara el aprendizaje.

TIPO DE MANUALES: • Manual de bienvenida • Manual de políticas • Manual de descripción de puestos • Manual de normas y procedimientos • Manual de Calidad.

En esta ocasión nos enfocaremos en el manual de calidad, el cual debe llevar los siguientes requerimientos de acuerdo al Programa de Formación de Instructores:

- Título del curso
- Índice
- Justificación del curso
- Datos del autor
- Introducción
- Objetivos del curso (general, particulares y específicos)

- Metodología o técnicas didácticas
- Contenido temático
- Requerimiento del lugar
- Requerimientos de entrada para los participantes
- Requerimientos de equipo y recomendaciones de uso
- Guía de instrucción y planes de sesión
- Sugerencias y recomendaciones
- Material didáctico de apoyo (manual del participante)
- Conclusión general del curso.<sup>13</sup>

## 4.2 ¿QUÉ ES COMUNICACIÓN?

El término comunicación ha sido mal utilizado, ya que se usa para denominar el transporte, el intercambio, la relación, el control, entre otros; siendo estos medios de comunicación; desapareciendo las características mayores de la comunicación en su calidad como proceso social.

Hay rasgos similares que caracterizan el acto de comunicación, interacción simple o intercambio en un grupo, sin embargo el saber “hacer en común o compartir” se encuentra en la base de cada nivel.

---

<sup>13</sup> CENDEJAS, Teresa. **Programa Formación de Instructores**. Módulo II. Diseño de material didáctico. Octubre 2010. Página 3.

Como todos sabemos, la comunicación puede reducirse a un intercambio de mensajes entre dos o más personas, sin embargo, este mini esquema debe ser completado con un canal que conecte las partes y permite la retroalimentación.<sup>14</sup>

### 4.3 ¿QUÉ ES LIDERAZGO?

Como definición, tenemos que el liderazgo es la capacidad de establecer la dirección e influenciar y alinear a los demás hacia un mismo fin, motivándolos y comprometiéndolos hacia la acción y haciéndolos responsables por su desempeño.<sup>15</sup>

De acuerdo a un viejo adagio, los líderes nacen, no se hacen. De ser cierto, el mundo no tiene futuro. Afortunadamente, este adagio no es absolutamente cierto. El Doctor Warren Bennis, quien ha dedicado su vida al estudio del liderazgo, nos dice que la verdad es exactamente opuesta; más que nacer, los líderes se hacen.<sup>16</sup>

El papel que desempeña el Jefe en sus diferentes papeles, es decir, como maestro, líder, expositor, mediador, facilitador, etc. es la clave del éxito.

En nuestros días un gran reto para todo Jefe es saber manejar un grupo e instruirlo con éxito. A continuación muestro algunas características del líder:<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> LAZAR, Judith. ¿Qué sé? La Ciencia de la Comunicación. Publicaciones Cruz O., S.A. 1996. P. 47.

<sup>15</sup><http://aprenderliderazgo.blogspot.com/2011/04/liderazgo-definicion-1.html>

<sup>16</sup> Liderazgo y estandarización. páginas 4 -8

<sup>17</sup>SILICEO AGUILAR, Alfonso. **Capacitación y desarrollo de personal**. Cuarta Edición. 2010. Editorial Limusa. Grupo Noriega Editores. Páginas 213 – 214.

- Ser capaz de señalar un objetivo común a ser logrado
- Poder señalar el camino por el cual se va a lograr ese objetivo común
- Tener los conocimientos necesarios; estar al día en su especialidad
- Ser un agente de cambio
- Despertar atención, interés y deseo de estudio hacia los temas que se van a tratar.
- Lograr la plena involucración del grupo en los objetivos del curso y crear un ambiente tal que sirva para la automotivación
- Propiciar un ambiente de informalidad y ofrecer su sincero apoyo y amistad.

