

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES IXTAPALUCA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TESIS DE MAESTRÍA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA
DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA
SECUNDARIA TÉCNICA N.º91 "AGUSTÍN CABALLERO"

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA

LCDA. DANIELA ALEJANDRA BONILLA GUTIÉRREZ

DIRECTOR DE TESIS:
MRI & LC HUMBERTO ESPINOSA VEGA

IXTAPALUCA, ESTADO DE MÉXICO, JULIO 2023

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

**COMITÉ DE REVISIÓN Y TITULACIÓN APROBADO
POR EL CONSEJO DE POSGRADO**

Ixtapaluca, Estado de México a 10 de julio de 2023.

Los abajo firmantes, Miembros del Jurado para Examen de Grado de Maestría, hacen CONSTAR que, habiendo revisado el trabajo de tesis desarrollado por **LCDA. DANIELA ALEJANDRA BONILLA GUTIÉRREZ**, bajo el título **"PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"**, hemos dictaminado que ha sido aprobada y aceptada por el Comité asesor indicado, como requisito parcial para obtener el grado de Maestría en Administración, por lo que se autoriza su impresión.

ATENTAMENTE

PRESIDENTE

**M.R.I. HUMBERTO ESPINOSA VEGA
DOCENTE PTC**

SECRETARIO

**DR. EDGARDO RODRÍGUEZ MORENO
DOCENTE PTC**

VOCAL

**MTRA. MARÍA DEL CARMEN ARRIETA LÓPEZ
DOCENTE PTC**

VOCAL

**MTRA. MARÍA JUANA HERNÁNDEZ FLORES
DOCENTE PTC**

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

En el Estado de México, la que suscribe **LCDA. DANIELA ALEJANDRA BONILLA GUTIÉRREZ** estudiante de la Maestría en Administración, adscrita al Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca, manifiesta que es autora intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección del **M.R.I. HUMBERTO ESPINOSA VEGA** y cede los derechos del trabajo **"PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"**, al Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, graficas o datos del trabajo sin el permiso del autor y/o director del trabajo. Si el permiso se otorga a algún usuario, deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Ixtapaluca, Estado de México a 10 de julio de 2023.

AUTOR INTELECTUAL



LCDA. DANIELA ALEJANDRA BONILLA GUTIÉRREZ

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

En el Estado de México, la que suscribe **LCDA. DANIELA ALEJANDRA BONILLA GUTIÉRREZ** estudiante de la Maestría en Administración, adscrita al Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca, manifiesta que se responsabiliza por la autenticidad y originalidad del contenido del presente trabajo de Tesis titulado "**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"**", el cual ha sido elaborado y presentado para la obtención del grado en la maestría en Administración.

Ixtapaluca, Estado de México a 10 de julio de 2023.

AUTOR INTELECTUAL



LCDA. DANIELA ALEJANDRA BONILLA GUTIÉRREZ

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Dedico con cariño y amor esta tesis de investigación a mis padres, Daniela Gutiérrez y David Bonilla, por haberme brindado apoyo durante toda mi formación académica y motivarme día con día a que realice con esfuerzo mis trabajos.

A mi hermano, David Alejandro Bonilla, por creer en mis capacidades y fomentar mi perseverancia ante los obstáculos que se presentaron en la realización de este trabajo.

A mi abuela, Patricia Ramírez, por escucharme y siempre sentirse orgullosa de mí en mi ámbito laboral, académico y personal.

A Karen García, por haber compartido cada aventura y experiencia conmigo dentro y fuera del aula, por ser mi colega y mi leal compañera.

Agradezco el acceso a las instalaciones de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 para el desarrollo de esta investigación.

De igual manera, agradezco al Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca y a los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencia profesional para mi formación académica, así como para la asesoría y revisión del presente documento.

Agradezco de forma especial al MRI & LC Humberto Espinosa por su paciencia para revisar mi trabajo y apoyarme con las correcciones y observaciones necesarias en todo momento.

ÍNDICE GENERAL

Resumen.....	13
Abstract.....	14
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Situación Problemática	16
1.1.1 Antecedentes, ubicación y características de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”	16
1.1.2 Filosofía organizacional EST N.º91	19
1.1.3 Situación contextual de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”.....	22
1.1.4 Planeación estratégica	23
1.2 Formulación del Problema.....	28
1.3 Justificación	30
1.3.1 Justificación teórica	30
1.3.2 Justificación práctica.....	31
1.4 Hipótesis	33
1.4.1 Hipótesis general.....	33
1.4.2 Hipótesis específica.....	33
1.4.3 Variables	33
1.5 Objetivos	34
1.5.1 Objetivo general.....	34
1.5.2 Objetivos específicos.....	34
1.6 Alcances y limitaciones.....	35
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	36
2.1 Antecedentes de investigación.....	37

2.2 Marco histórico.....	42
2.3 Bases Teóricas	48
2.3.1 Teoría del proceso administrativo de Henri Fayol.....	48
2.3.2 Teoría psico-educacional de Carl Rogers	53
2.4 Marco legal	56
2.4.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	56
2.4.2 Ley Federal del Trabajo.....	57
2.4.3 Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.....	60
2.4.4 Documentos sindicales.....	61
2.5 Marco Conceptual de términos relacionados con administración y capacitación	63
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	74
3.1 Tipo y diseño de investigación	75
3.1.1 Enfoque metodológico	76
3.1.2 Variables	76
3.1.3 Hipótesis	89
3.1.4 Diseño de la investigación	91
3.2 Población y muestra	93
3.2.1 Características de los participantes.....	93
3.2.2 Procedimientos de muestreo	94
3.2.3 Tamaño de la muestra	95
3.3 Instrumentos	96
3.3.1 Validez y confiabilidad	100
3.3.2 Aplicación (Gráficos).....	101
3.3.3 Análisis de consistencia.....	123

3.4 Procedimientos	126
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	127
4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados	128
4.2 Prueba de hipótesis	129
4.2.1 Datos recopilados	130
4.2.2 Justificación del método seleccionado para la prueba de hipótesis	131
4.2.3 Aplicación de la prueba de hipótesis	132
4.2.4 Resultados de la prueba de hipótesis	138
4.3 Presentación de resultados	140
4.3.1 Identificación de las áreas de oportunidad	140
4.3.2 Selección de los cursos de capacitación	154
4.3.3 Programa de capacitación	182
CONCLUSIONES	222
RECOMENDACIONES	224
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	225
GLOSARIO	230
ANEXOS	236
Anexo 1. Cuestionario de investigación	237

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la EST N.º91	17
Figura 2. Sócrates, Platón y Aristóteles	43
Figura 3. Revolución Industrial.....	45
Figura 4. Henri Fayol.....	49
Figura 5. Proceso administrativo ilustrado.....	51
Figura 6. Carl Rogers	54
Figura 7. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	57
Figura 8. Evidencia de formulario para elección de expertos.....	79
Figura 9. Evidencia de formulario para elección de ítems.....	85
Figura 10. Evidencia de formulario de investigación	102
Figura 11. Evidencia de formulario para DNC	141
Figura 12. Diagrama de flujo del procedimiento del programa de capacitación	210

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Análisis FODA de la Escuela Secundaria Técnica N.º91	25
Cuadro 2. Cálculo del coeficiente experticia "K"	84
Cuadro 3. Respuestas de expertos.....	86
Cuadro 4. Análisis estadístico de ítems de cuestionario	87
Cuadro 5. Cálculo de rango promedio	88
Cuadro 6. Obtención del valor W de Kendall.....	89
Cuadro 7. Componentes del cuestionario aplicado	96
Cuadro 8. Cálculo de varianza de cada pregunta y el cálculo de la varianza de los totales	124
Cuadro 9. Cálculo del Alfa de Cronbach.....	125
Cuadro 10. Datos recopilados en aplicación de cuestionario.....	130
Cuadro 11. Cédula 1. Cálculo de variabilidad entre renglones	132
Cuadro 12. Cédula 2. Cálculo del SCD (I)	133
Cuadro 13. Cédula 2. Cálculo del SCD (II)	134
Cuadro 14. Cédula 3. Cálculo del VET	135
Cuadro 15. Cédula 4. Cálculo del SCDDT.....	135
Cuadro 16. Cédula 5. F calculada y F tablas.....	136
Cuadro 17. Cédula 6. Tabla de ANOVA	138
Cuadro 18. Cédula 7. Toma de decisión con respecto a la hipótesis	138
Cuadro 19. Carta descriptiva: Trabajo en equipo	155
Cuadro 20. Carta descriptiva: Manejo de estrés en el trabajo	163
Cuadro 21. Carta descriptiva: Elaboración de oficios y otros documentos.	170
Cuadro 22. Carta descriptiva: Atención y servicio a clientes.....	176
Cuadro 23. Contenido del curso Trabajo en equipo	187
Cuadro 24. Contenido del curso Manejo de conflictos y estrés	193
Cuadro 25. Contenido del curso Elaboración de oficios y otros documentos	198
Cuadro 26. Contenido del curso Atención y servicio a clientes.....	202
Cuadro 27. Cronograma del programa de capacitación.....	207
Cuadro 28. Presupuesto del programa de capacitación.....	208
Cuadro 29. Bitácora de seguimiento de cada curso de capacitación.....	217

Cuadro 30. Formato de encuesta de satisfacción	219
Cuadro 31. Indicadores de efectividad del programa de capacitación.....	220

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Género.....	80
Gráfica 2. Formación académica	80
Gráfica 3. Conocimiento.....	81
Gráfica 4. Argumentación	82
Gráfica 5. Sexo.....	102
Gráfica 6. Edad	103
Gráfica 7. Puesto que desempeña.....	104
Gráfica 8. Tiempo que lleva desempeñando el puesto	104
Gráfica 9. Actividad que desempeña	105
Gráfica 10. Facultad para tomar decisiones	106
Gráfica 11. Elementos para la toma de decisiones	106
Gráfica 12. Información para sustentar una decisión	107
Gráfica 13. Fortalecer capacidad para toma de decisiones	108
Gráfica 14. Delegación de toma de decisiones	108
Gráfica 15. Conocimientos para trámites.....	109
Gráfica 16. Conocimientos para desempeñar labor	110
Gráfica 17. Habilidades técnicas y personales.....	110
Gráfica 18. Satisfacción de usuarios.....	111
Gráfica 19. Servicio y atención	112
Gráfica 20. Objetivos individuales y de área.....	112
Gráfica 21. Desempeño para lograr objetivos individuales	113
Gráfica 22. Desempeño para lograr objetivos del área	114
Gráfica 23. Trabajo colaborativo	114
Gráfica 24. Establecimiento de objetivos.....	115
Gráfica 25. Tareas en el puesto.....	116
Gráfica 26. Manual de procesos	116
Gráfica 27. Cumplimiento de actividades	117
Gráfica 28. Tiempo de sobra en tareas	118
Gráfica 29. Mejora en desenvolvimiento y atención	118
Gráfica 30. Empatía y asertividad.....	119

Gráfica 31. Actitud.....	120
Gráfica 32. Trabajo en equipo.....	120
Gráfica 33. Valores personales en el desempeño	121
Gráfica 34. Conflictos con usuarios	122
Gráfica 35. Facultad para toma de decisiones	142
Gráfica 36. Encargado de toma de decisiones.....	142
Gráfica 37. Calificación de aspectos de toma de decisiones	143
Gráfica 38. Necesidad de capacitación en toma de decisiones	144
Gráfica 39. Conocimiento en sus funciones	145
Gráfica 40. Problemas para desarrollar sus funciones.....	146
Gráfica 41. Necesidad de capacitación en funciones del puesto	147
Gráfica 42. Gusto por trabajo en equipo.....	147
Gráfica 43. Desempeño individual en el trabajo en equipo	148
Gráfica 44. Desempeño grupal en el trabajo en equipo	149
Gráfica 45. Capacitación recibida	149
Gráfica 46. Necesidad de capacitación en valores y aspectos personales	150
Gráfica 47. Temáticas relevantes para capacitación.....	151

Resumen

Programa de capacitación para maximizar la eficiencia del personal de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”.

Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez

Los desafíos asociados a la atención y servicio a los usuarios en los trámites administrativos de las escuelas son variados. Estos desafíos han generado la necesidad de orientar y apoyar al personal encargado de dicha tarea, con el objetivo de mejorar sus habilidades y aumentar su conocimiento para llevar a cabo su labor de manera más efectiva. El presente estudio busca diseñar un programa de capacitación que permita maximizar la eficiencia del personal de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”.

Como resultado de este proyecto, se propone un programa de capacitación que consta de cuatro cursos centrados en el trabajo en equipo, el manejo de conflictos y estrés, la elaboración de oficios y otros documentos, así como la atención y servicio a clientes. Estos cursos están diseñados para mejorar tanto los aspectos personales de los empleados como las competencias laborales que son fundamentales para lograr una prestación de servicios eficiente en el área. Se incluye la presentación de la carta descriptiva, el desarrollo del programa de cada curso, el cronograma de actividades y el presupuesto del programa, entre otros aspectos relevantes.

La creación de este programa de capacitación se basó en el desarrollo de una metodología descriptiva con un enfoque mixto, con el cual se llevó a cabo el análisis de los resultados de un cuestionario de investigación aplicado a los 14 auxiliares administrativos que forman parte del departamento mencionado. Después de su validación, se concluye que su implementación puede generar diversos beneficios para la institución educativa, no solo en términos de atención y servicio, sino también en la organización interna y la mejora de las relaciones interpersonales en el área.

Palabras clave: capacitación, personal administrativo, programa, eficiencia.

Abstract

Training program to maximize the efficiency of the School Control staff of the Technical High School No. 91 "Agustín Caballero".

Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez

The challenges associated with the attention and service to users in the administrative procedures of schools are diverse. These challenges have created the need to guide and support the personnel responsible for these tasks, with the aim of improving their skills and increasing their knowledge to conduct their work more effectively. This study aims to design a training program that allows maximizing the efficiency of the School Control staff at Technical Secondary School No. 91 "Agustín Caballero".

As a result of this project, a training program is proposed, consisting of four courses focused on teamwork, conflict, and stress management, drafting of documents such as letters and other papers, as well as customer attention and service. These courses are designed to improve both the personal aspects of the employees and the job-related competencies that are essential for achieving efficient service delivery in the field. The presentation of the course syllabus, the development of each course program, the activity schedule, and the program budget are included, among other relevant aspects.

The creation of this training program was based on the development of a descriptive methodology with a mixed approach, with which the analysis of the results of a research questionnaire applied to the fourteen administrative assistants that are part of the mentioned department. After its validation, it is concluded that its implementation can generate numerous benefits for the educational institution, not only in terms of attention and service, but also in internal organization and improvement of interpersonal relationships in the area.

Keywords: training, administrative staff, program, efficiency.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Situación Problemática

El contexto de la institución donde se enfoca el presente proyecto, considerando sus antecedentes, ubicación, características y filosofía organizacional, así como su situación problemática actual.

1.1.1 Antecedentes, ubicación y características de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”

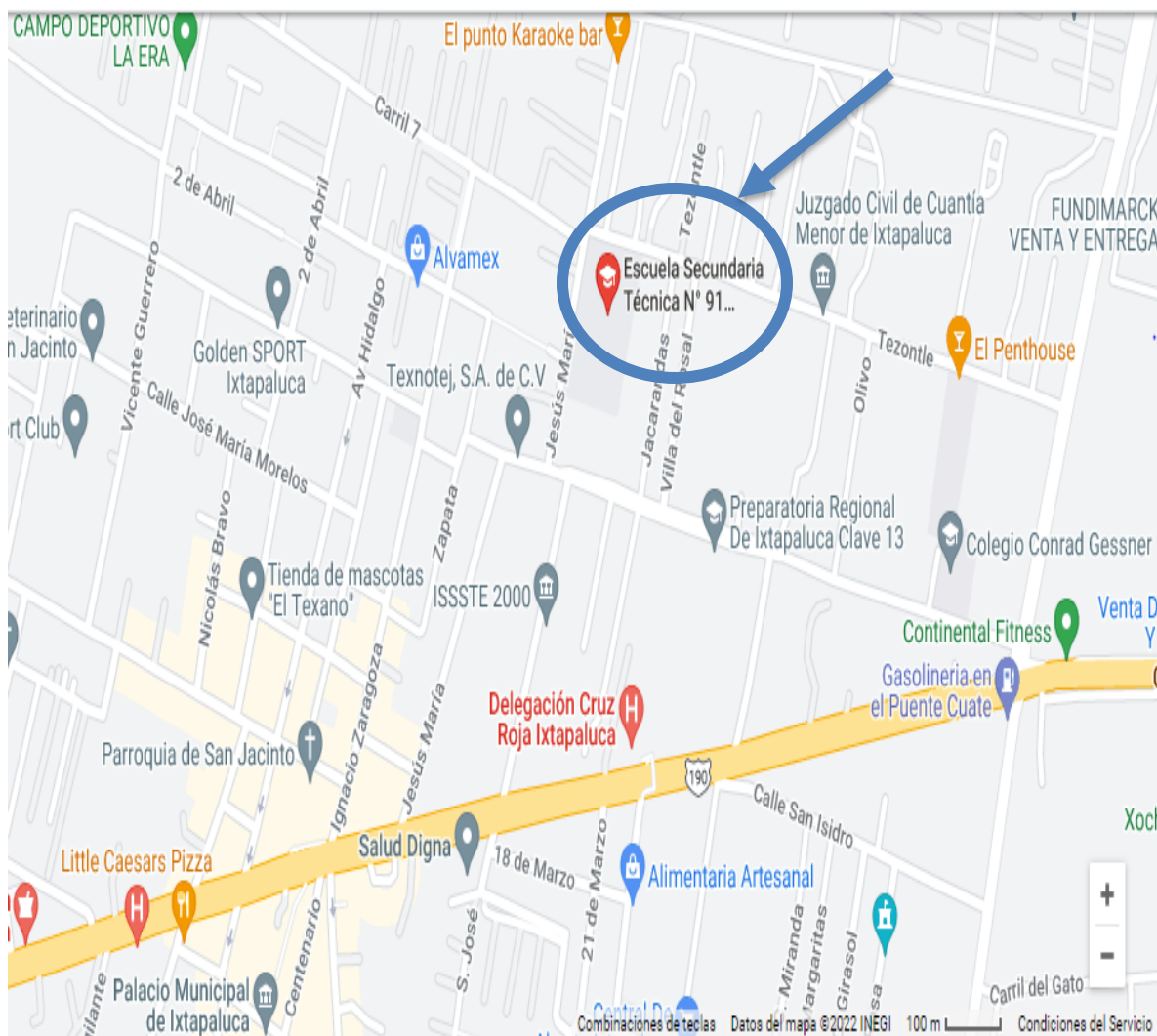
En México existen dos tipos de instituciones educativas, de acuerdo con el origen y forma de administrar sus recursos financieros. En primer lugar, están las escuelas públicas, las cuales están administradas en su totalidad por el gobierno, es decir, sus recursos son de origen gubernamental y el Estado es el encargado de proveérselos. Considerando que pueden ser de carácter federal o estatal. Por otro lado, se encuentran las escuelas privadas, las cuales se caracterizan por ser empresas dedicadas a ofrecer servicios de educación para la población; estas instituciones funcionan con recursos económicos privados, por lo que son coordinadas y administradas por personas particulares ajenas a órganos de gobierno pertenecientes al Estado, pero que indudablemente deben adecuarse a las disposiciones, regulación y legislación de éste (Bermúdez, 2018).

Es importante destacar que existe una gran diferencia entre la administración y servicio que se proporciona en la gestión de trámites con instituciones educativas públicas y privadas, ya que en las primeras no existe un compromiso total por parte del servidor público para atender a los usuarios de sus servicios de manera eficiente, considerando que no están a su plena disposición y que la mayoría de trámites son burocráticos, lo cual implica una gran cantidad de tiempo que suelen tardar en ser resueltos y atendidos, además de una actitud poco amable y empática que presentan. Por otro lado, casi siempre en las instituciones privadas esto es totalmente distinto, debido a que sí consideran que sus clientes son lo más importante para el negocio, por lo que, agilizan la mayoría de trámites y atienden rápidamente para ofrecer un servicio eficiente y personalizado; adicional a ello, la mayoría de personal administrativo de

escuelas privadas orienta e informa respecto a las dudas que surjan, con el fin de generar una mejor experiencia y satisfacción por el servicio brindado en la institución.

Dicho lo anterior, la institución que se aborda en este escrito es la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”, ésta es una institución educativa federal pública de nivel secundaria, ubicada al oriente del Estado de México, en Camino a Jesús María y Tezontle S/N, Colonia Centro Ixtapaluca, Estado de México, C.P. 56530. La Figura 1 muestra la ubicación de esta escuela.