### **Importancia de la Capacitación Continua.**

Al buscar la productividad dentro de la Central Termoeléctrica Salamanca, el Departamento de Capacitación y Desarrollo tiene en el SICM (Sistema Institucional de Capacitación Mecanizado) los cursos por puesto así como los cursos del trabajador en su puesto titular y el inmediato superior, el grado de escolaridad para elaborar un plan de capacitación anual.

Dicho plan es elaborado en la reunión del Comité Mixto de Capacitación que se celebra cada mes, ahí los miembros proponen al personal que puede ascender y que necesita un curso o adiestramiento según aplique o que debido a alguna actualización en el puesto actual se necesite.

Como cada trabajador tiene un cardex, los miembros del Comité, revisan cuantos cursos, adiestramientos han recibido desde que entraron y que es lo que necesitan.

#### 4.5 PLAN DE CAPACITACIÓN DEPARTAMENTAL (GUÍA DE INSTRUCCIÓN Y PLAN DE SESIÓN)

##### GUÍA DE INSTRUCCIÓN

<b>CURSO:</b>	Comunicación y Liderazgo.
<b>INSTRUCTOR:</b>	Deyanira Sharinee Ocegueda López.
<b>DURACIÓN:</b>	16 horas
<b>FECHAS DE EJECUCIÓN:</b>	2011
<b>DIRIGIDO A:</b>	Jefes de Departamento, Jefes de Oficina, Supervisores Administrativos, Supervisores Técnicos.
<b>METODOLOGÍA:</b>	Taller teórico - práctico, utilizando variedad de técnicas didácticas y de manejo de grupo de acuerdo a la dinámica y objetivos de aprendizaje a lograr
<b>COMPETENCIAS A DESARROLLAR:</b>	<p><b>Conciencia:</b> De su entorno, de las capacidades individuales para el desarrollo de liderazgo en su empresa y de cómo la comunicación influye en el entorno laboral</p> <p><b>Reflexión:</b> De las características propias de cada individuo y su repercusión en el entorno laboral.</p>
<b>REQUERIMIENTOS:</b>	<b>Equipo e instalaciones:</b> Un aula con mesas distribuidas en forma de herradura, pantalla, cañón, pizarrón blanco, rotafolio, hojas blancas, cuaderno por participante, sacapuntas, lápices o bolígrafos, plumones.

## GUÍA DE INSTRUCCIÓN

La guía de instrucción es la tarjeta de presentación del curso al Departamento de Capacitación, jefes de oficina y jefes de departamento, en esta ficha se dan cuenta de que es el curso, para que, cuanto va a durar y la utilidad que tendrá a largo plazo; así como los requisitos del personal invitado, de las fechas y horas y de los requerimientos materiales y físicos, como el tipo de aula, pintarrón, plumones, entre otros.

Todos los instructores deben llevar un orden tanto para la creación de los manuales como la instrucción del evento, para esto se utilizan otra guía de instrucción donde se va especificando paso por paso y basándose en tiempos la duración de cada tema, desde la presentación del instructor, la de los invitados y participantes; que se tipo de material se utiliza en cada parte, el objetivo de ese tema o actividad, como se va a calificar y lo que se espera realice el facilitador y el participante.

ETAPA DE INICIO								
Romper la tensión inicial del grupo, integrar a la comunidad de aprendizaje y generar el ambiente propicio para iniciar el proceso enseñanza-aprendizaje.								
Actividad	Objetivo específico	Técnicas didácticas	Actividades de enseñanza aprendizaje		Materiales	Evaluación	TP*	TA**
			instructor	participante				
Apertura y presentación del instructor	Inaugurar el evento e identificar al instructor del curso	Expositiva	El personal de capacitación da la bienvenida, realiza apertura y presenta al instructor	Escucha exposición	Curriculum impreso del instructor	N/P	5'	5'
Presentación de los participantes	Integrar a la comunidad de aprendizaje y romper tensión	Dinámica de presentación "La Fiesta" <sup>18</sup> ,	El instructor da indicaciones para realizar dinámica de presentación, estimula la participación y concluye con ejercicio de asociación	Los participantes realizan las indicaciones dadas por el instructor	El instructor da la entonación requerida para que los participantes se integren	N/P	30'	35'
Determinar mecanismos de medición	Realizar medición diagnóstica <sup>19</sup> y acordar formas en que se medirá el aprendizaje	Expositiva	Después de plantear el objetivo del evento, explica la manera de medir el aprendizaje y solicita resolver evaluación inicial	Escucha exposición y resuelve evaluación diagnóstica	Presentación .ppt, cuestionario impreso, lápices	Cuestionario	25'	1:00
Presentar plan de ejecución	Determinar responsabilidades durante la sesión	Conferencia interactiva	Plantea las actividades a realizar durante la sesión y lo que espera de los participantes	Escucha exposición, realiza comentarios, establece acuerdos	Presentación .ppt	N/P	10'	1:10
Indagar expectativas, reglas y beneficios	Establecer compromisos, alcance del curso y beneficios	Corrillos	Da indicaciones para formar equipos y realizar ejercicio, enfatiza beneficios a obtener y ajusta expectativas	Se integra en equipos y realiza ejercicio de acuerdo a indicaciones del instructor	Manual del participante, hojas de rotafolio, plumones	Expectativas y reglas	20	1:30

TP\*= Tiempo parcial  
TA\*= Tiempo acumulado

<sup>18</sup> Se explica que va a haber una fiesta, y que cada cual debe llevar algo, pero que empiece con la inicial de su nombre. El primero comienza diciendo su nombre y lo que va a llevar a la fiesta. El segundo repite lo que dijo el anterior, y luego dice su nombre y lo que va a llevar a la fiesta.

<sup>19</sup> Medición diagnóstica. Comparación entre los grupos A y B, de los cuales uno tomara el curso.



**TEMA. COMUNICACIÓN**

**Objetivo Particular:** Al finalizar la sesión el participante identificara correctamente que es la comunicación, que partes la forman y como comunicarse de manera inteligente.

Subtema	Objetivo específico	Técnicas didácticas	Actividades de enseñanza aprendizaje		Materiales	Evaluación	TP	TA
			instructor	participante				
1.1 Se comunicarme... ¿Que es la comunicación?	Al finalizar el subtema el participante analizará con precisión el concepto de comunicación y sus características	Conferencia interactiva lluvia de ideas	Explica el tema solicita ejemplos, verifica comprensión resuelve dudas.	Escucha, participa ejemplifica y toma notas.	Manual, presentación .ppt	Cuestionario	02:30	04:00
1.2 Tipos de comunicación.	Al concluir el subtema el participante reconocerá los diferentes tipos de comunicación que hay.	Conferencia interactiva, lluvia de ideas.	El instructor introduce el tema y lo explica, solicita ejemplos, resuelve dudas.	Escucha, participa, expone ideas y dudas, recibe retroalimentación, toma notas.	Manual, presentación .ppt.	Cuestionario	02:00	06:00
1.3 Barreras, ¿Qué son?	Al concluir el subtema el participante reconocerá las características de las barreras que existen en un proceso de comunicación.	Expositiva y lluvia de ideas.	El instructor introduce el tema, lo explica, solicita ejemplos, resuelve dudas, integra equipos.	Escucha participa expone ideas. Toma notas	Manual presentación .ppt	Cuestionario	04:00	10:00
1.4 ¿Cuál es la diferencia entre escuchar y oír? ¿Ver y observar? ¿Hablar y comunicar?	Al concluir el subtema el participante analizara, a nivel organizacional y personal, las áreas de oportunidad y su actitud en el proceso de comunicación.	Conferencia interactiva , expositiva	El instructor expone el tema, verifica comprensión, solicita ejemplos, aclara dudas.	Participa, expone ideas, toma notas, da ejemplos.	Manual, presentación .ppt.	Cuestionario	03:00	13:00
1.5 Lograr una comunicación de Clase Mundial	Al término del tema el participante, aplicara los conocimientos adquiridos en su vida laboral y personal.	Conferencia interactiva, lluvia de ideas.	El instructor expone el tema, verifica comprensión, solicita ejemplos, aclara dudas.	Escucha participa expone ideas. Toma notas	Manual, presentación .ppt.	Cuestionario	03:00	16:00