Figura 1. Ubicación de la EST N.º91



Fuente: Búsqueda de ubicación en Google Maps.

Es importante aclarar que la ubicación de la escuela es de suma relevancia para la presente investigación, ya que permite reconocer el contexto social de los alumnos, así como del personal que labora en ella. Los administrativos viven en colonias del mismo municipio que ésta, lo cual significa que comparten características como costumbres, valores y estilo de vida; representando un mismo perfil de personas a considerar para el diseño del programa de capacitación propuesto.

Existe un decreto de creación para las escuelas de este tipo, éste se denomina "*Acuerdo que establece la organización y funcionamiento de las Escuelas Secundarias Técnicas*", mismo que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el cual es el medio de comunicación oficial del Gobierno Federal, el día 3 de diciembre de 1982 y establece que el personal escolar de cada una de las escuelas secundarias técnicas pertenecientes a la Secretaría de Educación Pública estará formado por un director, subdirector, coordinadores, docentes, personal de apoyo, administrativo y de intendencia que las necesidades del servicio requieran y se especifiquen en el Manual de Organización de la Escuela Secundaria Técnica.

A partir de ello, se comenzó con la creación de escuelas de este tipo en México, por lo que, la Escuela Secundaria Técnica N.º91 "Agustín Caballero" inició sus actividades en el año 1984 con la profesora Juana María Sifuentes como directora, en instalaciones que facilitó la presidencia municipal de Ixtapaluca, después en una propiedad que anteriormente funcionaba como centro de baile nocturno, y finalmente en su propio predio. Se construyeron los salones, laboratorios, biblioteca, canchas de fútbol y basquetbol y talleres; los cuales actualmente se conservan.

Esta institución no ha sido ajena a los cambios sufridos en su municipio de ubicación, como el aumento de la población y demanda de servicios educativos. Éste es considerado urbano, respecto a su cantidad de población, tal como lo indica el Plan de Desarrollo Municipal de Ixtapaluca 2022-2024.

De acuerdo con el criterio del INEGI para medir el grado de urbanización de un municipio, Ixtapaluca alcanza el 92.4%. No obstante, en términos reales, aun las localidades menores de 15 mil habitantes se pueden

considerar urbanas dada la dinámica metropolitana en la que se encuentra inmerso el municipio (Ayuntamiento de Ixtapaluca, 2022).

Considerando lo anterior, la denominación de Ixtapaluca como un municipio urbano ha sido un motivo por el cual se siguen creando espacios en la escuela para fortalecer su calidad del servicio de educación para los alumnos; tal es el caso de su cooperativa escolar y acondicionamiento de una sala audiovisual y otra de medios interactivos con servicios de informática.

En lo que se refiere a la plantilla de personal, laboran en la institución los docentes necesarios para cubrir su plan de estudios curricular; así como el personal administrativo, de intendencia, prefectura, trabajo social y cuerpo directivo. Todos ellos comprometidos en brindar servicios educativos de calidad a los alumnos y padres de familia. Sin embargo, no se cuenta con programas de capacitación para personal de apoyo, orientados a lograr dicho propósito.

La escuela se ha consolidado bajo el compromiso de contribuir a elevar la calidad de la educación secundaria en el municipio cada ciclo escolar, alineándose así con lo que estipula su filosofía organizacional, misma que se describe en el apartado siguiente.

1.1.2 Filosofía organizacional EST N.º91

En este apartado se describen la misión, visión, valores y objetivos de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”, explicando su relación con el proyecto de investigación presente.

Misión

Otorgar a los alumnos educación básica de calidad con base en los rasgos operativos de funcionamiento escolar principalmente, mismos que regulen el quehacer educativo con compromiso ético profesional para formar estudiantes competitivos, de acuerdo con las exigencias de globalización.

Una vez plasmada la misión de la escuela, es necesario establecer que ésta no considera aspectos de capacitación para que su personal pueda desarrollar más habilidades y adquirir más conocimientos que permitan y faciliten el cumplimiento del propósito que emana de la misión institucional, por lo que, el programa de capacitación es una excelente oportunidad para encaminar al cumplimiento de este objetivo, ya que representará una forma de promover que el personal se prepare adecuadamente y se ofrezca un servicio de educación integral, tanto en el aula como en las oficinas administrativas para la atención a alumnos y padres de familia.

Además, se plasma enseguida lo que la visión de la escuela establece.

Visión

Que nuestra escuela sea una institución educativa de excelencia, con base en una verdadera comunidad de aprendizaje y la práctica diaria de valores ciudadanos de convivencia, para que nuestros alumnos se desarrollen en todos los aspectos y alcancen el perfil de egreso deseado, en un ambiente creativo e innovador, con liderazgo, disciplina y compromiso.

Esta visión habla sobre una comunidad de aprendizaje, pero no especifica si es únicamente para sus estudiantes o también se puede incluir a la comunidad docente, directiva y administrativa, con lo cual se puede adaptar ese concepto para incluirlos y generar un verdadero aprendizaje significativo para todos, mediante el programa de capacitación que se propone en esta investigación.

A continuación, se plasman los valores que la escuela maneja como parte de su filosofía y cultura organizacional.

Valores

- Honestidad: *Actuamos con rectitud, congruencia y con apego a la verdad.*
- Respeto: *Actuamos reconociendo la dignidad y los derechos de los demás.*

- Responsabilidad: *Cumplimos cabalmente con las obligaciones y funciones que nos son encomendadas.*
- Disciplina: *Promovemos el cumplimiento de las normas y disposiciones establecidas en la institución.*
- Equidad: *Propiciamos un ambiente de igualdad de oportunidades para todos.*

Como se puede observar, sus valores están orientados en garantizar un adecuado ambiente escolar dentro de la institución, por lo que como único complemento que se podría agregar es incorporar procesos de formación y capacitación continua como parte de un compromiso para ofrecer la mejor calidad en su servicio educativo.

Por último, se presentan los objetivos que la organización se ha planteado lograr a corto y mediano plazo.

Objetivos

1. *Cumplir con la normalidad mínima, enfatizando a que el personal inicie sus actividades de manera puntual para brindar un servicio educativo de calidad.*
2. *Optimizar y dar seguimiento a la planeación didáctica, acompañando a los docentes con la finalidad de alcanzar los aprendizajes esperados.*
3. *Reducir el rezago y la deserción escolar con acciones puntuales a las que se les dé seguimiento sistemático para elevar el aprovechamiento, la permanencia y la conclusión de la educación secundaria.*
4. *Prevenir situaciones de agresión entre la comunidad estudiantil, mediante acciones implementadas por el colegiado para disminuir la violencia.*
5. *Aplicar la normatividad con base en el manual de convivencia para promover actitudes de respeto y disciplina.*

Estos objetivos no contemplan la capacitación como parte de su propósito a cumplir en los años venideros, por lo que es muy importante que se consideren para que, como se ha hablado en estas páginas, se pueda brindar un mejor servicio en el que todo el personal esté preparado y actualizado con los conocimientos, habilidades, aptitudes y

actitudes suficientes que permitan integrarse y funcionar como una institución educativa de calidad en todas y cada una de sus áreas que la componen.

Una vez identificados los elementos abordados previamente y considerar su alineación con el tema de gestión de Talento Humano principal de esta investigación, el cual es capacitación. Se considera que la institución requiere prestar atención en la capacitación de su personal, principalmente del área de Control Escolar, la cual es la encargada de proveer todos los servicios administrativos que requieren alumnos, docentes, padres de familia y público en general, por lo que en este documento se abordará todo lo relacionado con ello.

1.1.3 Situación contextual de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”

En general, la escuela se encuentra en una situación favorable, ya que el contexto de sus alumnos es bueno, su infraestructura es adecuada y se cuenta con lo necesario para ofrecer un servicio de educación de calidad. La población escolar de esta institución la conforman, en su mayoría, alumnos que viven en el mismo municipio. Las familias que conforman la población estudiantil son de un nivel socioeconómico medio, donde los dos padres de familia salen a trabajar como profesionistas, comerciantes y obreros.

Este centro educativo, formativo de padres de familia, alumnos y futuras generaciones de estudiantes posee una infraestructura tecnológica, académica y deportiva que tiene para formar estudiantes responsables, en un ambiente propicio donde pueda desarrollar capacidades y habilidades. La escuela cuenta con:

- Oficinas para dirección, subdirección, personal administrativo, prefectura y trabajo social.
- 16 salones con butacas y/o mesabancos.
- Talleres (máquinas y herramientas, ofimática, dibujo arquitectónico, industria del vestido y electrónica).
- Laboratorios de ciencias.

- Aula de medios y biblioteca escolar.
- Cooperativa escolar.
- Canchas de fútbol y basquetbol.
- Plaza cívica techada.
- Almacén.
- Áreas verdes y estacionamiento.
- Sanitarios.

Los grupos son mixtos, están integrados por 45 y 20 alumnos en promedio en el turno matutino y vespertino respectivamente. El turno matutino cuenta con 17 grupos, 6 de primero, 6 de segundo y 5 de tercero. En el turno vespertino hay 8 grupos, 3 de primero, 3 de segundo y 2 de tercero.

La situación problemática que se presenta en la institución está centrada en el área de Control Escolar, ya que se han suscitado algunas inconsistencias en su servicio que ofrece, lo cual se detallará más adelante para explicar el origen de la situación y cómo es que esta investigación ayuda a resolverla.

1.1.4 Planeación estratégica

La planeación estratégica es un proceso que se lleva a cabo en las empresas e instituciones para definir los objetivos organizacionales y las acciones que se deben implementar para dar consecución a dichos objetivos, tomando como referencia el tiempo y áreas que se involucrarán para lograrlo (Cabrales et al., 2018).

El proceso de planeación estratégica dentro de una organización es ejecutado por los integrantes de la alta dirección, sirviendo como referencia para la elaboración de los planes tácticos y operacionales de las distintas áreas u oficinas que la componen, ya que integrará todo aquello que la empresa desea lograr como una unidad total. Para elaborar la planeación estratégica es necesario que la institución defina ciertos elementos básicos, los cuales fijarán la base de todos y cada uno de los planes que se diseñen e implementen, dichos elementos son: filosofía, visión, misión, objetivos

estratégicos, estrategias, políticas, programa y presupuesto (Palacios Rodríguez, 2020).

Dicho lo anterior, se considera y coincide con lo propuesto por los autores citados, ya que resulta de suma importancia contemplar que, si se desea elaborar un plan estratégico, se debe plasmar en función de la filosofía y objetivos que se planteen, es decir, orientar el diseño de las estrategias hacia la búsqueda de la consecución de éstos.

Dentro de este punto, es importante aclarar que se desarrollará una planeación estratégica para la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”, la cual estará orientada hacia la mejora del desempeño del recurso humano de la institución, es decir, mediante un programa de capacitación que integre los esfuerzos requeridos para gestionar de mejor manera el talento y capacidades del personal, diseñando y ejecutando estrategias que permitan lograr los objetivos del área de Control Escolar, y, por ende, de la escuela en general. Todo ello será definido en función de la misión y visión de la escuela, los cuales promueven que se ofrezca un servicio de educación de calidad, para tener alumnos competitivos e integrales, y esto no se podrá lograr si no se planifica estratégicamente la capacitación que debe recibir el personal de la escuela.

La planeación estratégica puede ser desarrollada en función de diversas matrices como FODA, PEST, PESTEL, etc. Éstas son diversas herramientas de planeación estratégica que permiten identificar y resumir la situación actual de una organización y partir de ellas para definir los objetivos que se desean alcanzar, junto con las estrategias que deben ser ejecutadas para lograrlo.

En el caso de la matriz FODA, se definen los factores internos y externos que pueden afectar o beneficiar el desempeño y desarrollo de las empresas. Esta herramienta consiste en una matriz que se construye dividiéndola en cuatro bloques, en los cuales se resumen las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la institución, considerando su entorno interior y su contexto exterior.

La matriz FODA es de gran utilidad para todo tipo de empresas, desde pequeñas hasta grandes, pues permite que se lleve a cabo un análisis completo, que integre variables internas y externas, con el fin de diagnosticar la situación de la empresa, conocer su posición competitiva y determinar aquellas actividades o elementos a los cuales se debe prestar mayor atención para poder implementar acciones que ayuden a mejorarlos y hacer a la empresa más competitiva (SENA, 2020).

Dicho lo anterior, se ha decidido que en función de lo que se desarrollará en este documento, la herramienta que se utilizará para el diagnóstico y planificación estratégica de la institución educativa estudiada es una Matriz FODA, en la cual se sintetizan los factores que favorecen o afectan a la escuela, y sobre todo a su área de Control Escolar; la identificación de dichos factores dará pauta para definir los tipos de estrategias que serán necesarias para implementar y mejorar la situación actual que se presenta y dificulta el normal funcionamiento del área de Control Escolar de la secundaria en cuestión, apoyándose en el programa de capacitación diseñado como parte de la investigación.

A continuación, se presenta la matriz FODA (Cuadro 1) de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”, la cual fue elaborada para diagnosticar la situación del área de Control Escolar y de la institución en general.

Cuadro 1. Análisis FODA de la Escuela Secundaria Técnica N.º91

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura aceptable para brindar servicios a los alumnos. • Plantilla de 67 personas, entre docentes y personal de apoyo para la educación, para ambos turnos. • Porcentaje de retención de alumnos del 92.17%. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se trabaja con aula fija, los alumnos son los que cambian de aula, con un tiempo máximo de 5 minutos entre sesión y sesión. • Turno vespertino se encuentra en riesgo de desaparición por falta de alumnos.

<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan constantemente campañas de promoción de la escuela con la banda de guerra en las primarias circundantes, perifoneo en toda la zona y entrega de trípticos. • Personal docente, directivo y administrativo cumple con los perfiles y preparación necesarios para desempeñar adecuadamente sus funciones correspondientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un gran número de faltas y retardos del personal. • Se presentan muchas quejas de alumnos y padres de familia por el servicio deficiente que se brinda en Control Escolar. • No existe un programa de capacitación para personal de apoyo.
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuela se ubica en una zona urbana que cuenta con servicios públicos como: agua potable, drenaje, electricidad, pavimentación, etc. • Las familias que conforman su población estudiantil son de un nivel socioeconómico medio. • Escuela se ubica cerca de 2 unidades habitacionales del municipio, lo cual permite que los padres de familia la consideren como primera opción para la educación de sus hijos. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad del municipio. • Existe un gran número de secundarias oficiales y particulares cercanas a la escuela. • Reducción de población en edad escolar de manera progresiva año con año. • Problemas de violencia que se presentan en los adolescentes.

Fuente: Elaboración propia.

Para explicar la matriz FODA planteada, se desarrolla la justificación para lo plasmado en cada cuadrante a continuación.

Las fortalezas integradas en el FODA son consideradas como tal porque son factores internos que ayudan a que la escuela trabaje adecuadamente, se considera desde su infraestructura hasta su plantilla de personal, el cual está preparado adecuadamente para desempeñarse y poder ofrecer un excelente servicio educativo. Por otro lado, las debilidades fueron consideradas como aquellos factores de la escuela que tienen un área de oportunidad, es decir, aquellos en los que se podría trabajar para mejorarlos y convertirlos en fortalezas de la institución, como el caso de la falta de capacitación para personal de Control Escolar.

Adicional a ello y hablando de los factores externos, se consideraron en primer lugar las oportunidades, las cuales representan un factor ajeno a la escuela que se puede aprovechar para que sea atractiva para los habitantes del municipio en el que se ubica, principalmente por la cercanía. Sin embargo, también se consideran factores externos negativos, los cuales son las amenazas que podrían afectar directa o indirectamente a la institución, en cuestiones como competencia por parte de otras escuelas y problemas de inseguridad en el municipio.

La identificación de dichos factores da pauta para definir los tipos de estrategias que será necesario implementar para mejorar la situación actual que se presenta y dificulta su normal funcionamiento del área de Control Escolar, todo ello mediante el programa de capacitación diseñado como parte de esta investigación.

1.2 Formulación del Problema

Actualmente, existen diversas dificultades que impiden que el área de Control Escolar funcione adecuadamente y brinde una atención de calidad a los usuarios. Entre las principales problemáticas a las que se enfrenta el departamento se encuentra que no se capacita al personal para conocer paso a paso el proceso para los trámites que efectúan. Otro aspecto que dificulta sus labores es que aún no se ha implementado un mecanismo de evaluación para verificar sus fortalezas e identificar las áreas de oportunidad que podrían mejorar, por lo que desconocen cómo perciben las autoridades su desempeño y qué medidas se tomarán para corregir los errores detectados con la finalidad de ofrecer un mejor servicio.

Es importante mencionar que el área de Control Escolar es el primer punto de contacto entre un padre de familia de nuevo ingreso y la escuela, por lo que es de suma importancia cuidar la imagen que se transmite y la experiencia que se genera para éstos como usuarios del servicio que se proporciona. Si un alumno o padre de familia solicita un trámite de atención para informes, inscripción, reinscripción, duplicado de credencial, revisión de calificaciones, etc. debe ser atendido de mejor manera, orientándolo para que se puedan resolver todas las dudas que tenga y apoyándolo para que quede satisfecho con el resultado final. Por ello, es esencial que se ponga especial atención a esta situación, llegando así a la pregunta siguiente: ¿Cómo se maximiza la eficiencia del área de Control Escolar de la EST N.º91 mediante la implementación de un programa de capacitación para su personal?

Considerando la implementación del programa de capacitación, así como la revisión de un indicador de eficiencia de su aplicación, se apoyará a que el personal administrativo del área mejore sus procesos y actitudes como parte de sus funciones de atención, logrando así que se cumpla con las expectativas de los padres de familia y que, a su vez, sientan un mejor trato, más amable y cálido, en el que se comprenda su situación particular buscando que el personal se involucre en apoyar a resolverlo de mejor manera posible.

Dicho lo anterior, la problemática que se puede identificar recae en una atención poco amable que brinda el personal a los alumnos y padres, ya que contestan de manera grosera, tardan mucho tiempo en atender y no dan completa la información de los requisitos que se solicitan para sus trámites, por lo que constantemente los padres evitan tratar con personal administrativo y solicitan que los atienda algún directivo para exponer sus quejas y dudas respecto al servicio otorgado.

Por último, se considera que otra problemática importante que disminuye la eficiencia del área es la falta de organización en la asignación de tareas, ya que algunas secretarías realizan la misma actividad en el mismo turno, lo cual impide que se aproveche su tiempo en el trabajo y los recursos necesarios por la duplicidad de tareas antes mencionada.

1.3 Justificación

En este apartado se detallará la justificación que fundamenta la investigación realizada. Se presentará, en primer lugar, la justificación teórica, que detalla acerca de la importancia de diseñar y proponer un programa de capacitación para la escuela secundaria, así como los beneficios en general que éste implicará para la institución. Por otro lado, se aborda la justificación práctica; dentro de dicho aspecto se detallan los elementos que conllevará la aplicación del programa de capacitación para generar un impacto social, económico y ambiental de manera directa e indirecta para el área de Control Escolar, así como para el personal que forma parte de ésta.

1.3.1 Justificación teórica

La capacitación del personal de una empresa privada o institución pública es esencial, ya que permite formar y desarrollar a los miembros que forman parte de ella, respecto a las actividades que han de realizar como parte de sus funciones en su puesto de trabajo. Es importante señalar que la capacitación puede aplicarse con diversos propósitos, por ejemplo: adquirir conocimientos, desarrollar habilidades, mejorar procesos, propiciar el manejo de emociones en el trabajo, etc., así como también puede ejecutarse a través de distintos medios, tales como cursos presenciales, cursos en línea, talleres, conferencias, etc.

Por otro lado, es importante mencionar que la capacitación no es un proceso individual ni independiente de todo el conjunto de procesos que se llevan a cabo en una organización, sino que forma parte de un todo coordinado que se planifica, se ejecuta, se supervisa y se evalúa. Su objetivo principal es sacar a flote todas aquellas habilidades y conocimientos con las que cuenta el personal para pulirlas y hacer que el recurso humano se sienta en un ambiente de trabajo agradable en el que pueda desarrollar su capacidad creativa y productiva, orientado a mejorar los resultados para su área y para la empresa en general (Bermúdez, 2015, p. 8).

Dicho lo anterior, la investigación planteada contribuirá a generar un programa de capacitación dirigido al personal administrativo que forma parte del área de Control

Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”. La institución educativa tendrá la oportunidad de mejorar la atención que se ofrece, realizando en primer lugar, un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (denominado DNC) que permita identificar las áreas de oportunidad que se requieren fortalecer en cada uno de los miembros que conforman el departamento, con la finalidad de diseñar e implementar diversos cursos de capacitación orientados a la formación para ofrecer un servicio de calidad. Posterior a ello, se deberá ejecutar, supervisar y evaluar la capacitación para verificar la utilidad de ésta. Todo ello se llevará a cabo mediante el programa de capacitación mencionado, en donde se establecerán las etapas que han de seguirse para su correcta aplicación y se logre el propósito de hacer más eficiente el área de Control Escolar de la institución educativa.