<b>TEMA. LIDERAZGO.</b>								
<b>Objetivo Particular:</b> Al finalizar la sesión el participante analizará el concepto de liderazgo, su efectividad y características propias de los líderes y los estilos de liderazgo más frecuentes.								
Subtema	Objetivo específico	Técnicas didácticas	Actividades de enseñanza aprendizaje		Materiales	Evaluación	TP	TA
			instructor	participante				
1.1 Somos líderes nosotros mismos	Al finalizar el subtema el participante analizará con precisión el concepto de liderazgo y sus características y el concepto de comunicación, así como los obstáculos a los que se enfrenta	Conferencia interactiva lluvia de ideas	Explica el tema solicita ejemplos, verifica comprensión resuelve dudas.	Escucha, participa ejemplifica y toma notas.	Manual, presentación .ppt	Cuestionario	02:30	02:30
1.2 El liderazgo y la comunicación realmente efectivos	Al concluir el subtema el participante, reconocerá las características de un verdadero líder, la manera de comunicación y que necesita para ejercer un liderazgo y una comunicación efectiva.	Conferencia interactiva, lluvia de ideas.	El instructor introduce el tema y lo explica, solicita ejemplos, resuelve dudas.	Escucha, participa, expone ideas y dudas, recibe retroalimentación, toma notas.	Manual, presentación .ppt.	Cuestionario	02:00	04:30
1.3 Los diez estilos de liderazgo más frecuentes en las organizaciones.	Al concluir el subtema el participante analizará las necesidades de cada área u organización para adoptar alguno de los 10 estilos más comunes de liderazgo.	Expositiva y lluvia de ideas.	El instructor introduce el tema, lo explica, solicita ejemplos, resuelve dudas, integra equipos.	Escucha participa expone ideas. Toma notas	Manual presentación .ppt	Cuestionario	04:00	08:30
1.4 Líderes dinámicos.	Al término del tema el participante identificará con precisión los rasgos distintivos de su personalidad para lograr comunicarse con los trabajadores y distinguir su propio liderazgo.	Conferencia interactiva , expositiva	El instructor expone el tema, verifica comprensión, solicita ejemplos, aclara dudas.	Participa, expone ideas, toma notas, da ejemplos.	Manual, presentación .ppt.	Cuestionario	03:00	11:30
1.5 Liderazgo cuestión de actitud.	Al término del tema el participante, analizará su actitud ante las diferentes situaciones con el objetivo de ordenar y expresar sus ideas de acuerdo al entorno en que se rodeo	Conferencia interactiva, lluvia de ideas.	El instructor expone el tema, verifica comprensión, solicita ejemplos, aclara dudas.	Escucha participa expone ideas. Toma notas	Manual, presentación .ppt.	Cuestionario	03:00	14:30

<b>ETAPA FINAL DEL CURSO</b>								
Objetivo terminal: Generar el ambiente de compromiso para trasladar lo aprendido al ambiente real de trabajo.								
Actividad	Objetivo específico	Técnicas didácticas	Actividades de enseñanza aprendizaje		Materiales	Evaluación	TP	TA
			instructor	participante				
Conducción del resumen general	Recordar los temas revisados	Interrogativa	El instructor dirige el resumen del curso	Responde cuestionamiento del instructor	Presentación ppt	N/P	00:10	14:40
Evaluación de expectativas y reglas	Medir el cumplimiento de acuerdos	Lectura comentada	El instructor solicita la lectura de expectativas y reglas, evalúa su cumplimiento	Lee las expectativas y reglas y emite juicio	Rotafolio con expectativas y reglas	Cuestionario	00:05	14:45
Expresión de conclusiones	Identificar la conclusión del grupo	Interrogativa	El instructor solicita al grupo conclusiones de aprendizaje	Expresan su opinión personal respecto al curso	-----	N/P	00:10	14:55
Formulación de compromisos	Declarar acciones personales de aplicación	Expositiva	El instructor entrega formato de compromisos para que planteen acciones de aplicación	Escribe compromisos personales de acción	Formato impreso de compromisos	Compromiso	00:15	15:10
Evaluación del aprendizaje	Identificar el nivel de aprendizaje de los participantes	Expositiva	El instructor da indicaciones para resolver evaluación final y entrega examen	Resuelve evaluación de conocimientos	Cuestionario impreso	Cuestionario	00:30	15:40
Evaluación de reacción	Medir la satisfacción del cliente	Expositiva	El instructor da indicaciones para resolver la evaluación de reacción	Resuelve evaluación del evento	Cuestionario impreso	Cuestionario	00:10	15:50
Cierre del curso	Clausurar el evento	Expositiva	El coordinador de capacitación realiza cierre	Escucha palabras del coordinador, emite comentarios		N/P	00:10	16:00

## Plan de Sesión

El plan de sesión está enfocado en cómo se va a desenvolver cada tema por tiempos, de acuerdo a la reacción de los participantes, puede variar en el transcurso del curso. También lleva los tiempos que debe tener cada tema, los materiales, técnica de instrucción, tipo de evaluación y las actividades.

Durante el evento, las personas se cansan o se distraen y, dentro del plan de sesión se toman en cuenta los descansos y las dinámicas que se utilizarán.

Curso:	COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO	
Objetivo General	Al término del curso el participante, consolidara los principios estratégicos para desarrollar liderazgo y sabra comunicarse con inteligencia dentro de la organización.	Duración: 00:55 horas
Objetivos de la sesión	Al finalizar la sesion el participante identificara correctamente que es la comunicación, que partes la forman y como comunicarse de manera inteligente.	
Requerimientos humanos:	Coordinador de capacitación, instructor y participantes	

ETAPA DE INICIO DEL CURSO							
Objetivo: Integrar a la comunidad de aprendizaje y generar un ambiente propicio para el aprendizaje							
Contenido	Técnicas de instrucción	Actividades a desarrollar	Materiales	Equipo	Evaluación	Duración	
Apertura del curso	Expositiva	Representantes de la empresa y del sindicato dirigen apertura del evento, presentan al instructor	Curriculum instructor	N/A	N/A	00:05	00:05
Presentación del grupo		El instructor aplica la dinámica de presentación. Motiva al grupo a participar y concluye con opiniones de los participantes.	Impresos con la dinámica para cada participante.	Cañón y pantalla	N/A	00:10	00:15
Evaluación diagnóstica	Expositiva	El instructor explica la necesidad de medir el aprendizaje durante todo el evento. Invita a responder la evaluación inicial.	Presentación en cañón	Cañón, pantalla	Cuestionario impreso	00:20	00:35
Plan de sesión	Expositiva	El instructor revisa el objetivo general y temas a tratar así como los objetivos de la sesión y manera de trabajar	Presentación en cañón	Cañón, pantalla		00:10	00:45
Reglas de operación y ajuste de expectativas		El instructor pregunta al grupo lo que esperan del curso y reglas de comportamiento. Anota aportaciones en rotafolio y ajusta	Manual del participante, hojas de rotafolio, plumones	Rotafolio	N/P	00:05	00:50
Beneficios del curso	Interrogativa	El instructor pregunta los beneficios a obtener al alcanzar el objetivo planteado.	Manual del participante	Rotafolio	N/P	00:05	00:55

Curso:	COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO	
Objetivo General	Al término del curso el participante, consolidara los principios estratégicos para desarrollar liderazgo y sabra comunicarse con inteligencia dentro de la organización.	Duración: 2:30 horas
Objetivos de la sesión	Al finalizar la sesion el participante identificara correctamente que es la comunicación, que partes la forman y como comunicarse de manera inteligente.	
Requerimientos humanos:	Instructor y participantes	