1.3.2 Justificación práctica

La ejecución del programa de capacitación conllevará una aplicación práctica de lo establecido de manera teórica, por lo que a continuación se describirán los beneficios que generará su implementación.

El programa de capacitación tendrá un impacto social referente a una mejor preparación del personal, misma que le permitirá brindar una mejor atención para los alumnos, padres de familia, docentes y público en general, ya que se pretende que el personal sea más eficiente, pero también más cortés, amable y empático al momento de atender a quien lo requiera, permitiendo así, la creación de un ambiente basado en respeto y confianza. Además de ello, su impacto económico será que se promoverá indirectamente un aumento en la matrícula de alumnos, lo cual se reflejará en mayores ingresos por conceptos de inscripción, reinscripción, expedición de constancias y/o pago de credenciales. Respecto al impacto ambiental que se pretende alcanzar, se considera la reducción de uso de papel para generar menos desechos contaminantes, tanto para el medio ambiente de la escuela como para el de sus alrededores, ya que en muchas ocasiones se genera basura innecesaria por errores del personal administrativo en el manejo de las impresoras o por datos erróneos contenidos en

archivos u oficios ya impresos, lo cual se pretende subsanar mediante un correcto programa de capacitación para el personal en cuestión.

Por último, el programa de capacitación será importante para la escuela porque beneficiará, por una parte, al personal, para instruirse y conocer específicamente qué actividades debe desarrollar y cómo hacerlas de la mejor manera posible. Y, por otro lado, se beneficiarán a los alumnos y padres de familia porque se les atenderá más rápido y con una mejor actitud, brindándoles la información o requisitos necesarios para cada trámite que realicen, de manera clara y oportuna.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

El desarrollo de un programa de capacitación desde la perspectiva de atención al cliente permitirá mejorar el desempeño y atención al usuario por parte del personal de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”.

1.4.2 Hipótesis específica

H₀: No hay diferencia significativa de las medias de cada variable analizada en relación con su impacto en la capacitación del personal.

H₁: Sí hay diferencia significativa de las medias de cada variable analizada en relación con su impacto en la capacitación del personal.

1.4.3 Variables

1.4.3.1 Variable dependiente

Se considerará como variable dependiente a la necesidad de capacitación del personal administrativo para desempeñar sus funciones.

1.4.3.2 Variables independientes

Se considerará como variables independientes asignadas a la toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales de los administrativos del área de Control Escolar.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Diseñar un programa de capacitación que permita maximizar la eficiencia del personal de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Identificar las áreas de oportunidad del personal de Control Escolar que obstaculizan el cumplimiento de sus actividades, mediante la elaboración de un DNC.
2. Seleccionar cursos de capacitación orientados a la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades y destrezas del personal de Control Escolar de la institución.
3. Preparar el programa de capacitación para mejorar la atención que se brinda a alumnos, docentes, padres de familia y público en general.

1.6 Alcances y limitaciones

El estudio presentado es de tipo descriptivo, con el cual se recoge la información respecto a qué aspectos impiden un adecuado funcionamiento en el personal administrativo de Control Escolar, tales como falta de conocimiento en ciertos aspectos o procesos, desmotivación, falta de habilidades en el manejo de computadoras, falta de empatía y vocación de servicio, etc. Con ello, se define posteriormente un programa de capacitación adecuado para dar solución a dichas deficiencias y el personal se pueda desempeñar de una forma más eficaz y eficiente en su trabajo. Siendo éste, el principal alcance de la investigación.

Por otro lado, la principal limitación para la investigación radica en la falta de apoyo por parte de la escuela para llevar a cabo la ejecución del programa de capacitación debido a la falta de recursos para ello; además, otra limitación es la falta de disposición de los auxiliares administrativos para aprovechar y estudiar los cursos de capacitación propuestos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El contenido teórico que sustenta la investigación presentada, englobando los antecedentes de investigación, es decir, los estudios previos que se han realizado en otras publicaciones; el marco histórico, las bases teóricas, el marco legal y los conceptos requeridos para su entendimiento.

2.1 Antecedentes de investigación

En este apartado se hablará sobre la aplicación práctica del tema de investigación que se ha llevado a cabo en otras investigaciones y publicaciones, definiendo su tema, autor, objetivo, resultados y conclusiones; para así, describir la relación y diferenciación que existe con la presente investigación.

En primer lugar, se hablará sobre la investigación de Hurtado C., Olga Lucia; Montoya A., Luz Stella; Osorio Q., Luz Dary, la cual lleva por nombre: *Modelo de capacitación y costeo basado en competencias para el personal administrativo de la universidad.*

Esta investigación presenta como objetivo “proponer un modelo de capacitación basado en competencias y su costeo para el personal Administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira. Dicho modelo permitirá potencializar y desarrollar las competencias misionales y específicas” (Hurtado C. et al., 2007, p. 357), esto hace referencia a que la propuesta de las autoras es definir un modelo de capacitación para personal administrativo de una institución educativa, lo cual está íntimamente relacionado con el objetivo de la presente investigación, pero con claras diferencias que más adelante se detallarán.

Como parte de los resultados de esta publicación, se propuso un modelo para el proceso de capacitación que permitiera potencializar y desarrollar las competencias en el personal administrativo de la universidad estudiada. Este modelo se desarrolla en cinco fases, que incluyen el diagnóstico, la capacitación y la evaluación de su impacto y rentabilidad, para sistematizar y establecer de manera ordenada, lógica y coherente el procedimiento de la capacitación aportando a la dirección información para ejercer el control, seguimiento y toma de decisiones con el fin de alcanzar las

metas propuestas dentro del Plan de Desarrollo Institucional (Hurtado C. et al., 2007, pp. 361-362).

En este caso, lo que se puede rescatar en relación con el presente documento es el objetivo de la investigación, el cual es similar; sin embargo, los medios para generar la capacitación son distintos porque las autoras contemplan la gestión por competencias y la generación de una rentabilidad para la institución (considerando que la rentabilidad hace referencia a la obtención de mayores ganancias para la institución) y, en el caso de esta investigación, el proceso de capacitación se focalizará en instruir para que el personal ofrezca un mejor servicio y esto se refleje e impacte en la percepción de los usuarios de los trámites administrativos, sin meterse en asuntos de dinero y/o ganancias para la escuela.

Además de ello, la investigación habla de capacitación para personal administrativo de una universidad, es decir, se aplica en nivel superior, a diferencia de la presente investigación que se aplica para personal administrativo de una secundaria, la cual corresponde a nivel básico. Sin embargo, las diferencias en actividades de Control Escolar no son significativas ya que, en ambos niveles se aplican procesos similares como inscripciones, baja de alumnos, alta de calificaciones, emisiones de boletas, generación de constancias de estudios, entre otros; por lo que también se pueden revisar documentos e investigaciones como el descrito anteriormente.

Por otro lado, en segundo lugar, se hablará sobre la investigación de Juana María López García y Laura Ysabel Sarabia de Ortega, la cual lleva por nombre: *Sistematización de un modelo de capacitación del personal administrativo de apoyo de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (UCLA)*.

Esta investigación señala que:

El presente artículo consiste en la sistematización de un modelo de capacitación orientado a seguir procesos sistémicos que permitan incrementar los niveles de productividad y desarrollo humano del personal administrativo de la UCLA, fundamentado en el análisis previo de las

necesidades inherentes a los objetivos propios del capital humano que labora en las unidades de apoyo en cuanto a la ejecución de cargos, funciones y competencias, obtenido en el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCLA (López García & Sarabia de Ortega, 2016, p. 55).

Esto hace referencia a que la propuesta de las autoras es sistematizar un modelo de capacitación para personal administrativo de una institución educativa, lo cual, al igual que el artículo anterior, está íntimamente relacionado con el objetivo de la presente investigación, pero evidentemente diferenciados uno de otro.

Como parte de los resultados de esta publicación, se propuso la sistematización del modelo de capacitación, la cual se basa en el desarrollo articulado e interrelacionado de etapas del proceso de capacitación, las cuales incluyen el diagnóstico, la planeación, programación, ejecución, evaluación y seguimiento de la capacitación, dentro del marco normativo de la organización que las fundamenta. Dicho proceso es llevado a cabo por el área de Recursos Humanos y se pretende implementar en todos los decanatos de la institución, generando con ello, que se puedan lograr los objetivos de capacitación al personal administrativo y generar mayores beneficios para la organización en general, entendiendo esto como una mejora en sus labores y resultados obtenidos de ellas (López García & Sarabia de Ortega, 2016, p. 69).

En este caso, lo que se puede rescatar en relación con el presente documento es el objetivo de la investigación, el cual es similar; sin embargo, las autoras contemplan que se puede sistematizar y aplicar en otras áreas de la institución para incrementar su dimensión de aplicación y uso; sin embargo, en el caso de esta investigación, el programa de capacitación se aplicará de manera única y total en un área solamente, considerando el tipo de institución educativa al que se aplica (secundaria pública) y la magnitud de ésta (un plantel únicamente).

Por último, se abordará la investigación de Walter David Ugarte Casafranca, Teresa Victoria Melgar Campos y Elvis Fernando Tacillo Yauli, la cual lleva por nombre:

Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM.

Esta investigación señala que se presenta:

El avance del proceso de capacitación del personal administrativo de las facultades del área de ciencias económicas y de la gestión de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) en el marco de la implementación de la Ley del Servicio Civil (Ugarte Casafranca et al., 2020, p. 69).

Esto hace referencia a que se propone un avance de la investigación para aplicar un proceso de capacitación del personal administrativo que labora en la institución, prestando especial atención en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades blandas. Este artículo es el que está más apegado y relacionado con el objetivo de la presente investigación, ya que se pretende instaurar un programa de capacitación integral que abarque tanto habilidades blandas como técnicas.

Como parte de los resultados de esta publicación, se determina que la gestión de la capacitación en las facultades del área económico empresarial de la escuela investigada carecen de metodología y programación y que el resultado de sus encuestas arroja que el personal considera necesario e importante que se les capacite en ciertos aspectos que competen a su labor profesional, pero también en aquellos que se enfocan en su socialización y comunicación con los demás. El artículo queda con la investigación inconclusa porque su publicación corresponde al avance de lo que se pretende lograr con ella, pero todavía no se ha terminado, pues falta implementar el proceso de capacitación y evaluarlo (Ugarte Casafranca et al., 2020, pp. 80-81).

En este caso, lo que se puede rescatar en relación con el presente documento es el producto final que se desea obtener, es decir, generar un programa de capacitación para personal administrativo de la institución educativa.

Para finalizar, es importante aclarar que todas las investigaciones anteriores son propuestas de aplicación del tema en instituciones educativas, sin llegar plenamente a la aplicación real de ello debido a factores no mencionados en cada propuesta. Esto coincide en su totalidad con el presente proyecto dado que las limitaciones mencionadas en páginas anteriores obstaculizan la aplicación práctica del programa de capacitación propuesto.

2.2 Marco histórico

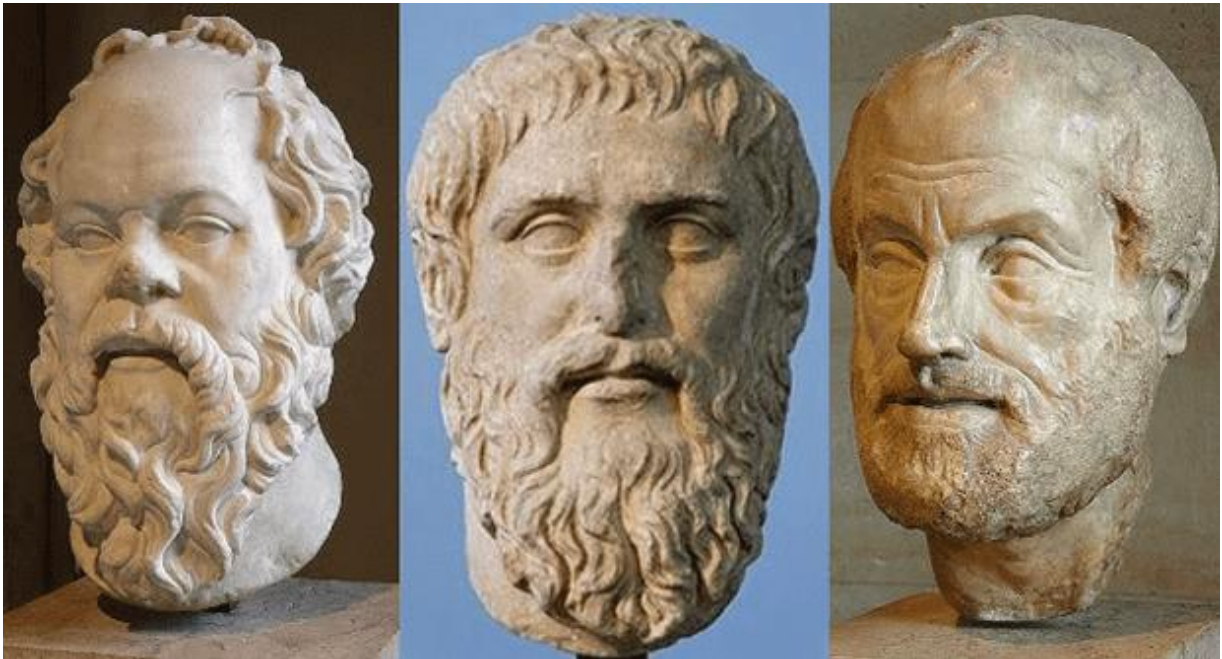
Se presentarán datos históricos asociados al tema de administración y capacitación.

Como es sabido, desde la formación de los grupos humanos, aproximadamente en el periodo Preclásico (2000 a.C. – 300 d.C.), cuando los individuos empezaron a especializarse en tareas propias de la comunidad, hasta la creación de los grandes complejos sociales-industriales que existen hoy en día, las técnicas y estrategias administrativas como formas de organización de las actividades humanas se hicieron indispensables en los procesos productivos, económicos y sociales. A continuación, se presentan los hechos históricos más importantes que dieron origen a la administración.

En primer lugar, existió la influencia de la filosofía, la cual abarca desde el año 600 a.C. hasta el siglo VI d.C. El filósofo Sócrates fundamentaba que administrar el poder público y administrar una familia eran similares y que la única diferencia era, en esencia, la magnitud de éstas, ya que correspondía a menos personas, pero al final de cuentas también se requieren ciertas habilidades y procesos para manejar ambas de una forma adecuada.

Por otro lado, las aportaciones a este tema por parte de Platón y Aristóteles están orientadas al tema de la administración pública, considerándola como el problema esencial de la época, atribuyendo el uso de la administración como resolución de problemas de carácter del gobierno de la vida pública. Este es el principal antecedente del uso de la administración, aún sin definir propiamente el concepto como hoy en día se conoce. En la Figura 2 se observa a Sócrates, Platón y Aristóteles.

Figura 2. Sócrates, Platón y Aristóteles



Nota: Reproducido de "Palinodia del Maleducado," por J. Landa, 2016 (<https://revistavoces.net/palinodia-del-maleducado/>). CC-BY-NC-ND.

También se cuenta con aportaciones de años posteriores, entre 1600 y 1700, por parte de autores como Francis Bacon, Tomas Hobbes, Jean-Jacques Rousseau, Karl Marx y Friedrich Engels, quienes se encargaron de proponer y aportar ideas para fundamentar teorías que ayudan a distinguir y diferenciar claramente las funciones del administrador público y las del pueblo, dando paso al surgimiento de la división de tareas encaminadas al logro de ciertos objetivos comunes, siendo éste el origen primordial del proceso que se lleva a cabo en la administración de los pueblos, y, posteriormente de las organizaciones (Tomalá & Valverde, 2014, p. 22).

Después de las aportaciones filosóficas, se pueden identificar las aportaciones de la iglesia católica e instituciones militares, las cuales también contribuyeron de forma importante para estructurar lo que es la administración en la actualidad.

La iglesia Católica fue una de las primeras instituciones que implementó de manera formal la utilización de métodos administrativos, como consecuencia de la complejidad generada por su tamaño y por el control ejercido desde un poder central hacia varias

divisiones dispersas geográficamente y que además desarrollaban diferentes actividades, pues no sólo prestaba servicios religiosos a la comunidad, sino que también se encargaba de la educación y de la organización de centros de salud y ayuda social. Lo primero que se identifica son aspectos relacionados con la planeación para la administración de personal, en cuanto a la asignación de la autoridad y la delimitación de las responsabilidades, posteriormente se involucra aspectos financieros con el fin de lograr un adecuado registro de los ingresos y egresos de la iglesia.

En un sentido similar, pero con propósito diferente, las instituciones militares también desarrollaron sus esquemas organizacionales que influenciaron fuertemente las teorías administrativas, con líneas de mando en las que cada individuo está subordinado a una sola autoridad, los métodos de planeación, la definición de estrategias y tácticas de ejecución, los métodos de control y la distribución de recursos, entre otras prácticas claramente definidas en la administración de los ejércitos y que bien podrían aplicarse, posteriormente, en empresas y organizaciones del ramo comercial o industrial.

Gracias a estos primeros antecedentes, muchos escritores hicieron referencia a conceptos administrativos durante el desarrollo de sus teorías en cuanto a legislación pública, económica y social, pero es a partir de la Revolución Industrial, la cual se desarrolló entre 1760 y 1840 (Figura 3), que el término empezó a tomar fuerza como objeto de estudio. Como bien es sabido, la Revolución Industrial implicó un cambio abrupto en la forma de producción manejada desde tiempos remotos, que impactó no solamente en aspectos productivos en la industria, sino también sociales, organizacionales y mercadológicos; lo que impulsó a los administradores a buscar maneras más rentables de planear y administrar sus unidades productivas para sacar el máximo provecho a sus recursos, principalmente, en cuanto al uso de la tecnología incipiente.

Figura 3. Revolución Industrial



Nota: Reproducido de “Causas suficientes y necesarias de la Revolución Industrial,” por H. Hoppe, 2012 (<https://www.mises.org.es/2012/02/causas-suficientes-y-necesarias-de-la-revolucion-industrial/>). CC-BY-NC-ND.

Gracias a ello, surge la Escuela de Administración Científica, entre finales del siglo XIX y principios del siglo XX, con los Ingenieros Frederick Winslow Taylor y Henry L. Gantt, esta escuela se basaba en aplicar métodos matemáticos de observación y medición al trabajo para aumentar la rentabilidad por medio del aumento de la productividad (Tomalá & Valverde, 2014, p. 39). Gracias a esta escuela, se da una de las proposiciones más relevantes del tema, ya que surgen los principios básicos de la administración, mismos que se explican de manera general en las líneas siguientes (Mercrado et al., 2019, p. 13).

1. Principio de planeación: Cambiar la improvisación y el empirismo por la ciencia mediante la planeación de métodos. Es decir, definir previamente qué se va a realizar y cómo, previniendo los materiales o elementos que se requerirán para ello, de tal forma que no exista la improvisación o la resolución de problemas de última hora.

2. Principio de preparación: Consiste en alistar las herramientas y materiales que se requieren, distribuir el área de trabajo física y elegir con métodos científicos, a los mejores colaboradores, considerando sus capacidades y aptitudes con las que cuentas; además, prepararlo y entrenarlos con los procesos de la organización para que sean más productivas y logren cumplir con el objetivo lo planeado (este es el aporte al tema de la capacitación que incluye el tema de la investigación de este documento).
3. Principio de control: Consiste en verificar que el trabajo se ejecute de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto, es decir, que se cumpla con lo establecido en los principios 1 y 2.
4. Principio de ejecución: Consiste en lograr una ejecución disciplinada de todo lo previsto en los principios anteriores, distribuyendo las funciones y las responsabilidades a quien le corresponda para lograr el fin común de la organización.

Todo lo anterior lleva a determinar que la administración ha sido objeto de estudio desde muchos años atrás, pero desde el siglo XX, aproximadamente, el concepto ha tomado mayor relevancia para los teóricos e investigadores del tema, lo cual explica la importancia del tema en la actualidad, pues ayuda a definir cómo se puede lograr una mayor eficiencia dentro de las empresas e instituciones, considerando todos los factores que la componen. Dicho lo anterior:

Se manifiesta un fuerte interés en el recurso humano reflejado en la evolución del área de administración de personal, en donde no sólo se estudia los puestos de trabajo y la contratación de personal, sino que además se ocupa de la identificación de los factores esenciales generadores de conflictos del personal, atacando el problema con una solución que ayude al mantenimiento tanto del personal como de las condiciones laborales sanas para todos los colaboradores de la organización (Mercedo et al., 2019, p. 14).