### TEMA 1. COMUNICACIÓN

<b>Objetivo Particular:</b>	Al finalizar el tema, el participante comprendera correctamente el concepto básico de comunicacion.						
<b>Contenido</b>	<b>Técnicas de instrucción</b>	<b>Actividades a desarrollar</b>	<b>Materiales</b>	<b>Equipo</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Duración</b>	
<b>1.1</b> Se comunicame... ¿Que es la comunicación?	Conferencia interactiva lluvia de ideas	Explica el tema solicita ejemplos, verifica comprensión resuelve dudas.	Manual, presentación ppt	Laptop Cañon Pantalla.	Ejercicion en manual. Cuestionario impreso	01:30	02:25
<b>1.2</b> Tipos de comunicación.	Conferencia interactiva, lluvia de ideas.	El instructor introduce el tema y lo explica, solicita ejemplos, resuelve dudas.	Manual, presentación ppt.	Laptop Cañon Pantalla. Rompecabezas	Ejercicion en manual. Cuestionario impreso	01:30	03:55
<b>1.3</b> Barreras, ¿Qué son?	Expositiva y lluvia de ideas.	El instructor introduce el tema, lo explica, solicita ejemplos, resuelve dudas, integra equipos.	Manual presentación ppt	Laptop Cañon Pantalla.	Ejercicion en manual. Cuestionario impreso	01:00	04:55
<b>1.4</b> ¿Cuál es la diferencia entre escuchar y oír? ¿Ver y observar? ¿Hablar y comunicar?	Conferencia interactiva . expositiva	El instructor expone el tema, verifica comprensión, solicita ejemplos, aclara dudas.	Manual, presentación ppt.	Laptop Cañon Pantalla.	Ejercicion en manual. Cuestionario impreso	01:00	05:55
<b>1.5</b> Lograr una comunicación de Clase Mundial	Conferencia interactiva, lluvia de ideas.	El instructor expone el tema, verifica comprensión, solicita ejemplos, aclara dudas.	Manual, presentación ppt.	Laptop Cañon Pantalla.	Ejercicion en manual. Cuestionario impreso	01:45	07:40

### DINÁMICA DE ENERGÍA

Resumen y presentación de logros	Expositiva	El instructor dirige el resumen del día, cita los logros obtenidos y pide retroalimentar la sesión. Agradece participación	Manual del participante	Rotafolio	N/P	00:20	08:00
----------------------------------	------------	--	-------------------------	-----------	-----	-------	-------

Curso:	<b>COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO</b>					
Objetivo General	Al término del curso el participante, consolidara los principios estratégicos para desarrollar liderazgo y sabra comunicarse con inteligencia dentro de la organización.					Duración: 5:40 horas
Objetivos de la sesión	Al finalizar la sesión el participante analizará el concepto de liderazgo, su efectividad y características propias de los líderes y los estilos de liderazgo más frecuentes.					
Requerimientos humanos:	Instructor y participantes					

ETAPA DE INICIO DEL CURSO							
Objetivo: Integrar a la comunidad de aprendizaje y generar un ambiente propicio para el aprendizaje							
Contenido	Técnicas de instrucción	Actividades a desarrollar	Materiales	Equipo	Evaluación	Duración	
Apertura de la sesión	Expositiva	El instructor da la bienvenida, solicita registro de asistencia	Curriculum instructor	N/A	N/A	00:10	00:10
Plan de sesión	Expositiva	El instructor realiza resumen de la sesión anterior y presenta objetivos de la sesión y objetivos a lograr	Presentación en cañón	Cañón, pantalla	N/A	00:20	00:20