Finalmente, se puede considerar que se puede hacer uso de programas de capacitación, considerando que la eficiencia no sólo depende de las técnicas de producción, sino también del personal idóneo y comprometido con el que cuenta la empresa, por lo cual es indispensable tener en cuenta qué medios y herramientas propiciarán que las personas puedan mejorar sus labores profesionales y sus habilidades personales, es decir, considerar que la capacitación puede ser un excelente factor de cumplimiento para dicho objetivo y resultar de mucha ayuda para lograr lo planeado en cualquier área de diversas organizaciones (Obando, 2007, p. 21).

2.3 Bases Teóricas

En este apartado se hablará sobre la teoría de 2 autores que contribuyen al desarrollo de la presente investigación. En primer lugar, se hablará de la propuesta de Henri Fayol sobre el proceso administrativo; en segundo lugar, se abordará el concepto de aprendizaje significativo, el cual es un tema desarrollado por Carl Rogers relacionado con el proceso psicoeducativo que llevan a cabo las personas y que se puede adaptar al tema de la capacitación dentro de las instituciones.

2.3.1 Teoría del proceso administrativo de Henri Fayol

En este apartado se hablará sobre el primer autor que sustenta la investigación, en este caso Henri Fayol, así como su teoría denominada “Fayolismo”, la cual fundamentará la metodología teórica de la propuesta que se está realizando.

El autor (Figura 4) nació en 1841 y falleció en 1925, fue un ingeniero francés, y al igual que a Frederick Taylor, se le atribuye la paternidad de la administración. Sin embargo, un análisis detenido de la obra de Fayol permite concluir que éste es el gran estructurador de la administración, pues su aporte fue sumamente rico. Éste es representante de la Escuela Clásica de la Administración, haciendo múltiples aportaciones en este campo. A continuación, se presentan sus contribuciones más importantes.

Figura 4. Henri Fayol



Nota: Reproducido de “Organizational Theory - Classical Perspectives,” por Boundless Management, s.f. (<https://www.coursesidekick.com/management/study-guides/boundless-management/classical-perspectives>). CC-BY-NC-ND.

De acuerdo con Espinoza (2009), Fayol “plantea que una buena gestión gerencial cae dentro de ciertos patrones que pueden ser identificados y analizados” (p. 55). Esto quiere decir que el papel de la administración debe ser visualizado como un complejo sistema que se conforma de diversos elementos orientados hacia un mismo fin: gestionar correcta y eficientemente una institución; esto es claramente identificable como parte de las actividades que deben llevar a cabo los dirigentes de las empresas, haciendo uso de las herramientas de gestión que mejor se adecúen a sus requerimientos y necesidades.

Lo anteriormente mencionado alude a que la administración no es un privilegio exclusivo, ni una visión personal del jefe o de los directivos de la empresa, sino que es una función que se reparte, como las demás funciones esenciales, entre la cabeza y los miembros del cuerpo social, es decir, un administrador gestionará y definirá como trabajar, pero el resto del personal colaborará y laborará dentro de ello para cumplir con un objetivo en común.

Dentro de las herramientas propuestas por Fayol, se puede identificar el término de “proceso administrativo”, el cual consiste en una serie de etapas que han de seguirse paso a paso para poder administrar y coordinar eficientemente una empresa. Estas etapas son cinco, mismas que eliminan el efecto de improvisación dentro de las labores administrativas porque detallan los tiempos y actividades que se realizan en cada una, las cuales son: planificación, organización, dirección, coordinación y control. A continuación, se define en qué consiste cada una de dichas etapas, según Fayol (Espinoza, 2009, p. 55).

1. Planificación: Diseñar una estrategia de acción que se anticipe a resolver una posible situación futura o que proyecte un futuro al que se desea llegar.
2. Organización: Definir los elementos humanos y materiales que se requieran para ejecutar el plan formulado.
3. Dirección: Motivar y estimular al personal, durante la ejecución de sus actividades asignadas como parte del plan que se elaboró, procurando que siempre se mantengan y cumplan con su respectiva función.
4. Coordinación: Mantener la cohesión, integración y armonía de toda la actividad y el esfuerzo dentro del grupo de trabajo, enlazando a cada elemento para que se obtengan los mejores resultados en conjunto.
5. Control: Verificar que todo haya sido realizado e implementado conforme al plan establecido en la primera etapa, de lo contrario, corregir aquellos factores que tengan que modificarse para poder cumplir con ello.

En la Figura 5 se observa el proceso administrativo esquematizado.

Figura 5. Proceso administrativo ilustrado



Nota: Reproducido de "Etapas del proceso administrativo," por Anónimo, 2016 (<http://nticlicadministracion.blogspot.com/2016/10/introduccion.html>). CC-BY-NC-ND.

Tan importante como el modelo del proceso administrativo, es el aporte hecho por Fayol al proponer una serie de principios que forman parte del cuerpo de conocimientos sistemáticos de la administración. Como el resto de su obra, los principios están enfocados partiendo de la universalidad de la administración. Es decir, parte del supuesto de que la administración es esencialmente la misma en cualquier ambiente y, por lo tanto, está sujeta a una serie de principios comunes. Los llamados principios generales de administración como procedimientos universales aplicables en cualquier tipo de organización o empresa (Castañeda & Ramírez, 2020, p. 15).

De acuerdo con ello, Fayol creía que en la administración se podría llegar a una tecnificación y al establecimiento de principios que la hicieran más eficiente. De esta forma estructuró catorce principios aplicables a la administración, pero hizo notar que éstos son flexibles, no absolutos y adaptables a cualquier necesidad, lo cual los hace mucho más útiles para su uso en cualquier momento y tipo de organización.

Los catorce principios que provee Fayol son los siguientes (Paniagua, 1979, pp. 49-52):

1. División del trabajo: Reconoce el valor de la división del trabajo, que tiene por objeto llegar a producir más y mejor con el mismo esfuerzo. Aplica este principio a los individuos y grupos de gente y a toda clase de trabajo, tanto técnico como administrativo.
2. Autoridad y responsabilidad: Define la autoridad como el derecho a mandar y el poder de hacerse obedecer, señalando que la autoridad debe ir siempre acompañada de su respectiva responsabilidad.
3. Disciplina: Esencialmente la disciplina es obediencia, aplicación, energía, comportamiento y una muestra externa de respeto observada de acuerdo con el convenio entre la empresa y sus empleados con acuerdos y una prudente aplicación de sanciones.
4. Unidad de mando: Significa que nadie debe recibir órdenes de más de un superior.
5. Unidad de dirección: Este principio establece las actividades que tengan un mismo objetivo, deben tener un solo jefe y plan. Se pretende evitar que dentro de un mismo organismo se enfoque un mismo problema con dos o más planes diferentes y a su vez, con los respectivos jefes a la cabeza de éstos.
6. Subordinación del interés particular al interés general: El interés de un empleado o grupo de empleados no debe prevalecer contra el interés de la empresa.
7. Remuneración del personal: Se refiere a que la remuneración y la forma de pago deben ser justas y proporcionar la máxima satisfacción del empleado y patrón.
8. Centralización: Se analiza el grado en que la autoridad debe concentrarse o dispersarse. El grado de centralización es una cuestión de proporción y de encontrar el grado óptimo para la organización específica.
9. Jerarquía: Serie de niveles que existen desde la autoridad más alta hasta los puestos de menos importancia

10. Orden: Este principio puede interpretarse como orden de las cosas materiales y orden en lo social. Es decir, “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.
11. Equidad: Es la relación entre la lealtad del grupo y la bondad y justicia que los superiores aplican a sus relaciones con los subordinados. Es decir, la administración requiere obtener la lealtad y bondad del personal. Ello se obtiene por medio de la cortesía y justicia en su trato.
12. Estabilidad del personal: Es la necesidad de dar seguridad al personal y evitar el frecuente cambio de empleados.
13. Iniciativa: Se entiende como la libertad de proponer y la de ejecutar. En este sentido, se aconseja a los administradores que “sacrifiquen su vanidad personal”, con el fin de permitir a sus subordinados utilizar su iniciativa.
14. La unión del personal: Este principio se sintetiza en la expresión “la unión hace la fuerza”, para hacer hincapié en la necesidad del trabajo de grupo y la comunicación.

Como se puede observar, la propuesta de la teoría de Fayol sustenta a la capacitación que se pretende desarrollar como parte de esta investigación porque su principal objetivo es lograr la máxima eficiencia y aprovechamiento de los recursos de la empresa, en especial del humano (Lona, 2006, pp. 16-18), lo cual coincide con el objetivo de esta propuesta. Por ello, es importante que se considere la implementación del proceso administrativo dentro del programa de capacitación, generando actividades que se resuman en cada etapa de éste. Por otro lado, también podrían aplicarse los principios de administración antes mencionados, para que no se pierda de vista su sistematización y cumplimiento al incorporarlos dentro de la propuesta del programa de capacitación.

2.3.2 Teoría psico-educacional de Carl Rogers

En este apartado se hablará sobre la Teoría psico-educacional que formuló Carl Rogers (Figura 6), explicando la forma en que podría adecuarse su fundamento teórico en la práctica del programa de capacitación desarrollado como parte de esta investigación.

El aprendizaje es una actividad que caracteriza al ser humano, la que realiza de forma constante durante toda la vida. Actividad que ha sido institucionalizada por los estados como respuesta a las exigencias sociales de cada época, en correspondencia a intereses sociales, económicos, políticos, ideológicos, científicos y tecnológicos de cada momento histórico; así vemos que han surgido y evolucionado formas y maneras de enseñar y aprender, dando paso las llamadas teorías del aprendizaje (Guamán Gómez et al., 2020, pp. 304-305).

Figura 6. *Carl Rogers*



Nota: Reproducido de "The Beneficial Life Energy of Needs," por W. Parker, 2018 (<https://mandala-of-love.com/2018/09/10/the-beneficial-life-energy-of-needs/>). CC-BY-NC-ND.

Dicho lo anterior, se puede identificar que existen diversas teorías que abordan la forma en que las personas aprenden. Es así, que se detallará acerca de la propuesta humanista planteada por Carl Rogers, este destacado psicólogo plantea que existen dos tipos de aprendizaje: El que no tiene significado para el aprendiz, porque es mental

y se olvida con rapidez; y el aprendizaje significativo tanto intelectual como afectivo. Este último se caracteriza de la siguiente manera (Guamán Gómez et al., 2020, p. 307):

- Las personas cuentan con una potencialidad y predisposición natural para el aprendizaje.
- Si el alumno participa responsable, comprometida y activamente en su aprendizaje; desarrolla la formulación de sus problemas, descubre los recursos para resolverlos, y asume las consecuencias de sus elecciones, el aprendizaje es más fácil.
- Si se percibe el tema de estudio como importante para sus propios objetivos y lo aplica mediante la práctica, el aprendizaje será totalmente significativo.
- El aprendizaje autoiniciado y autoevaluado es más perdurable y profundo ya que implica un mayor nivel de importancia para aquellos alumnos que lo analizan de manera detallada y cuidadosa.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, en su Teoría psico-educacional se “percibe al facilitador (docente) como potenciador de las capacidades innatas del alumno, para que éste encuentre la motivación que le permita aprender significativamente y autorrealizarse” (Guamán Gómez et al., 2020, p. 309). Esto implica que los alumnos o aprendices deben ser conscientes del aprendizaje que requieren adquirir o desarrollar, permitir que el facilitador los apoye en el proceso y, por último, ser ellos mismos los que visualicen el resultado logrado, lo cual generará una mayor significancia en su aprendizaje y, por lo tanto, mayor relevancia para su vida.

Por ello, se determina que se puede promover la aplicación práctica de esta teoría durante el desarrollo del programa de capacitación planteado, ya que ayudará a generar resultados más significativos en los que el personal de Control Escolar pueda identificar la relevancia de lo aprendido y la forma en que pueden llevarlo a la práctica en su día a día, personal y laboralmente hablando.

2.4 Marco legal

En este apartado se hablará de la legislación mexicana aplicable en temas de capacitación, tomando como referencia la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como la Ley Federal del Trabajo y la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, la cual es una Ley Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Adicionando a ello, documentos sindicales de referencia.

2.4.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Figura 7) es la máxima ley en nuestro país, en ésta se establecen todos los derechos y obligaciones de los mexicanos. En específico, se aborda el tema de la capacitación, en su TÍTULO SEXTO “Del Trabajo y de la Previsión Social” detallando lo siguiente:

Artículo 123. Apartado A) Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo, Fracción XIII.

Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, p. 137).

Este fragmento señala claramente que, a nivel nacional, las empresas deben cumplir con procesos de capacitación para sus colaboradores, lo cual resalta la importancia que a nivel jurídico se le otorga a este tema. Sin embargo, esto únicamente aplica para personas que prestan sus servicios a particulares mediante contrato de trabajo y, debido a que en esta investigación se está abordando una institución pública, es necesario revisar el siguiente punto en el que se detalla el tema de los servidores públicos, ya que tal es el caso del personal administrativo que labora en la escuela secundaria estudiada en el presente documento.

Figura 7. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*



Nota: Reproducido de "Efemérides del 5 de Febrero," por L. Soldadera, 2021 (<https://circulodeestudios-centrohistorico.blogspot.com/2020/02/efemerides5febrero-promulgacion-de-la.html>). CC-BY-NC-ND.

Artículo 123. Apartado B) Entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores.

Este apartado habla de los derechos y obligaciones de las personas consideradas como servidores públicos que laboran para alguna dependencia gubernamental, los cuales, son designados en sus funciones mediante nombramientos. Sin embargo, en este apartado no se aborda en ningún momento el tema de la capacitación para las personas al servicio del Estado, lo cual refleja claramente una alerta de que el gobierno no considera este punto como requerido y obligatorio para este tipo de servidores, a diferencia de lo explicado en el apartado anterior con los empleados de instituciones particulares.

2.4.2 Ley Federal del Trabajo

De acuerdo con lo que se establece en el apartado "A" del artículo 123 Constitucional, la Ley Federal del Trabajo es su respectiva ley reglamentaria. En esta ley se detalla todo lo relacionado a la capacitación en su TÍTULO CUARTO "Derechos y

Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones”, CAPÍTULO III BIS “De la Productividad, Formación y Capacitación de los Trabajadores”. A continuación, se sintetiza lo que dicen los artículos más relevantes que hacen alusión al tema de la capacitación:

Artículo 153-A.

En este artículo se detalla prácticamente que los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores capacitación o adiestramiento en su trabajo, con el fin de elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores. Conviniendo 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. Es decir, se hace la aclaración de la obligatoriedad de la empresa para brindar capacitación a sus empleados, acordando en conjunto el lugar y medios que sean más adecuados para ello (Ley Federal del Trabajo, 1970, p. 36).

Artículo 153-B.

La capacitación tendrá por objeto preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación. Podrá formar parte de los programas de capacitación el apoyo que el patrón preste a los trabajadores para iniciar, continuar o completar ciclos escolares de los niveles básicos, medio o superior (Ley Federal del Trabajo, 1970, p. 36).

Esto quiere decir que, para efectos de esta ley, se entiende por capacitación a aquel proceso de enseñanza que prepara a las personas para ocupar un puesto o para realizar sus estudios en algún nivel educativo.

Artículo 153-C.

En este artículo se habla del adiestramiento, éste consiste en “actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y proporcionarles información para que puedan aplicar en sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas” (Ley Federal del Trabajo, 1970, pp. 36-37). Este fragmento quiere decir que el adiestramiento, según la ley, es aquel proceso de enseñanza y aprendizaje que fomentara una mejora en la competencia laboral, así como un desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de los trabajadores.

Artículo 153-D.

Este artículo resume las obligaciones que tienen los trabajadores a los que se les imparte capacitación o adiestramiento, las cuales básicamente son asistir puntualmente a su capacitación y cumplir con las actividades que ésta implique, atender las indicaciones de las personas que la impartan y presentar las evaluaciones que sean requeridas para acreditar que se obtuvo el conocimiento y las habilidades que se definieron como parte del objetivo de la capacitación (Ley Federal del Trabajo, 1970, p. 37). Esto es muy importante porque hace hincapié en que, así como se tiene derecho a recibir una capacitación, también se tiene la obligación de cumplir con ella de manera satisfactoria para acreditarla y aprovechar las competencias que se puedan obtener gracias a ésta.

Con lo mencionado anteriormente, se puede identificar que en esta ley se hace una clara diferenciación entre capacitación y adiestramiento, pero ambas cumplen el mismo propósito: Preparar y mejorar las habilidades de los empleados de una empresa.

2.4.3 Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional

De acuerdo con lo que se establece en el apartado “B” del artículo 123 Constitucional, la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado es su respectiva ley reglamentaria. En esta ley no se habla mucho sobre el tema relacionado con la capacitación. Sin embargo, en su TÍTULO SEGUNDO “Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Titulares”, CAPÍTULO V, se detalla lo que en las líneas siguientes se describe.

Artículo 44, Fracción VIII.

“Son obligaciones de los trabajadores: Asistir a los institutos de capacitación, para mejorar su preparación y eficiencia” (Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, 1963, p. 11).

Esta fracción del artículo señala que, aunque en la Constitución no se establece que es obligación de las dependencias gubernamentales brindar capacitación a sus trabajadores, si es obligación de éstos asistir en caso de que sean requeridos para ello.

Adicionalmente, se puede considerar el tema del Sistema de Servicio Profesional de Carrera, el cual es un mecanismo para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito y con el fin de impulsar el desarrollo de la función pública para beneficio de la sociedad, contemplando que, si los trabajadores se preparan de manera independiente, pueden aspirar a participar en convocatorias para mejorar su posición laboral en el escalafón institucional. Lo cual justifica y fundamenta de manera amplia el objetivo y contenido de esta investigación, así como de la propuesta del programa de capacitación para el personal de la institución educativa, ya que les podrá ayudar para mejorar sus habilidades y pulirlas para aspirar a obtener mejores condiciones laborales y mayor oportunidad de crecimiento.

2.4.4 Documentos sindicales

El personal administrativo, perteneciente a la institución educativa que se aborda a lo largo de este documento, se encuentra afiliado al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE). Dicho sindicato es el encargado de defender los intereses de los trabajadores, por lo que, en temas de capacitación también interviene para procurar y promover que se les brinde la capacitación requerida a los trabajadores, tanto administrativos como docentes y directivos.

Para ello, el SNTE cuenta con un estatuto emitido en el año 2019, el cual manifiesta en su TÍTULO PRIMERO “De los elementos constitutivos del sindicato”, CAPÍTULO II “Duración, objeto y fines del Sindicato”, lo que en las líneas siguientes se describe.

Artículo 10, Fracción IX.

El Sindicato tiene como objeto social y fines: Promover la revisión periódica de las condiciones de trabajo, formación, actualización, capacitación y superación profesional, evaluación y estímulos al servicio de los trabajadores de la educación, sobre parámetros vinculados al mejor desempeño (Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, 2019, p. 16).

En este contexto, se identifica claramente que el sindicato debe procurar que los trabajadores de la educación cuenten con el apoyo para que se les brinde la capacitación requerida en el ejercicio de sus funciones, delimitando que se promoverá que tengan acceso a ésta. Lo cual, en el estudio de esta investigación no se aplica en su totalidad, ya que el personal administrativo no cuenta con un programa de capacitación para que se formen y especialicen en aquellas habilidades, conocimientos y actitudes que se involucran en su puesto laboral, lo cual representa una oportunidad para aplicarse y cumplir con lo que señala la legislación mexicana y documentos sindicales, en términos asociados a la capacitación del personal.

Adicional a ello, se hizo la consulta de otro documento sindical para trabajadores del sector educativo, obteniendo que, en el Convenio de sueldos y prestaciones del personal académico y administrativo sindicalizado, del Colegio de Bachilleres del Estado de México, en su Capítulo XV “De la capacitación y desarrollo”, Cláusula 118 se manifiesta que:

El “Colegio” proporcionará capacitación a los trabajadores administrativos con el objeto de actualizar y perfeccionar sus conocimientos, prepararlos para ocupar una vacante en el nivel inmediato superior a algún puesto de nueva creación; en general, mejorar sus aptitudes y habilidades en el trabajo en términos del reglamento y de la convocatoria que respectivamente se emita (Asociación de Trabajadores Académicos y Administrativos del Colegio de Bachilleres del Estado de México, 2020, p. 33).

Lo anterior es un ejemplo de un compromiso entre el patrón y el sindicato para brindar la capacitación necesaria a los trabajadores del área administrativa en su respectiva institución, lo cual puede tomarse como un referente importante para trasladar la importancia que se le brinda en esta instancia a la capacitación y llevarla a consideración hacia la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”, tomando como modelo el interés e importancia del tema para generar un programa de capacitación que no sea por única ocasión, sino que la institución sindical se encargue de gestionar ante las autoridades el cumplimiento de su obligación de proporcionar la permanente capacitación, actualización, formación técnico-pedagógica y superación profesional de los trabajadores de la educación. Todo ello con el fin de fortalecer el desempeño del personal y generar un mejor servicio por parte de los administrativos de Control Escolar para las y los estudiantes que así lo requieran.