TEMA 2.							
Objetivo Particular:	Al finalizar el tema, el participante analizará correctamente el concepto básico del liderazgo a fin de identificar las características propias de los líderes así como los estilos más frecuentes de liderazgo.						
Contenido	Técnicas de instrucción	Actividades a desarrollar	Materiales	Equipo	Evaluación	Duración	
1.1 Somos líderes nosotros mismos	Conferencia interactiva lluvia de ideas	El instructor explica el tema, verifica comprensión resuelve dudas y concluye con la opinión de los participantes	Manual presentación ppt	Cañón ppt	Cuestionario	02:00	02:20
1.2 El liderazgo realmente efectivo	Conferencia interactiva lluvia de ideas	El instructor introduce el tema resuelve dudas concluye con la opinión de los participantes.	Manual presentación ppt.	Cañón pantalla	Cuestionario	01:30	03:50
1.3 Los diez estilos de liderazgo más frecuentes en las organizaciones	Expositiva lluvia de ideas	El instructor introduce el tema, lo explica, solicita ejemplos, resuelve dudas, integra equipos.	Manual presentación ppt.	Cañón ppt	Cuestionario	01:30	03:50
1.4 Líderes dinámicos	Conferencia interactiva expositiva	El instructor expone el tema, verifica comprensión, solicita ejemplos, aclara dudas.	Manual presentación ppt.	Cañón pantalla	Cuestionario	02:00	04:20
1.5 Liderazgo cuestión de actitud	Conferencia interactiva lluvia de ideas	El instructor expone el tema, verifica comprensión, solicita ejemplos, aclara dudas.	Manual presentación ppt.	Cañón ppt	Cuestionario	01:40	05:30

DINÁMICA DE ENERGÍA						00:20	05:50
---------------------	--	--	--	--	--	-------	-------

Resumen y presentación de logros	Expositiva	El instructor dirige el resumen del día, cita los logros obtenidos y pide retroalimentar la sesión. Agradece participación	Manual del participante	Rotafolio	N/P	00:10	05:40
----------------------------------	------------	--	-------------------------	-----------	-----	-------	-------

Curso:	COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO	
Objetivo General	Al término del curso el participante, consolidara los principios estratégicos para desarrollar liderazgo y sabra comunicarse con inteligencia dentro de la organización.	Duración: 2:30 horas
Objetivos de la sesión	Al finalizar la sesión el participante analizara el concepto de liderazgo, su efectividad y características propias de los lideres y los estilos de liderazgo mas frecuentes.	
Requerimientos humanos:	Coordinador de capacitación, instructor y participantes	

ETAPA DE CIERRE DEL CURSO							
Objetivo: Demostrar los logros y crear el ambiente de compromiso para aplicar lo aprendido al área de trabajo y así satisfacer las necesidades de la organización							
Contenido	Técnicas de instrucción	Actividades a desarrollar	Materiales	Equipo	Evaluación	Duración	
Resumen General	Interrogativa	El instructor presenta el temario y mediante preguntas al grupo conduce el resumen general	Presentación ppt	Cañón, pantalla	N/A	00:40	06:20
Evaluar expectativas y reglas	Lectura comentada	El instructor presenta las expectativas y reglas del grupo y solicita su opinión a nivel de cumplimiento	Hojas de rotafolio	Rotafolio	N/A	00:20	06:40
Conclusiones de lo aprendido	Expositiva	El instructor solicita opinión al grupo sobre el aprendizaje que se llevan del curso				00:30	07:10
Compromisos de aplicación	Expositiva	El instructor entrega formato de compromisos con la intención de que anoten por lo menos un compromiso en el que aplicarán a corto plazo lo aprendido	Formatos compromiso, pluma			00:20	07:30
Evaluación de reacción	Expositiva	El instructor solicita evalúen su desempeño, contenido e instalaciones. Entrega formato de reacción	Cuestionario reacción		N/P	00:10	07:40
Clausura	Dinámica clausura merecida	El instructor entrega diplomas a cada participante para que lo entreguen al compañero	Diplomas		N/P	00:20	08:00



#### **4.5 BENEFICIOS DE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN.**

Los beneficios que trae consigo el realizar el manual que propongo, es que nos comprenderemos al saber escuchar y saber comunicarnos de manera eficiente, así se evitarán incidentes e incluso accidentes graves tanto laborales como financieros.