2.5 Marco Conceptual de términos relacionados con administración y capacitación

A continuación, se definirá el significado de los conceptos que están relacionados con el tema de capacitación, los cuales fueron ordenados jerárquicamente de lo general a lo particular, y que serán de gran utilidad para facilitar la lectura y entendimiento de este documento. Tomando como referencia la definición de varios autores, así como su interpretación y relación con la presente investigación.

Administración.

“Es una ciencia social que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, etcétera que la organización necesita para alcanzar sus objetivos (visión, misión y estrategia)” (Alles, 2012, p. 22).

“La administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización” (Münch, 2014, p. 3).

De acuerdo con lo planteado por las 2 autoras, se deduce que la administración es el proceso que aplica una serie de etapas para gestionar los recursos de una organización, con el fin de alcanzar de manera efectiva y eficaz sus objetivos planteados.

Gestión de Recursos Humanos.

Disciplina que incluye aquellas políticas y prácticas destinadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. Es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos (Departamento de Logística Funcional, 2016, p. 65).

Conjunto de políticas y prácticas necesarias para la dirección de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, lo que incluye el reclutamiento, selección, capacitación, beneficios, remuneración y evaluación de desempeño; así como, brindar un ambiente armonioso, seguro y equitativo para el desempeño de los empleados; aspectos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo empresarial (Armijos Mayon et al., 2019, p. 168).

Dicho lo anterior, se entiende que la gestión de Recurso Humanos es el proceso en términos administrativos que se lleva a cabo para seleccionar, motivar y retener al personal de una institución, considerando aspectos que permitan generar un ambiente de trabajo adecuado para que puedan desempeñar sus funciones correctamente.

Misión.

“Razón de ser u objetivo central de una empresa o institución” (Cárdenas, 2004, p. 454).

Esto quiere decir que la misión es la guía del día a día de la empresa, la cual describe lo que en el presente hace y por lo cual existe.

Visión.

“Imagen o idea de largo plazo sobre lo que puede o debe hacerse” (Cárdenas, 2004, p. 677).

Del concepto anterior se destaca que la visión es la forma en que la empresa se visualiza a largo plazo, es decir, hasta dónde quiere llegar en un futuro y cómo generar estrategias para que en el presente se contribuya a poder lograr dicho cometido. La visión ayuda a orientar y definir el plan de acción que se debe seguir en el plazo de tiempo que la empresa consideró para llegar a su futuro previsto y esperado.

Valores organizacionales.

“Aquellos principios que representan el sentir de la organización, sus objetivos y prioridades estratégicas” (Alles, 2012, p. 185).

Es importante destacar que los valores son una parte primordial de las empresas, ya que ayudan a identificar los principios y conductas que deben aplicar y llevar a cabo todos sus miembros, con el fin de generar un ambiente armónico y adecuado a nivel interno y externo, con clientes, proveedores, entre otros.

Objetivos organizacionales.

“Situación deseada que la organización intenta lograr” (Departamento de Logística Funcional, 2016, p. 95).

El concepto alude a que el objetivo será el que determine lo que se desea lograr en la organización, considerando los tiempos y recursos que ello pueda implicar, pero también los beneficios que conllevará.

Formación.

“Proceso de capacitación de los recursos humanos de una organización. Constituye una inversión en capital humano” (Departamento de Logística Funcional, 2016, p. 61).

Con el concepto presentado se deduce que la formación es una inversión que las empresas deben considerar para su personal, tomando el término como un sinónimo de capacitación, el cual será definido más adelante.

Capacitación.

Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación

es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio (Chiavenato, 2009, p. 371).

El concepto de Chiavenato es muy completo porque integra la definición y beneficios que puede conllevar la capacitación, ya que considera que este proceso ayuda a potencializar los conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes de los trabajadores, con el fin de mejorar su labor en el puesto que desempeñan y contribuir a mejorar los resultados generales de la empresa en términos de productividad y rentabilidad.

Aprendizaje.

“Proceso mediante el cual se adquieren (nuevos) conocimientos” (Alles, 2012, p. 24).

Bajo este esquema de la investigación y el concepto definido por Alles, el aprendizaje se considerará como el proceso en el cual las personas pueden adquirir conocimientos que ayuden a mejorar su labor y que les permitan aplicarlos en su puesto de trabajo que desempeñan.

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

Es uno de los “métodos para determinar cuáles habilidades y competencias deben ser el punto focal para establecer la estrategia de capacitación” (Chiavenato, 2009, p. 378).

De acuerdo con lo planteado anteriormente, se considera que el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es el primer punto en el cual se estudia a los empleados para detectar sus áreas de oportunidad con las que cuentan y que podrían ser mejoradas mediante un proceso de capacitación, el cual sea desarrollado y pensado exclusivamente en atender las necesidades detectadas en dicho diagnóstico; es decir, es el punto inicial con el cual se determina cómo y con qué elementos iniciar la capacitación para las personas.

Programa de capacitación.

Se refiere a la planificación de las acciones de capacitación y debe tener un objetivo específico; es decir, una vez que se ha hecho el diagnóstico de las necesidades de capacitación, o un mapa con las lagunas entre las competencias disponibles y las que se necesitan, es necesario plantear la forma de atender esas necesidades en un programa integral y cohesionado (Chiavenato, 2009, p. 379).

Considerando la definición proporcionada, el programa de capacitación es aquel documento en el que se determinan los cursos de capacitación, sus objetivos, estrategias y demás elementos a considerar para hacer frente y satisfacer las necesidades que se detectaron en el DNC.

Curso.

“Actividad de formación estructurada para la transmisión de conocimientos” (Alles, 2012, p. 56).

En este sentido, el curso será considerado como la ejecución en sí que se haga del programa de capacitación, en la cual se instruya a los trabajadores y se cumpla con los objetivos plasmados en el programa desarrollado para dicho fin.

Colaborador.

“Persona que coopera con otra. En el ámbito de las organizaciones el término se utiliza para denominar a las personas que trabajan bajo la conducción de otra/s” (Alles, 2012, p. 45).

Esto quiere decir que los colaboradores son todos aquellos empleados que forman parte de una institución o empresa y que prestan sus servicios a cambio de un salario que retribuya las funciones y responsabilidades que les sean encomendadas.

Área.

“Parte de una organización que puede ser diferenciada de otra, por ejemplo, por las funciones que la realiza” (Alles, 2012, p. 25).

En este caso, el área es el espacio físico y en organigrama que agrupa ciertas características y funciones de la organización para poder cumplir con un fin colectivo determinado previamente.

Puesto de trabajo.

Se compone de todas las actividades que desempeña una persona (el ocupante), que se engloban en un todo unificado y que aparece en cierta posición formal en el organigrama de la compañía. De modo que, para desempeñar sus actividades, la persona con un puesto debe tener una posición definida en el organigrama (Chiavenato, 2009, p. 203).

Tomando como referencia el concepto presentado previamente, se define el puesto de trabajo como el conjunto de actividades y responsabilidades que han de cumplirse a cambio de un salario y que será ocupado por una persona con cierto perfil o características que la empresa considere necesarios para ello.

Función.

“Agrupación de tareas realizadas para atender las responsabilidades de un puesto de trabajo” (Departamento de Logística Funcional, 2016, p. 62).

Para efectos de este proyecto, se entenderá que las funciones son las tareas y responsabilidades asignadas a cada elemento del personal de la institución.

Eficacia.

“Es el grado en que se consigue el objetivo, o también el grado de coincidencia entre el output y el input” (Puchol, 2005, p. 409).

La eficacia se entiende, entonces, como el cumplimiento de los objetivos en tiempo y forma por parte de una persona o área de una empresa en particular.

Eficiencia.

“Es el grado en que se consigue el objetivo al menor coste posible, y también la cantidad del output partido por la unidad del input” (Puchol, 2005, p. 409).

“Se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad” (Münch, 2014, p. 21).

Para considerar el término de eficiencia en este documento, es necesario definirlo como el logro de objetivos con un máximo aprovechamiento de tiempo y recursos para ello, es decir, optimizándolos para ser más productivos en las funciones laborales que se desempeñan.

Deficiencia.

“Grado en que una medida de rendimiento no mide o toca todos los elementos esenciales del rendimiento real del sujeto” (Dolan et al., 2007, p. 488).

De acuerdo con el contexto de la presente investigación, se considerará a la deficiencia como el término opuesto de eficiencia, es decir como el incumplimiento de objetivos teniendo un mínimo aprovechamiento de tiempo y recursos para ello.

Calidad.

“Grado en que el cliente aprecia los bienes y servicios que proporciona una organización” (Dolan et al., 2007, p. 487).

“Implica la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos” (Münch, 2014, p. 21).

Construyendo un concepto para calidad que contemple elementos de las definiciones de los autores previamente mencionados, se considera que la calidad es el

cumplimiento de expectativas para lograr la satisfacción de los clientes respecto al producto que se les vende o respecto al servicio que se les proporciona.

Actitud.

“Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia alguien o algo, que se manifiesta en las creencias, los sentimientos o el comportamiento deliberado” (Departamento de Logística Funcional, 2016, p. 4).

Para esta investigación se considera que la actitud es la manifestación de las reacciones, emociones y sentimientos que las personas muestran en cierto momento, implicando que una buena actitud se traducirá en un trato amigable, cortés y amable con los clientes.

Aptitud.

“Es la potencialidad o predisposición de una persona para aprender determinada habilidad o comportamiento” (Puchol, 2005, p. 407).

Se considerará la aptitud como la capacidad que tienen las personas para aprender algo nuevo y aplicarlo, mejorarlo y pulirlo con el paso del tiempo, en este caso, como parte de sus habilidades y conocimientos que se aplican en el ejercicio de sus funciones laborales.

Conocimiento.

“Conjunto de saberes ordenados sobre un tema en particular, materia o disciplina” (Alles, 2012, p. 51).

En este sentido, se debe considerar al conocimiento como el conjunto de elementos que las personas saben respecto a un tema, es decir, los contenidos teóricos que se ocupan en su ámbito laboral para ponerlos en práctica en conjunto con otras capacidades y habilidades que se requieran.

Competencias.

“Características asociadas con un rendimiento eficaz” (Gómez-Mejía et al., 2008, p. 726).

Las competencias son aquellas habilidades combinadas con conocimientos y actitudes que ayudan a desarrollar de manera efectiva una tarea encomendada y que hacen que las personas apliquen y demuestren su capacidad para ello.

Habilidades.

“Capacidad aprendida de aplicar conocimientos y/o experiencias” (Cárdenas, 2004, p. 321).

De acuerdo con el tema de esta investigación, se considerará a la habilidad como la capacidad de aplicar de manera práctica todo el conocimiento teórico, actitudes y aptitudes que posee un colaborador, para ejecutar satisfactoriamente una tarea.

Destrezas técnicas.

“Habilidades básicas de naturaleza técnica necesarias para desempeñar un puesto de trabajo concreto. Representan una de las cuatro categorías de habilidades y capacidades que pueden mejorarse con formación” (Dolan et al., 2007, p. 489).

Las destrezas técnicas serán manejadas como aquellas habilidades que tengan que ver con el puesto de trabajo que se desempeña, en este caso, las destrezas técnicas que posea el personal administrativo de la institución educativa deben ser las que incluyan el manejo de la información de alumnos, elaboración de oficios, archivo de documentación y las demás relacionadas.

Atención.

“Capacidad de dirigir nuestra capacidad psíquica hacia el estímulo que lo solicite, sea una sensación, una percepción, un afecto o un deseo, a fin de fijar, seleccionar y definir

el contenido de nuestros pensamientos, sensopercepciones e ideas” (Cárdenas, 2004, p. 68).

En este caso, el concepto que proporciona Cárdenas tiene que ver con el proceso a nivel psicológico que se lleva a cabo en el cerebro para prestar atención a determinada actividad. Sin embargo, para efectos de aplicación del término en esta investigación, el concepto de atención se refiere al servicio que se brinda a los usuarios del área de Control Escolar, proporcionando toda la información que requieran y brindando solución a las peticiones que éstos hagan al personal administrativo del área en cuestión.

Productividad.

“Medida del valor que los trabajadores aportan a nivel individual a los bienes y servicios de la organización” (Gómez-Mejía et al., 2008, p. 731).

“Implica la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia” (Münch, 2014, p. 21).

Dicho lo anterior, la productividad se determina como aquella obtención de resultados mediante la optimización de recursos para el logro de objetivos que se plantean en las organizaciones.

Satisfacción laboral.

Grado de satisfacción de los colaboradores en relación con el trabajo. Usualmente se mide sobre la base de ciertos ítems preestablecidos. La satisfacción o no con el trabajo deviene de muchas circunstancias, desde las personales hasta otras que pueden tener relación con la tarea, los jefes, los compañeros, el lugar donde se realizan las tareas, entre otros factores (Alles, 2012, pp. 175-176).

En este contexto y de acuerdo con lo planteado por la autora consultada, la satisfacción laboral tiene que ver con la comodidad, el confort y la felicidad que puede llegar a

percibirse de las personas cuando desempeñan sus funciones laborales, lo cual dependerá de factores internos y externos que propician que el empleado se sienta de esa manera y que impactará positivamente en la forma en que se desempeña, desenvuelve y relaciona con los demás.

Evaluación.

“Proceso de medir y comparar los costes y los beneficios para determinar la efectividad o el valor, especialmente de cada una de las actividades de recursos humanos y del departamento de recursos humanos en su conjunto” (Dolan et al., 2007, p. 492).

Es importante considerar que la evaluación es el proceso que implica determinar qué tan satisfactorios fueron los resultados de algo que se desarrolló, en este caso, se considera que se evaluará la efectividad y beneficios que implicaron el programa de capacitación para el personal administrativo en el ejercicio de sus funciones en el área de Control Escolar.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

El contenido metodológico que sustenta la investigación presentada, englobando el enfoque elegido, con sus respectivas variables a estudiar, así como el tipo, diseño y aplicación de la investigación.

Antes de continuar, es importante mencionar el camino a seguir para cumplir con cada uno de los objetivos específicos propuestos. Por ello, en primer lugar, para cumplir con el objetivo de identificar las áreas de oportunidad del personal de Control Escolar que obstaculizan el cumplimiento de sus actividades, se elaborará un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (denominado DNC), el cual será aplicado con un cuestionario a los auxiliares administrativos del área de la escuela estudiada, dicho cuestionario contiene preguntas que hacen referencia a lo que se requiere fortalecer como parte de sus conocimientos y habilidades en el puesto.

En segundo lugar, para poder seleccionar los cursos de capacitación orientados a la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades y destrezas del personal de Control Escolar de la institución, se retomarán los resultados obtenidos en el DNC, se definirán los cursos que permitan subsanar las áreas de oportunidad y se elaborarán sus respectivas cartas descriptivas de éstos.

Por último, para preparar el programa de capacitación para mejorar la atención que se brinda a alumnos, docentes, padres de familia y público en general, se presentará el desarrollo de éste, considerando los objetivos, recursos y estrategias didácticas de cada curso que lo compone.

3.1 Tipo y diseño de investigación

A continuación, se describirá la metodología implementada para el desarrollo de la investigación, explicando el tipo de enfoque que se ocupó, además de las variables elegidas para éste, tanto independiente como dependientes; así como las hipótesis propuestas.

3.1.1 Enfoque metodológico

El enfoque metodológico consiste en expresar la postura que tiene el investigador con respecto a la investigación que se realizará. Normalmente se manejan 2 enfoques metodológicos para la investigación, el primero es el enfoque cualitativo, el cual estudia estructuras y situaciones con las que se pretende identificar la naturaleza y relaciones de las variables a estudiar, es decir, genera datos mucho más complejos y profundos que aportan al estudio que se aplica; por otro lado, existe el enfoque cuantitativo, el cual estudia la asociación o relación de variables medibles y cuantificables en números, generando datos sólidos y objetivos sobre una muestra. De esta forma dentro del enfoque cualitativo pueden ubicarse métodos como la entrevista en profundidad, trabajo de campo o análisis de discurso, y dentro del enfoque cuantitativo la encuesta o los sondeos de opinión, por ejemplo (Palazzolo & Vidarte, 2013).

Además de ello, existe el enfoque mixto, el cual combina ambos enfoques explicados con anterioridad. Este enfoque se caracteriza por aprovechar las aportaciones que ambas metodologías aportan, lo cual apoya a que se genere un resultado más complejo y completo para la investigación.

Dicho lo anterior, y recordando que en la presente investigación se está estudiando el diseño de un programa de capacitación para el personal administrativo del área de Control Escolar de la EST N.º91 mediante un estudio descriptivo, se determinó que el enfoque metodológico que se aplicará es el mixto, ya que se considera el estudio de factores cualitativos, pero midiéndolos y analizándolos mediante herramientas estadísticas (ANOVA) y escalas de tipo cuantitativo, en este caso, la escala de Likert. Todo ello con la finalidad de generar un análisis confiable y detallado de los factores que impactan en el tema de investigación, es decir, en la capacitación del personal. Dicho análisis se aplica mediante la prueba de correlación del coeficiente de Kendall.

3.1.2 Variables

Las variables son aquellas características que se desean medir, y éstas pueden tomar cualquier valor, desde el punto de vista cualitativo o cuantitativo. Una vez identificadas

las variables, se deben definir de manera conceptual y operacional. La primera hace referencia al significado que se le otorga, la segunda se refiere a la escala y nivel de medición que se va a usar para cuantificarla o calificarla; por ejemplo, el tiempo en horas que se requieren para construir algo (Morlote & Celiseo, 2004, p. 57).

En las líneas siguientes se definen los 2 tipos de variables que se estudian para la presente investigación, considerando que la variable dependiente corresponde a la necesidad de capacitación en la institución y las variables independientes consisten en la toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales, las cuales fueron determinadas con base en la opinión de un panel de expertos.

3.1.2.1 Variable causal (independiente)

La variable causal, o también llamada variable independiente, es aquella característica que se va a evaluar en un fenómeno, sobre la cual se determinará su capacidad para impactar a otras variables. Existen 2, la variable independiente por manipulación (la que el investigador aplica según su criterio, y se hace en estudios de carácter experimental, ya que se manipula, debido a que se cree que existe una relación entre ésta y la variable dependiente) y la variable independiente asignada o seleccionada (la que el investigador no puede modificar, pero se desea saber si influye sobre la variable dependiente, no son manipulables). Esto significa que la variable independiente es la que tiene algún impacto sobre otras variables, por ejemplo, saber si el estado de salud de las personas impacta o no sobre su rendimiento laboral (Morlote & Celiseo, 2004, p. 58).

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, en la presente investigación se considerará como variables independientes asignadas a la toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales de los administrativos del área de Control Escolar, midiéndolos en función de la Escala de Likert. El análisis de estas variables permitirá identificar qué tanto influyen sobre su necesidad de capacitación, lo cual justifica que se les considere como las variables independientes del estudio.

3.1.2.2 Variable intermediaria (dependiente)

Este tipo de variables se definen como los cambios o impactos sufridos en las características, personas, objetos y en general cualquier objeto de estudio, como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador. Es decir, esta variable es el efecto que se observa causado por la variable independiente; por ejemplo, decir que el rendimiento laboral es mejor o peor, como consecuencia del buen o mal estado de salud de la persona (Morlote & Celiseo, 2004, p. 58).

De acuerdo con dicha explicación, en la presente investigación se considerará como variable dependiente a la necesidad de capacitación del personal administrativo para desempeñar sus funciones, midiéndolo en función de la correlación arrojada con el coeficiente de Kendall. El análisis de esta variable permite conocer qué impacto tiene la toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales de los administrativos del área de Control Escolar sobre su necesidad de capacitación, justificando de esta manera que se le considere como la variable independiente del estudio.

3.1.2.3 Selección de expertos

El proceso que se llevó a cabo para determinar dichas variables independientes fue mediante la aplicación del método Delphi para la selección de un panel de expertos y recopilación de su opinión respecto a qué variables deben considerarse que impactan o tienen relación con la capacitación del personal, luego se aplicó el Coeficiente de concordancia W de Kendall para elegir a los 5 ítems más relevantes.

La prueba W de Kendall se puede entender como el coeficiente de concordancia, el cual representa una medida de acuerdo entre los evaluadores. En este contexto, cada evaluador se considera un juez y cada elemento o persona que está siendo evaluada se considera una variable. Para cada variable, se calcula la suma de los rangos correspondientes. El valor W de Kendall oscila entre 0 (indicando falta de acuerdo) y 1 (indicando un acuerdo completo) (IBM Corporation, 2021).

A continuación, se muestra el proceso de selección del panel de expertos.

En primer lugar, se envió el día 29 de septiembre de 2022, un cuestionario a diferentes profesionistas del ramo administrativo, el cual está integrado por 3 elementos: I. DATOS PERSONALES Y DE CONTACTO; II. CONOCIMIENTO y III. ARGUMENTACIÓN. Los cuales permiten analizar el grado de conocimientos y experiencia que tiene cada uno de los encuestados dentro de su campo profesional, realizando el análisis correspondiente para poder establecer el panel de expertos requerido para el estudio. Dicho cuestionario fue contestado por 21 profesionistas, en la Figura 8 se observa la evidencia de su aplicación.

Figura 8. Evidencia de formulario para elección de expertos

Preguntas Respuestas 21 Configuración

Formulario para la Selección de expertos

MARCO DE REFERENCIA

El método Delphi consiste en la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opinión. Para ello, se determinará con este formulario a los expertos para conocer su opinión respecto al tema de CAPACITACIÓN, mediante el análisis de los factores siguientes:

- I. DATOS PERSONALES Y DE CONTACTO
- II. CONOCIMIENTO
- III. ARGUMENTACIÓN

Los cuales permitirán analizar el grado de conocimientos y experiencia que tiene cada uno de los encuestados dentro de su campo profesional, realizando el análisis correspondiente y poder establecer el panel de expertos requerido para el estudio.

INSTRUCCIONES

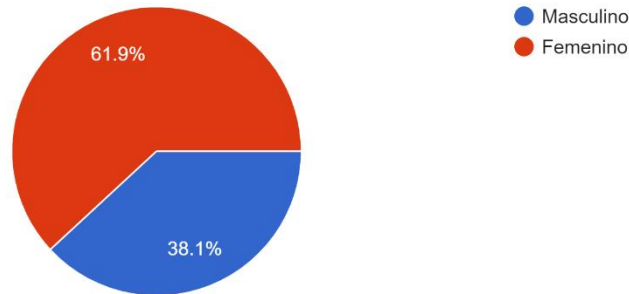
El formulario está conformado por tres factores, cada uno de estos factores tiene sus respectivas preguntas con sus indicaciones correspondientes. Para realizar la evaluación cualitativa de una manera objetiva es necesario que conteste con sinceridad lo que se le propone en cada uno de los reactivos.

Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

A continuación, se procede a interpretar los resultados obtenidos con la aplicación de dicho formulario, es importante mencionar que se omitirán las preguntas de nombre completo y correo de contacto, las cuales pertenecen al factor de datos de información y contacto, ya que es información totalmente confidencial.

Gráfica 1. Género

Género
21 respuestas

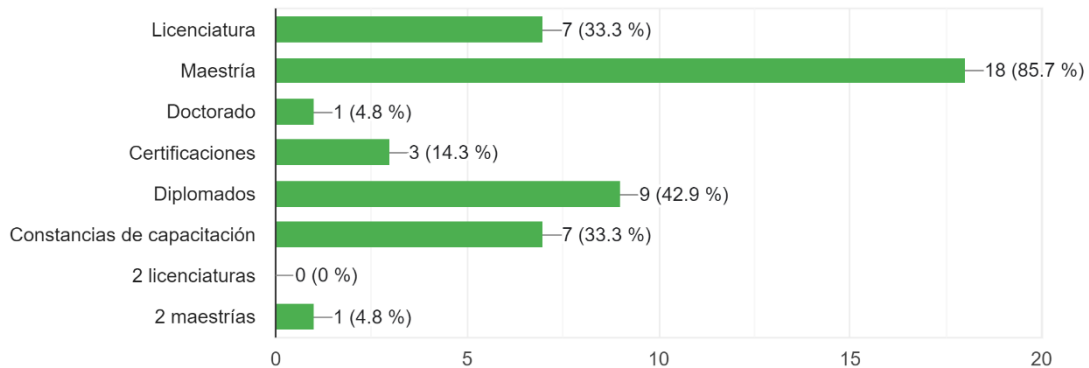


Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 1 muestra que de las 21 encuestas aplicadas el día 29-09-22 con los profesionistas del ramo administrativo, el 61.9% corresponde al sexo femenino y el 38.1% al sexo masculino.

Gráfica 2. Formación académica

Formación académica (seleccionar todos los que apliquen)
21 respuestas



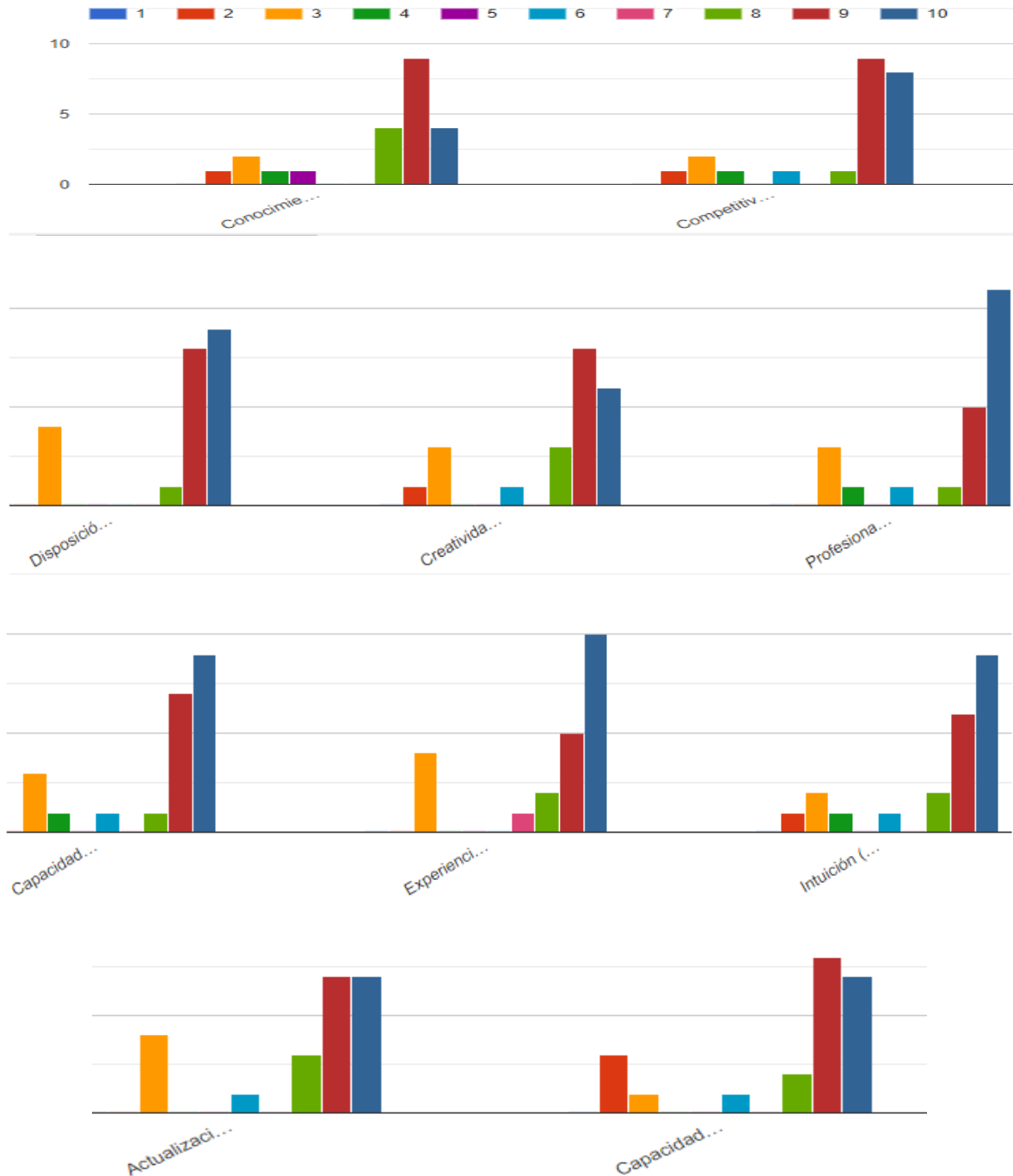
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 2 muestra que de las 21 encuestas aplicadas el día 29-09-22 con los profesionistas del ramo administrativo, el 85.7% de personas cuenta con estudios de maestría, 42.9% con diplomados, 33.3% con licenciatura, 33.3% con constancias de capacitación, 14.3% con certificaciones, 4.8% con doctorado y 4.8% con 2 maestrías.

Gráfica 3. Conocimiento

CONOCIMIENTO

En función de la preparación académica y de actualización con la que cuenta, autovalore e indique cuál sería la calificación que se otorgaría a cada uno de los siguientes atributos, señalando entre 1 y 10 (dónde 1 es el valor más bajo y 10 el más alto):

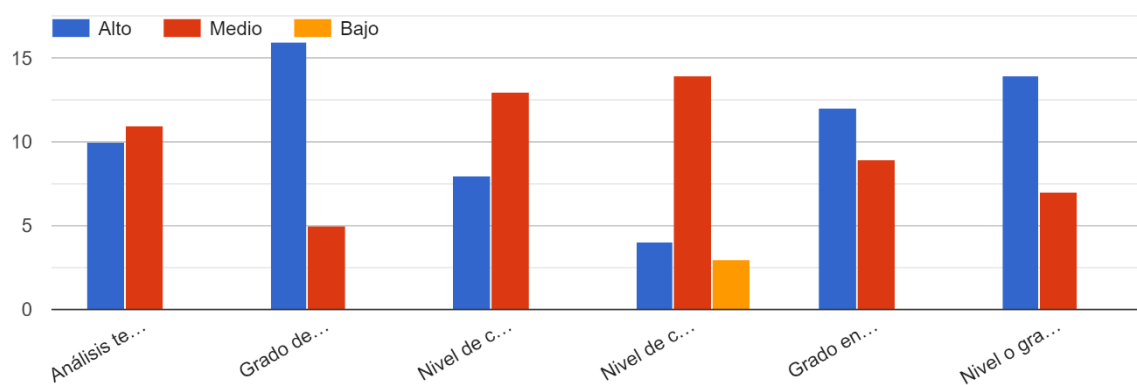


Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 3 muestra que de las 21 encuestas aplicadas el día 29-09-22 con los profesionistas del ramo administrativo, el 42.9% autovalora su conocimiento con una calificación de 9, el 42.9% autovalora su competitividad con una calificación de 9, el 42.9% autovalora su disposición con una calificación de 10, el 38.1% autovalora su creatividad con una calificación de 9, el 52.4% autovalora su profesionalismo con una calificación de 10, el 42.9% autovalora su capacidad de análisis con una calificación de 10, el 47.6% autovalora su experiencia con una calificación de 10, el 42.9% autovalora su intuición con una calificación de 10, el 33.3% autovalora su actualización con una calificación de 9 así como otro 33.3% con una calificación de 10; y por último, el 38.1% autovalora su capacidad de trabajo en equipo con una calificación de 9.

Gráfica 4. Argumentación

ARGUMENTACIÓN En función de la preparación académica y de actualización con la que cuenta, autovalore e indique cuál sería el nivel en ...s, considerando las opciones de alto, medio y bajo:



Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 4 muestra que de las 21 encuestas aplicadas el día 29-09-22 con los profesionistas del ramo administrativo: El 52.4% autovalora sus análisis teóricos realizados por ellos mismos en un nivel medio, mientras que el 47.6% los autovalora en un nivel alto. El 76.2% autovalora su grado de experiencia que posee con relación a temas de capacitación en un nivel alto, mientras que el 23.8% lo autovalora en un nivel medio. El 61.9% autovalora su nivel de conocimiento de trabajos de autores

nacionales en un nivel medio, mientras que el 38.1% los autovalora en un nivel alto. El 66.7% autovalora su nivel de conocimiento de trabajos de autores extranjeros en un nivel medio, mientras que el 19% los autovalora en un nivel alto y el 14.3% en un nivel bajo. El 57.1% autovalora su grado en que hace consultas bibliográficas de estos temas en un nivel alto, mientras que el 42.9% lo autovalora en un nivel medio. Por último, el 66.7% autovalora su grado de actualización que tiene en temas de capacitación en un nivel alto, mientras que el 33.3% lo autovalora en un nivel medio.

Una vez interpretados los resultados obtenidos con la aplicación de dicho formulario, se procede a analizarlos y realizar los cálculos correspondientes para elegir a los expertos que validarán las variables para el cuestionario del personal administrativo, considerando su promedio del coeficiente de conocimiento con el coeficiente de argumentación, dando el resultado “K” como su coeficiente experticia y eligiendo a los 7 profesionistas más altos en él (se eliminó a uno de los participantes, ya que sus resultados del factor conocimiento fueron inconsistentes al elegir 2 números a la vez para cada atributo autovalorado, por lo que se procesa la información con 20 personas).

A continuación, se muestra el resumen de dicho análisis (Cuadro 2).

Cuadro 2. Cálculo del coeficiente experticia "K"

EXPERTOS	CONOCIMIENTO														ARGUMENTACIÓN										Coeficiente experticia (K) (KC+KA)/2										
	Conocimiento		Competitividad		Disposición		Creatividad		Profesionalidad		Capacidad de análisis		Experiencia		Intuición		Actualización		Capacidad de trabajo en equipo		TOTAL SUMA KC	Análisis teóricos realizados	Grado de experiencia que posee en relación a temas de capacitación	Nivel de conocimiento de trabajos de autores nacionales		Nivel de conocimiento de trabajos de autores extranjeros	Grado en que hace consultas bibliográficas de estos temas	Nivel o grado de actualización que tiene en temas de capacitación	TOTAL SUMA KA						
	0.181	KC	0.086	KC	0.054	KC	0.1	KC	0.113	KC	0.122	KC	0.145	KC	0.054	KC	0.127	KC	0.018	KC										Alto: 0.26 Medio: 0.2 Bajo: 0.13	Alto: 0.23 Medio: 0.18 Bajo: 0.12	Alto: 0.14 Medio: 0.12 Bajo: 0.06	Alto: 0.1 Medio: 0.06 Bajo: 0.04	Alto: 0.09 Medio: 0.06 Bajo: 0.05	Alto: 0.18 Medio: 0.13 Bajo: 0.1
Peso específico	0.181	KC	0.086	KC	0.054	KC	0.1	KC	0.113	KC	0.122	KC	0.145	KC	0.054	KC	0.127	KC	0.018	KC	0.2928	Alto: 0.26 Medio: 0.2 Bajo: 0.13	Alto: 0.23 Medio: 0.18 Bajo: 0.12	Alto: 0.14 Medio: 0.12 Bajo: 0.06	Alto: 0.1 Medio: 0.06 Bajo: 0.04	Alto: 0.09 Medio: 0.06 Bajo: 0.05	Alto: 0.18 Medio: 0.13 Bajo: 0.1	0.96							
Experto 1	3	0.0543	3	0.0258	3	0.0162	3	0.03	3	0.0339	3	0.0366	3	0.0435	2	0.0108	3	0.0381	2	0.0036	0.2928	Alto	0.26	Alto	0.23	Alto	0.14	Medio	0.06	Alto	0.09	Alto	0.18	0.96	0.6264
Experto 2	2	0.0362	2	0.0172	3	0.0162	2	0.02	3	0.0339	3	0.0366	3	0.0435	3	0.0162	3	0.0381	2	0.0036	0.2615	Medio	0.2	Alto	0.23	Medio	0.12	Bajo	0.04	Medio	0.06	Alto	0.18	0.83	0.54575
Experto 3	9	0.1629	10	0.086	10	0.054	9	0.09	10	0.113	10	0.122	10	0.145	10	0.054	9	0.1143	9	0.0162	0.9574	Medio	0.2	Alto	0.23	Medio	0.12	Medio	0.06	Medio	0.06	Alto	0.18	0.85	0.9037
Experto 4	9	0.1629	9	0.0774	10	0.054	9	0.09	10	0.113	10	0.122	10	0.145	8	0.0432	10	0.127	9	0.0162	0.9507	Alto	0.26	Alto	0.23	Medio	0.12	Bajo	0.04	Alto	0.09	Alto	0.18	0.92	0.93535
Experto 5	9	0.1629	9	0.0774	10	0.054	9	0.09	10	0.113	9	0.1098	10	0.145	10	0.054	9	0.1143	9	0.0162	0.9366	Medio	0.2	Alto	0.23	Medio	0.12	Medio	0.06	Medio	0.06	Alto	0.18	0.85	0.8933
Experto 6	8	0.1448	8	0.0688	8	0.0432	8	0.08	8	0.0904	8	0.0976	8	0.116	8	0.0432	8	0.1016	8	0.0144	0.8	Medio	0.2	Medio	0.18	Medio	0.12	Medio	0.06	Medio	0.06	Medio	0.18	0.75	0.775
Experto 7	10	0.181	10	0.086	10	0.054	10	0.1	10	0.113	10	0.122	10	0.145	10	0.054	10	0.127	10	0.018	1	Alto	0.26	Alto	0.23	Alto	0.14	Medio	0.06	Alto	0.09	Alto	0.18	0.96	0.98
Experto 8	9	0.1629	9	0.0774	9	0.0486	9	0.09	9	0.1017	9	0.1098	9	0.1305	9	0.0486	9	0.1143	9	0.0162	0.9	Alto	0.26	Alto	0.23	Alto	0.14	Alto	0.1	Alto	0.09	Alto	0.18	1	0.95
Experto 9	10	0.181	10	0.086	10	0.054	10	0.1	10	0.113	10	0.122	10	0.145	10	0.054	10	0.127	10	0.018	1	Alto	0.26	Alto	0.23	Alto	0.14	Alto	0.1	Alto	0.09	Alto	0.18	1	1
Experto 10	5	0.0905	6	0.0516	9	0.0486	6	0.06	6	0.0678	6	0.0732	7	0.1015	6	0.0324	6	0.0762	6	0.0108	0.6126	Medio	0.2	Alto	0.23	Medio	0.12	Medio	0.06	Alto	0.09	Alto	0.18	0.88	0.7463
Experto 11	9	0.1629	9	0.0774	9	0.0486	9	0.09	9	0.1017	9	0.1098	9	0.1305	9	0.0486	9	0.1143	9	0.0162	0.9	Alto	0.26	Alto	0.23	Alto	0.14	Alto	0.1	Alto	0.09	Alto	0.18	1	0.95
Experto 12	8	0.1448	9	0.0774	9	0.0486	10	0.1	10	0.113	10	0.122	8	0.116	10	0.054	10	0.127	10	0.018	0.9208	Medio	0.2	Medio	0.18	Medio	0.12	Medio	0.06	Medio	0.06	Medio	0.13	0.75	0.8354
Experto 13	9	0.1629	9	0.0774	9	0.0486	9	0.09	9	0.1017	10	0.122	10	0.145	10	0.054	8	0.1016	9	0.0162	0.9194	Alto	0.26	Alto	0.23	Medio	0.12	Medio	0.06	Alto	0.09	Medio	0.13	0.89	0.9047
Experto 14	9	0.1629	10	0.086	9	0.0486	10	0.1	10	0.113	10	0.122	10	0.145	9	0.0486	10	0.127	10	0.018	0.9711	Alto	0.26	Alto	0.23	Medio	0.12	Medio	0.06	Alto	0.09	Alto	0.18	0.94	0.95555
Experto 15	9	0.1629	9	0.0774	9	0.0486	8	0.08	9	0.1017	9	0.1098	9	0.1305	9	0.0486	9	0.1143	8	0.0144	0.8882	Medio	0.2	Medio	0.18	Medio	0.12	Medio	0.06	Medio	0.06	Medio	0.13	0.75	0.8191
Experto 16	10	0.181	10	0.086	10	0.054	9	0.09	10	0.113	9	0.1098	10	0.145	10	0.054	10	0.127	10	0.018	0.9778	Alto	0.26	Alto	0.23	Alto	0.14	Medio	0.06	Alto	0.09	Alto	0.18	0.96	0.9689
Experto 17	4	0.0724	4	0.0344	3	0.0162	3	0.03	4	0.0452	4	0.0488	3	0.0435	4	0.0216	3	0.0381	2	0.0036	0.3538	Medio	0.2	Alto	0.23	Medio	0.12	Bajo	0.04	Alto	0.09	Medio	0.13	0.81	0.5819
Experto 18	8	0.1448	10	0.086	10	0.054	10	0.1	10	0.113	10	0.122	10	0.145	10	0.054	9	0.1143	10	0.018	0.9511	Medio	0.2	Alto	0.23	Alto	0.14	Medio	0.06	Medio	0.06	Alto	0.18	0.87	0.91055
Experto 19	8	0.1448	9	0.0774	10	0.054	8	0.08	10	0.113	9	0.1098	9	0.1305	9	0.0486	8	0.1016	9	0.0162	0.8759	Medio	0.2	Medio	0.18	Medio	0.12	Medio	0.06	Medio	0.06	Medio	0.13	0.75	0.81295
Experto 20	9	0.1629	9	0.0774	9	0.0486	9	0.09	9	0.1017	9	0.1098	9	0.1305	9	0.0486	9	0.1143	9	0.0162	0.9	Medio	0.2	Medio	0.18	Medio	0.12	Medio	0.06	Medio	0.06	Medio	0.13	0.75	0.825

NOTA: Se considera sólo a los 7 expertos que tuvieron el valor de K más alto, los que se eliminan fueron marcados de color rojo

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el análisis, se eligen a las 7 personas con el "K" más alto, a los cuales se les compartió el cuestionario para la selección de ítems, que más adelante se muestra e interpreta.