El mayor beneficio que quiero que se obtenga con este tema es formar líderes fuertes, respetados e imponentes que sepan llevar a cabo su trabajo y dirijan a sus subordinados de la manera correcta, disminuyendo riesgos y desempeñando una labor en equipo para tener una mejor productividad, aumentar la calidad de nuestros servicios y evitar mermas.

Sé que es importante que dentro de nuestra empresa exista una buena comunicación para poder generar un buen ambiente de trabajo en donde se genere capacitación continua por medio de curso y adiestramiento personal entre los mismos compañeros para así lograr un mejor desempeño personal laboral y reducción de riesgos.

## **CONCLUSIÓN**

Para trabajar en cualquier institución, sea privada o no, debemos conocer su historia, cual es su objetivo, su misión, que indicadores maneja, de esta manera nos hacemos parte de ella.

También se debe saber cual es la función de cada departamento que la integra, quien o quienes la integran, recordar que somos compañeros de trabajo, lo más importante: trabajar en equipo.

Para ayudar a las personas a integrarse en cualquier institución o empresa, se les debe capacitar o adiestrar en los puestos, después de leer este escrito, nos hemos dado cuenta que no cualquiera puede ser capacitador o facilitador, se necesita tener cierto perfil. En la Central Termoeléctrica Salamanca, es necesario cumplir ciertos requisitos como estar certificado para ser instructor, la forma de hacer un manual y dirigir la sesión.

Al termino de este compendio de información, espero que el objetivo de hacer un manual de capacitación sobre los temas de “Comunicación y Liderazgo” para una empresa del nivel que tiene la Central Termoeléctrica Salamanca sea útil, para que en un futuro sea utilizada para beneficio de otras empresas y los trabajadores sean continuamente capacitados para un mejor desempeño laboral y a favor de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

- LAZAR, Judith. ¿Qué se? La Ciencia de la Comunicación. Publicaciones Cruz O., S.A. 1996. FRANCIA. PAGINAS 116
- SILICEO AGUILAR, Alfonso. **Capacitación y desarrollo de personal**. Cuarta Edición. 2010. Editorial Limusa. Grupo Noriega Editores. MÉXICO. PAGINAS 244
- STONER FREEMAN, Gilbert. **Administración** Sexta Edición. Pearson Educacion.USA. PAGINAS 689

### OTRAS FUENTES

#### MANUALES

- CENDEJAS, Teresa. **Programa Formación de Instructores**. Módulo II. Diseño de material didáctico. Octubre 2010
- **Central Termoeléctrica Salamanca.**
- **Curso Técnico Superior (Capacitación)**. Septiembre de 2005 a enero 2006
- **Liderazgo y estandarización.**
- **Diplomado en Administración de la Capacitación Modulo I**. CENAC Celaya. 25 al 29 de julio del 2011. Instructor Interno Habilitado Ing. Israel Paredes.
- **Introducción a las Centrales Termoeléctricas**. Memoria: Integración de Equipos de Trabajo. Página 4-6.
- **Plan de negocios del Departamento en Ingeniería en Capacitación y Desarrollo de la Central Termoeléctrica Salamanca**. 21 de septiembre de 2006.
- **Planeación de la capacitación y proceso instruccional**. Manual del participante.

#### INTERNET

- Comision Federal de Electricidad, Central Termoelectrica Salamanca. (28 de septiembre de 2010). *¿Que es CFE?* (CFE, Productor) Obtenido de [www.cfe.com/nuestraempresa/queescfe/Paginas/default.aspx](http://www.cfe.com/nuestraempresa/queescfe/Paginas/default.aspx)
- <http://aprenderliderazgo.blogspot.com/2011/04/liderazgo-definicion-1.html>