3.1.2.4 Selección de ítems (variables)

Una vez elegidos a los expertos, se les solicitó que respondieran otro cuestionario para elegir las variables o ítems que impactan en temas de capacitación de personal. A continuación, se muestra el proceso de selección de ítems.

En primer lugar, se envió el día 03 de octubre de 2022, un cuestionario a los 7 expertos seleccionados con el proceso de análisis anteriormente explicado, el cual está integrado por 2 elementos: I. DATOS PERSONALES Y DE CONTACTO y II. FACTORES QUE SE DEBEN CONSIDERAR PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL. Los cuales permiten recopilar información respecto a su opinión acerca de las variables que impactan o que se deben considerar en la capacitación del personal, ya que éstas se utilizarán como ítems para el cuestionario de investigación del presente documento. En la Figura 9 se observa la evidencia de su aplicación.

Figura 9. Evidencia de formulario para elección de ítems

Preguntas Respuestas 7 Configuración

Formulario para la Selección de ítems

MARCO DE REFERENCIA

El método Delphi consiste en la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opinión. Para ello, el siguiente formulario se presenta con la finalidad de recopilar información respecto a su opinión acerca de las variables que impactan o que se deben considerar en la capacitación del personal, ya que éstas se utilizarán como ítems para un cuestionario de investigación de tesis. Esto mediante el análisis de los factores siguientes:

- I. DATOS PERSONALES Y DE CONTACTO
- II. FACTORES QUE SE DEBEN CONSIDERAR PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Los cuales permitirán analizar el grado de impacto de cada factor, según la opinión del panel de expertos encuestados.

INSTRUCCIONES

El formulario está conformado por dos factores, cada uno de estos factores tiene sus respectivas preguntas con sus indicaciones correspondientes. Para realizar la evaluación cualitativa de una manera objetiva es necesario que conteste con sinceridad lo que se le propone en cada uno de los reactivos.

Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

A continuación, se procede a interpretar los resultados obtenidos con la aplicación de dicho formulario, es importante mencionar que se omitirán las preguntas de nombre completo y correo de contacto, las cuales pertenecen al factor de datos de información y contacto, ya que es información totalmente confidencial.

La pregunta correspondiente al elemento de factores que se deben considerar para la capacitación del personal consistió en solicitar a los expertos que, de acuerdo con su opinión y perspectiva profesional, ordenaran del 1 al 17 una serie de factores o variables de acuerdo con el grado de importancia o impacto que consideraran que tienen sobre la capacitación del personal en las empresas (considerando que 1 es el que menos impacta y 17 es el que más impacta). Las respuestas brindadas por dichos expertos se presentan en el Cuadro 3.

Cuadro 3. *Respuestas de expertos*

Experto	Comportamiento organizacional	Destreza	Adaptabilidad al cambio	Conocimiento	Responsabilidad	Habilidades técnicas	Habilidades humanas	Compromiso organizacional	Resolución de problemas	Funciones	Experiencia	Objetivos	Motivación	Valores personales	Capacidades	Toma de decisiones	Actitud
Experto 1	13	14	4	15	5	16	6	7	8	17	9	10	3	2	11	12	1
Experto 2	5	4	1	2	7	3	6	8	10	9	12	13	11	15	14	17	16
Experto 3	17	8	7	6	5	4	3	16	2	15	1	14	9	13	10	12	11
Experto 4	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Experto 5	3	2	1	4	6	5	7	8	10	9	11	13	12	14	16	17	15
Experto 6	1	2	17	3	6	15	5	7	4	9	8	10	11	12	16	14	13
Experto 7	9	5	2	3	1	4	8	7	10	13	12	17	11	16	15	14	6

Fuente: Elaboración propia.

Se puede visualizar en la tabla que cada experto ordenó, según su criterio, cada factor propuesto. Dicha información se procesó en el software SPSS, aplicando la metodología para calcular el Coeficiente de concordancia W de Kendall para elegir a los 5 ítems más relevantes. El resultado y proceso de dicho coeficiente se resume en las siguientes páginas.

Primeramente, para generar el análisis estadístico se calcula la media y desviación estándar de cada ítem; además de que se selecciona el valor mínimo y máximo de éstas. En el Cuadro 4 se observa el resumen de dicho análisis estadístico.

Cuadro 4. *Análisis estadístico de ítems de cuestionario*

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Comportamiento organizacional	7	9.29	6.576	1	17
Destreza	7	7.29	5.678	2	16
Adaptabilidad al cambio	7	6.71	6.701	1	17
Habilidades técnicas	7	8.43	5.682	3	16
Habilidades humanas	7	6.57	2.507	3	11
Compromiso organizacional	7	9.00	3.266	7	16
Resolución de problemas	7	7.57	3.259	2	10
Funciones	7	11.43	3.552	8	17
Experiencia	7	8.57	3.867	1	12
Objetivos	7	11.86	3.532	6	17
Motivación	7	8.86	3.485	3	12
Valores personales	7	10.86	5.551	2	16
Capacidades	7	12.14	4.670	3	16
Toma de decisiones	7	12.57	5.094	2	17
Actitud	7	9.00	6.351	1	16
Conocimiento	7	6.71	5.469	2	15
Responsabilidad	7	6.14	3.579	1	13

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS.

Una vez identificados los valores de la media, desviación estándar, valores máximos y mínimos en cada variable, se procede a calcular el rango promedio para cada una de ellas (Cuadro 5).

Cuadro 5. Cálculo de rango promedio

Rangos	
	Rango promedio
Comportamiento organizacional	9.29
Destreza	7.29
Adaptabilidad al cambio	6.71
Habilidades técnicas	8.43
Habilidades humanas	6.57
Compromiso organizacional	9.00
Resolución de problemas	7.57
Funciones	11.43
Experiencia	8.57
Objetivos	11.86
Motivación	8.86
Valores personales	10.86
Capacidades	12.14
Toma de decisiones	12.57
Actitud	9.00
Conocimiento	6.71
Responsabilidad	6.14

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS.

Considerando dicha media de rangos, se genera el análisis para identificar el nivel de correlación entre las variables estudiadas. En el Cuadro 6 se observa la obtención del valor W de Kendall.

Cuadro 6. Obtención del valor *W* de Kendall

Estadísticos de prueba	
N	7
W de Kendall ^a	.172
Chi-cuadrado	19.283
gl	16
Sig. asintótica	.254

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS.

Considerando el proceso estadístico aplicado, se obtiene un coeficiente de correlación de 0.172 entre las variables. Esto indica que el valor de *W* de Kendall de los expertos es de 0.172, lo que implica que existe acuerdo entre los evaluadores. Esta concordancia sugiere que las evaluaciones realizadas por los jueces sobre las variables consideradas están relacionadas. Por lo tanto, estas variables pueden ser consideradas y utilizadas en la investigación, ya que muestran una correlación significativa.

Dicho lo anterior, se eligen a las variables con la media de rango más alta. Las cuales son: Toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales, mismas que serán consideradas para la elaboración del cuestionario de la investigación, el cual se detalla más adelante.

3.1.3 Hipótesis

La hipótesis representa una afirmación que se desea probar para explicar lo que se estudia en la investigación, es decir, son la guía que se utilizará para el estudio. Esto quiere decir que son enunciados que se hacen para tratar de explicar un supuesto, por ejemplo, preguntarse qué piensa un alumno durante una clase de historia, y luego plantear la hipótesis: “El alumno en la clase de historia piensa que no entiende lo que

se habla”. Dicha hipótesis será probada para validarla o no con ayuda de la aplicación de la investigación (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 92).

En las líneas siguientes se definen los 2 tipos de hipótesis propuestas para la presente investigación, diferenciando entre hipótesis alterna e hipótesis nula. Dichas hipótesis serán comprobadas mediante el método estadístico denominado *ANOVA*, ya que esta metodología “permite comparar dos, tres o más medios aritméticos de otras tantas submuestras definidas por las categorías de una cierta variable independiente elegida por el investigador en su estudio” (Briones, 1996, p. 103). Dicho método se empleará para poder definir cuál de las 2 hipótesis se acepta y sustenta la presente investigación, tomando como referencias los resultados que se obtengan al aplicar el cuestionario a los auxiliares administrativos y generando la información y datos estadísticos requeridos para los cálculos y toma de decisión respecto a las hipótesis.

3.1.3.1 Hipótesis Alterna

Las hipótesis alternas representan a aquellas posibilidades adicionales que se plantean en un estudio ante las hipótesis de investigación y nula. Este tipo de hipótesis ofrecen otra descripción o explicación distinta de las que proporcionan la hipótesis de investigación y la hipótesis nula, brindando un camino diferente al que se plantea en ellas (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 105).

En el caso de la presente investigación, se propone la hipótesis alterna que se describe a continuación.

H₁: Sí hay diferencia significativa de las medias de cada variable analizada en relación con su impacto en la capacitación del personal.

3.1.3.2 Hipótesis Nula

La hipótesis nula representa una proposición acerca de la relación entre variables, sirviendo para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación, lo cual implica que se genera una respuesta a la investigación que se hace, para poder validarla con la metodología implementada (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 104).

A continuación, se propone la hipótesis nula que se desarrolló para la investigación planteada en el presente documento.

H_0 : No hay diferencia significativa de las medias de cada variable analizada en relación con su impacto en la capacitación del personal.

Dichas hipótesis serán sujetas a estudio y análisis mediante la aplicación del método ANOVA sobre los datos arrojados en el cuestionario de investigación, para poder aceptar o rechazar la que corresponda y se sustente la presente tesis.

3.1.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación consiste en la aplicación práctica de la metodología de investigación planteada, lo cual permite discrepar los hechos con las teorías, mediante la verificación de lo propuesto con lo realmente obtenido en el proceso de investigación. Para ello, en esta etapa se determina la forma de comprobación o verificación, lo cual implica que se delimita el tipo de investigación a aplicar, la población que se estudiará, así como el procedimiento e instrumentos de medición para las variables de dicha población (Muñoz, 2015, p. 96).

A continuación, se describirá el proceso del diseño de investigación propuesto para el presente estudio acerca del programa de capacitación para maximizar la eficiencia del personal de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”. Para ello, en los apartados siguientes se detallará el tipo de investigación que se realiza, el cual es una investigación mixta apoyada por el método científico. Por otro lado, se determina la población a estudiar, la cual consiste en el grupo de todas aquellas personas que se desempeñan como auxiliares administrativos dentro del área de Control Escolar. Por último, se describen los procedimientos de medición de variables y recolección de datos empleados para la investigación, lo cual se llevará a cabo mediante el diseño y aplicación de un cuestionario en encuesta, analizando y presentando los resultados que ésta arroje respecto a las variables del estudio.

3.1.4.1 Tipo de investigación

La investigación es el estudio sistemático, controlado, empírico, reflexivo y crítico de proposiciones hipotéticas acerca de las características de los fenómenos que ocupan el interés humano y las relaciones que existen entre ellos. En términos generales, se distinguen dos tipos de investigación: la que genera conocimientos (investigación científica) y la que desarrolla satisfactores para las necesidades humanas (investigación tecnológica) (Morlote & Celiseo, 2004, p. 11).

En este estudio se lleva a cabo una investigación descriptiva con enfoque metodológico mixto, ya que, como se mencionó anteriormente, se considera el análisis de factores cualitativos, tales como: toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales, pero midiéndolos y analizándolos mediante herramientas estadísticas (ANOVA) y escalas de tipo cuantitativo (escala de Likert). Por ello, el tipo de investigación desarrollada es la científica, ya que se aplica y apoya en el método científico.

El método científico se basa en los siguientes pasos: la definición de un problema, la formulación de hipótesis, la recopilación y análisis de datos, la confirmación o rechazo de hipótesis, la obtención de resultados y la generación de conclusiones a partir de ello. Como se pudo visualizar, los pasos descritos son los que se están implementando dentro de este estudio, abordados desde el capítulo I, lo cual permite generar los datos e información requerida para validarlo y obtener un nuevo conocimiento que contribuya a resolver una problemática existente, en este caso, dentro del área de Control Escolar de la institución educativa.

3.2 Población y muestra

La población es el conjunto de todas aquellas unidades de análisis que comparten una serie de especificaciones. Es decir, un grupo de personas o de factores que tienen ciertas características en común. Por otro lado, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan los datos, y que tiene que definirse o delimitarse con la mayor precisión posible, para que pueda ser representativa de dicha población (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 174).

Dicho lo anterior, y aplicado a la presente investigación, se determinó que la población incluye a todos los auxiliares administrativos que integran el área de Control Escolar de la institución educativa estudiada, lo cual representa a 14 personas. Por ello, al ser un pequeño número de personas, se estudiará a la población en su totalidad y no se considerará una muestra representativa; generando con esto un estudio no probabilístico, ya que no se genera un muestreo basado en la probabilidad de elección de un miembro de la población, sino que se estudia a la población en su totalidad.

3.2.1 Características de los participantes

Las características de los participantes en una investigación consisten en las semejanzas que comparten los elementos de una población. Esas semejanzas o características, si son definidas con claridad, sirven para segmentar una muestra concreta y con validez, dentro de lo cual se pueden considerar muchos aspectos como: edad, sexo, profesión, estado civil o nivel socioeconómico, entre otros (ADMIN, 2016).

En el caso de la presente investigación, aplicado al proyecto de diseño de un programa de capacitación para el personal administrativo de Control Escolar de la EST N.º91, se consideran las siguientes características para las personas que forman parte de la población, mismas que se enlistan a continuación.

- Sexo (se considera hombre, mujer o sexo indistinto).
- Se consideran sólo personas que sean mayores de 18 años.

- Se estudiará a aquellas personas que laboran en la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”, que se encuentren en el área de Control Escolar, desempeñando funciones de auxiliar administrativo, sin importar el grado de estudios que posean.
- Personas que tengan más de 6 meses de antigüedad en el puesto como auxiliares administrativos.
- Auxiliares que realicen actividades relacionadas al trato y servicio a usuarios del área, tales como: atención a alumnos, docentes, padres de familia y público en general; recepción y registro de calificaciones, elaboración de constancias y boletas o certificados totales, así como generación de reposiciones de credenciales. De igual manera se incluirán aquellos otros trámites administrativos que sean solicitados por sus superiores con el fin de optimizar las funciones del área.

3.2.2 Procedimientos de muestreo

El muestreo es un proceso que se lleva a cabo en las investigaciones para poder seleccionar aquellas unidades de análisis que formarán parte de una muestra a estudiar, éste sirve para clasificar y determinar el tamaño a obtener de la muestra, con la finalidad de obtener una mayor exactitud, además de ahorrar tiempo y dinero. Es decir, se determina cómo se trabajarán y estudiarán las muestras para el estudio o investigación. Para ello, existen diferentes procedimientos o técnicas de muestreo: Muestreo probabilístico (la totalidad de las unidades que conforman a la población tienen la misma posibilidad de ser escogidas; por ejemplo, tirar un dado y que caiga en una cara al azar) y Muestreo no probabilístico (la elección de los elementos muestrales, no depende de la probabilidad; sino de causas relacionadas con las características consideradas por el investigador; por ejemplo, elegir qué alumnos de cierto grupo responderán un cuestionario) (Corral et al., 2015, p. 155).

En el caso de esta investigación, como se mencionó anteriormente, no se considera el procedimiento de muestreo, ya que se estudiará a la población en su totalidad.

3.2.3 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra que se considera en una investigación en particular depende del grado de representatividad que tenga de las cualidades y características presentes en el universo o población a estudiar. En este sentido, existen diversas fórmulas estadístico-matemáticas para precisar el tamaño de la muestra sobre una base estadística, que permita estimar la representatividad de una muestra siguiendo ciertos parámetros críticos, a niveles aceptables de probabilidad (Corral et al., 2015, p. 153).

En este estudio, no se considera el tamaño de una muestra, ya que se estudiará a la población en su totalidad, lo cual significa que los elementos estudiados se consideran como 100% representativos para la investigación, es decir, la muestra para la investigación es de 14 auxiliares administrativos.

3.3 Instrumentos

Los instrumentos de medición son aquellos recursos que utilizan los investigadores en un proceso de estudio de población y/o muestra para poder obtener la información de las variables que se analizan sobre éstos, considerando la escala y el nivel de medición que se hará, ya que cada variable tiene propiedades específicas. Por ello, existen muchos tipos de instrumentos de medición, los cuales también dependen del tipo de investigación que se implementa, por ejemplo: Encuestas, censos, registros, entrevistas, cuestionarios y observación (Morlote & Celiseo, 2004, p. 99).

En el caso de esta investigación, se utilizará como instrumento de medición un cuestionario de 25 preguntas para aplicarse en una encuesta al personal administrativo del área de estudio, la cual permitirá identificar el impacto que tiene la necesidad de capacitación sobre la toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales de los administrativos, proporcionando de esta manera la suficiente información para caracterizar a estas variables que se analizan.

A continuación, en el Cuadro 7 se detallan los componentes del instrumento diseñado; señalando 2 categorías: 1) Preguntas para recopilar los datos de identificación y 2) Preguntas para el análisis de la investigación; explicando dentro de ambas categorías el factor o variable que se analiza, su concepto, la pregunta a la que se refiere, además de las opciones de respuesta que se manejan para dicha pregunta y el nivel o grado de medición estadístico al que corresponden.

Cuadro 7. Componentes del cuestionario aplicado

PREGUNTAS PARA RECOPIRAR LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Factor (variable)	Definición	Pregunta	Respuesta y grado de medición al que pertenece
Nombre	Señala la identidad de la persona.	1. ¿Cuál es su nombre?	Nominal: Texto de respuesta corta para que los encuestados inserten sus nombres, sin apellidos.
Sexo	Identifica el género de la persona.	2. ¿Cuál es su sexo?	Nominal:

			<ol style="list-style-type: none"> 1. Hombre 2. Mujer 3. Indistinto
			De intervalo:
Edad	Señala el número de años de vida de la persona.	3. ¿Qué edad tiene?	<ol style="list-style-type: none"> 1. 18 a 27 años 2. 28 a 37 años 3. 38 a 47 años 4. 48 a 57 años 5. 58 años o más
			Nominal:
Puesto	Identifica la labor que desempeña la persona, en este caso debe ser el 100% de auxiliares administrativos.	4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Auxiliar administrativo 2. Docente 3. Directivo 4. Otro
			De intervalo:
Antigüedad	Señala el tiempo que se ha desempeñado la persona en la función o cargo que posee.	5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?	<ol style="list-style-type: none"> 1. De 6 meses a 1 año 2. Entre 1 y 5 años 3. Entre 6 y 10 años 4. Entre 11 y 15 años 5. 16 años o más
			Nominal:
Actividades asignadas	Describe las funciones que se le asignaron como parte de su labor como auxiliar administrativo.	6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público 2. Recepción y registro de calificaciones 3. Elaboración de constancias y boletas o certificados 4. Generación de reposiciones de credenciales 5. Otros trámites solicitados por superiores

PREGUNTAS PARA EL ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

Factor (variable)	Definición	Pregunta	Respuesta y grado de medición al que pertenece
-------------------	------------	----------	--

Toma de decisiones	Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.	<p>1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?</p> <p>2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?</p> <p>3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?</p> <p>4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?</p> <p>5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?</p>	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Neutral • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
Capacidades	Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.	<p>6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?</p> <p>7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?</p> <p>8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?</p> <p>9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente</p>	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Neutral • De acuerdo • Totalmente de acuerdo

satisfechos con su atención brindada?

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

Objetivos

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado período de tiempo.

Ordinal:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Funciones

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

Ordinal:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

		20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?	
		21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?	
		22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?	Ordinal:
Valores personales	Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.	23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Neutral • De acuerdo
		24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo
		25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?	

Fuente: Elaboración propia

3.3.1 Validez y confiabilidad

La validez se refiere a la exactitud con que un instrumento mide lo que se propone medir, es decir la eficacia de una prueba para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador. Por otro lado, la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales, es decir, qué tanta observación consistente se obtiene al evaluar la muestra del objeto de estudio (Tamayo & Silva, n.d.).

En este caso, el diseño del cuestionario para la encuesta representa que es válido, ya que incluye preguntas que ayudan a identificar las características de la variable “necesidad de capacitación” para el personal administrativo de la escuela; y, por otro

lado, es confiable, porque se diseñó para poder aplicarla a toda la población y poder obtener el resultado de cada uno de los auxiliares que lo respondan, logrando identificar aquella relación existente entre necesidad de capacitación y toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales de los administrativos del área de Control Escolar.

Es así como, detallando numéricamente dichas características, se determina que existe un 0.172 de validez (de acuerdo con el Coeficiente W de Kendall descrito en páginas anteriores respecto a la correlación de las variables) y se considerará un 95% de confiabilidad en dicho instrumento, con margen de error del 5%. Mismos que se toman en cuenta, más adelante, como parte del método ANOVA para aceptar o rechazar la hipótesis correspondiente.

3.3.2 Aplicación (Gráficos)

Aplicar el instrumento o sistema de medición a los participantes o casos de la investigación, es la oportunidad de confrontar el trabajo conceptual y de planeación con los hechos, preparando los datos para el análisis respectivo mediante la codificación, limpieza e inserción en una base de datos para su interpretación (Hernández Sampieri et al., 2010, pp. 210-211).

Para ello, en primer lugar, se aplicó un pilotaje del cuestionario con los 3 directivos de la escuela, para que brindarán retroalimentación respecto a la estructura y claridad de las preguntas. Éstos comentaron que el cuestionario sí se entendía y era fácil de responder. Por lo que no se le modificó nada a éste.

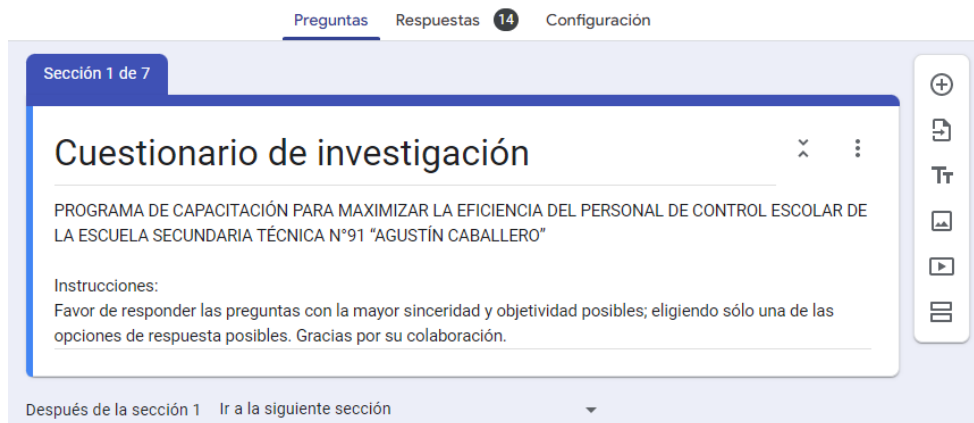
A continuación, se presenta la aplicación de la encuesta a las personas que integran la población estudiada; de igual manera se muestra el análisis de los resultados obtenidos con dicho proceso, mediante gráficas, y su respectiva interpretación.

El día 10 de octubre de 2022, se envió el cuestionario a los 14 auxiliares administrativos que integran el área de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”, el cual está integrado por 5 elementos (variables o

ítems): I. TOMA DE DECISIONES; II. CAPACIDADES; III. OBJETIVOS; IV. FUNCIONES y V. VALORES PERSONALES. Los cuales permiten analizar el grado de impacto que tiene la necesidad de capacitación del personal en éstos.

En la Figura 10 se muestra la evidencia de aplicación de dicha encuesta a los administrativos de la institución.

Figura 10. Evidencia de formulario de investigación



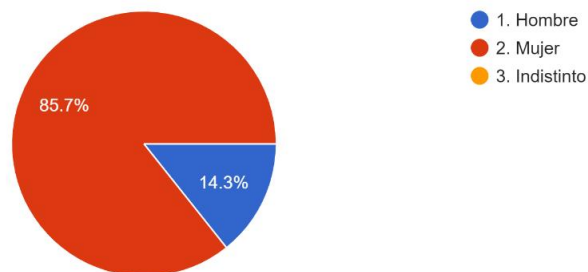
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

A continuación, se procede a interpretar los resultados obtenidos con la aplicación de dicho formulario.

Gráfica 5. Sexo

2. ¿Cuál es su sexo?

14 respuestas

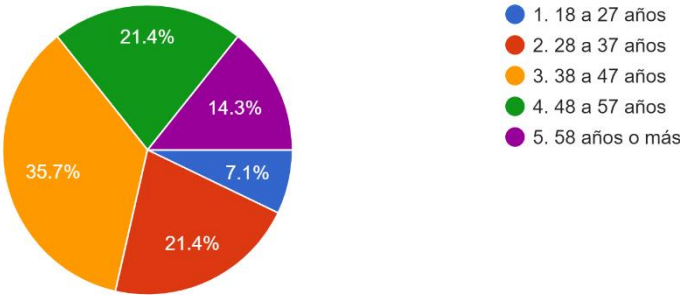


Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 5 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 85.7% son mujeres y el 14.3% son hombres.

Gráfica 6. Edad

3. ¿Qué edad tiene?
14 respuestas



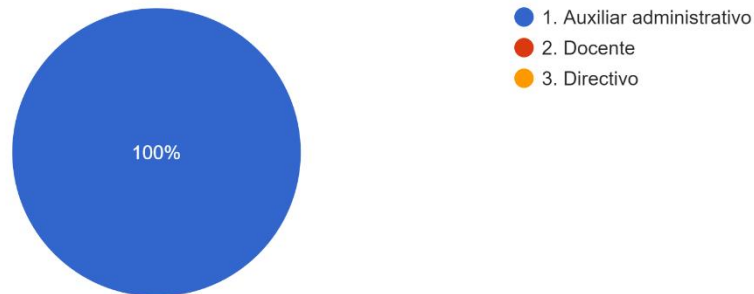
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 6 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 35.7% corresponde al rango de edad de 38 a 47 años; el 21.4% corresponde al rango de edad de 28 a 37 años; el 21.4% corresponde al rango de edad de 48 a 57 años; el 14.3% corresponde al rango de edad de 58 años o más; y, el 7.1% corresponde al rango de edad de 18 a 27 años.

Gráfica 7. Puesto que desempeña

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

14 respuestas



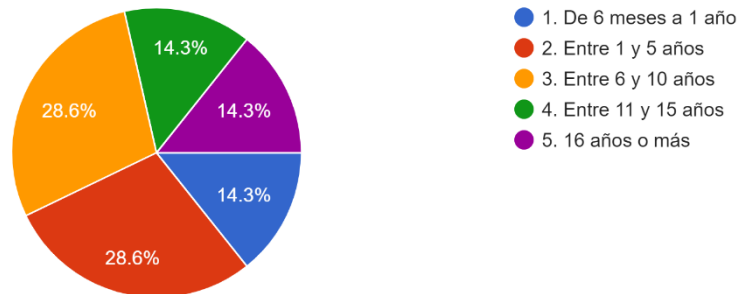
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 7 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 100% son auxiliares administrativos.

Gráfica 8. Tiempo que lleva desempeñando el puesto

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

14 respuestas



Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

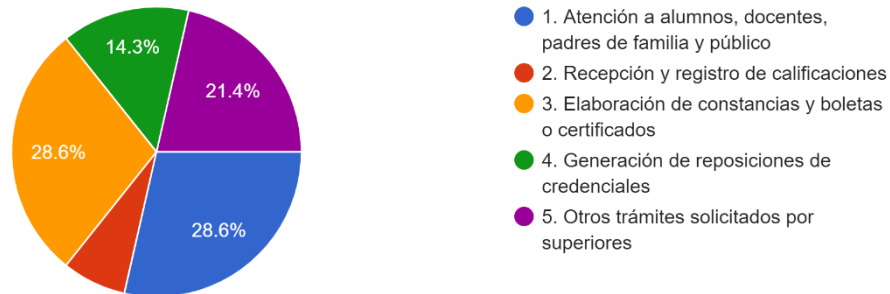
La gráfica 8 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 28.6% lleva entre 1 y 5 años en el puesto; el 28.6% lleva entre 6 y 10

años en el puesto; el 14.3% lleva entre 6 meses y un año en el puesto; el 14.3% lleva entre 11 y 15 años en el puesto; y, el 14.3% lleva más de 16 años en el puesto.

Gráfica 9. *Actividad que desempeña*

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

14 respuestas



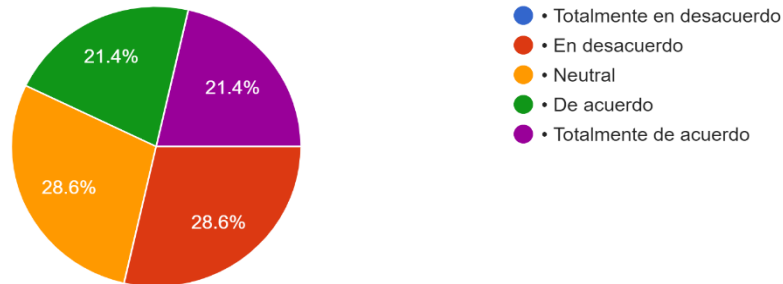
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 9 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 28.6% se desempeña mayormente en elaboración de constancias y boletas o certificados; el 28.6% se desempeña mayormente en atención a alumnos, docentes, padres y público; el 21.4% se desempeña mayormente en otros trámites solicitados por superiores; el 14.3% se desempeña mayormente en generación de reposiciones de credenciales; y, el 7.1% se desempeña mayormente en recepción y registro de calificaciones.

Gráfica 10. Facultad para tomar decisiones

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

14 respuestas



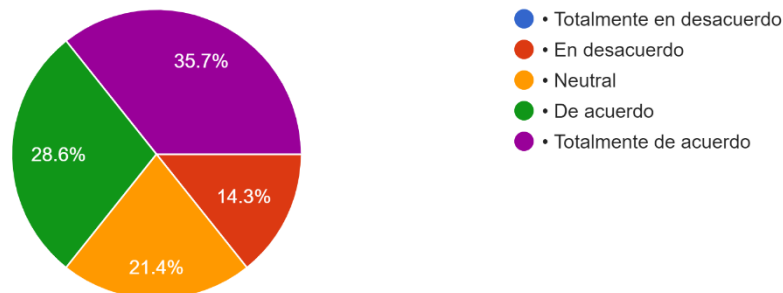
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 10 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día, el 28.6% está en desacuerdo; el 28.6% se mantiene neutral; el 21.4% está de acuerdo; y, el 21.4% está totalmente de acuerdo.

Gráfica 11. Elementos para la toma de decisiones

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

14 respuestas



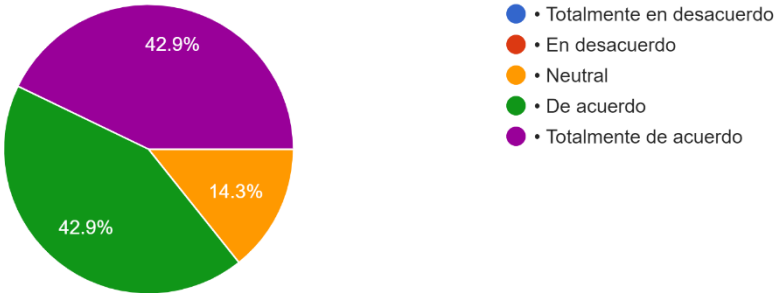
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 11 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo, el 35.7% está totalmente de acuerdo; el 28.6% está de acuerdo; el 21.4% se mantiene neutral; y, el 14.3% está en desacuerdo.

Gráfica 12. Información para sustentar una decisión

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

14 respuestas



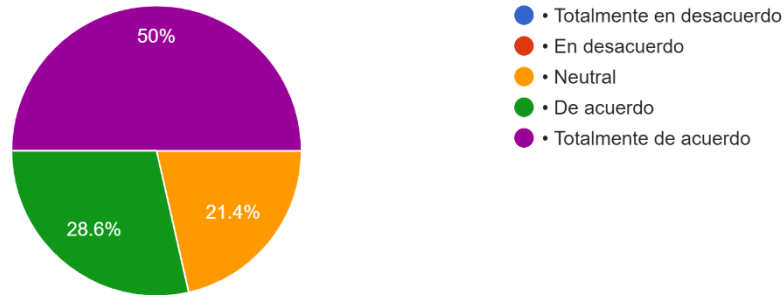
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 12 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo, el 42.9% está de acuerdo; el 42.9% está totalmente de acuerdo; y, el 14.3% se mantiene neutral.

Gráfica 13. Fortalecer capacidad para toma de decisiones

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

14 respuestas



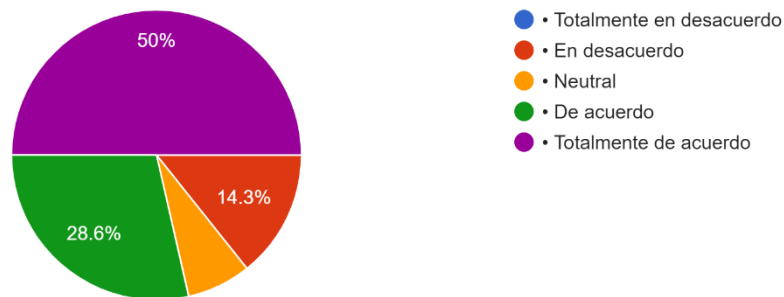
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 13 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa, el 50% está totalmente de acuerdo; el 28.6% está de acuerdo; y, el 21.4% se mantiene neutral.

Gráfica 14. Delegación de toma de decisiones

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

14 respuestas



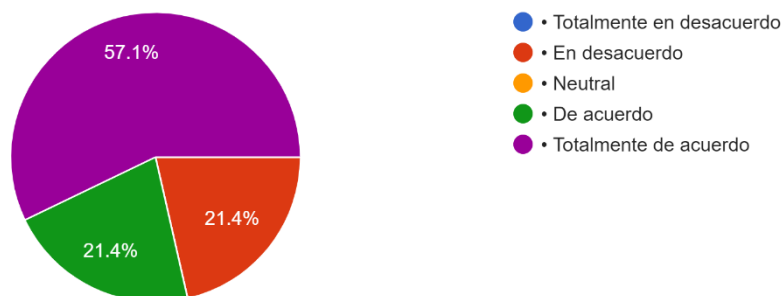
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 14 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo, el 50% está totalmente de acuerdo; el 28.6% está de acuerdo; el 14.3% está en desacuerdo; y, el 7.1% se mantiene neutral.

Gráfica 15. Conocimientos para trámites

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

14 respuestas



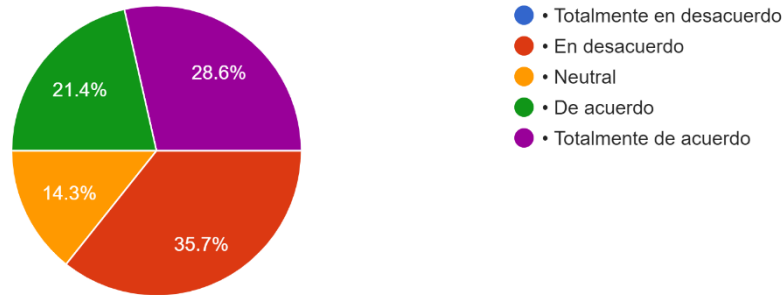
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 15 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad, el 50% está totalmente de acuerdo; el 57.1% está totalmente de acuerdo; el 21.4% está en desacuerdo; y, el 21.4% está de acuerdo.

Gráfica 16. Conocimientos para desempeñar labor

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

14 respuestas



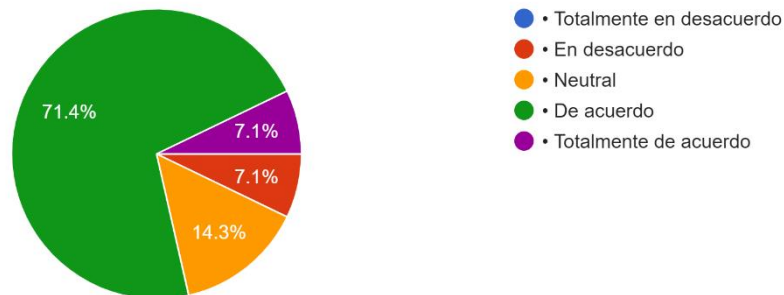
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 16 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante, el 35.7% está en desacuerdo; el 28.6% está totalmente de acuerdo; el 21.4% está de acuerdo; y, el 14.3% se mantiene neutral.

Gráfica 17. Habilidades técnicas y personales

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

14 respuestas



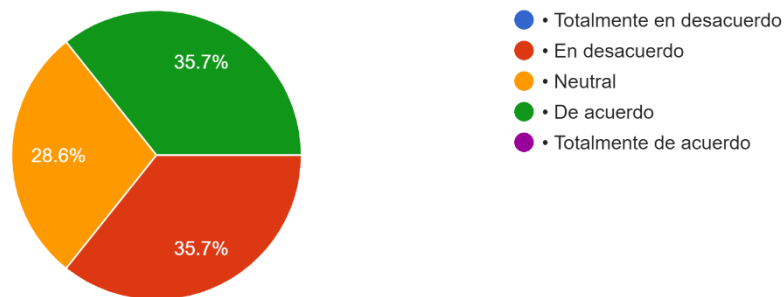
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 17 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad, el 71.4% está de acuerdo; el 14.3% se mantiene neutral; el 7.1% está de totalmente de acuerdo; y, el 7.1% está en desacuerdo.

Gráfica 18. Satisfacción de usuarios

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

14 respuestas



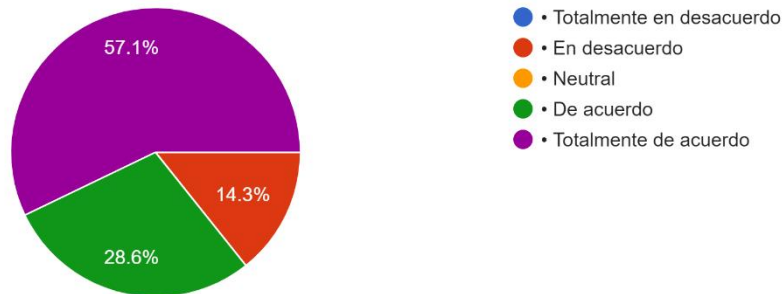
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 18 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si en los últimos 6 meses considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada, el 35.7% está en desacuerdo; el 35.7% está de acuerdo; y, el 28.6% se mantiene neutral.

Gráfica 19. Servicio y atención

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

14 respuestas



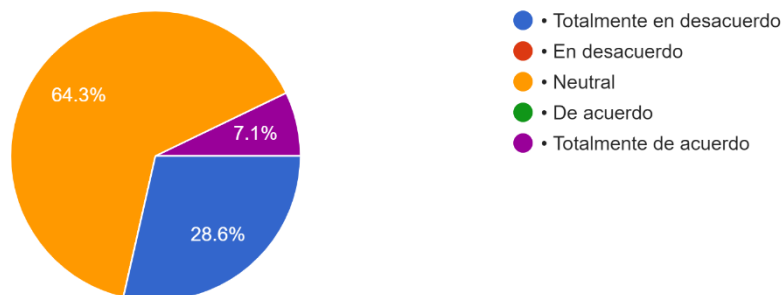
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 19 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar, el 57.1% está totalmente de acuerdo; el 28.6% está de acuerdo; y, el 14.3% está en desacuerdo.

Gráfica 20. Objetivos individuales y de área

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

14 respuestas

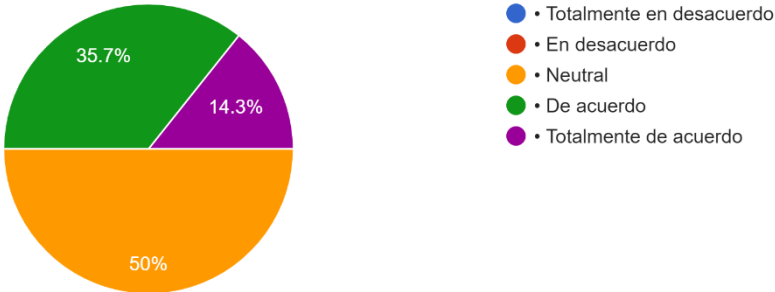


Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 20 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área, el 64.3% se mantiene neutral; el 28.6% está totalmente en desacuerdo; y, el 7.1% está totalmente de acuerdo.

Gráfica 21. Desempeño para lograr objetivos individuales

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?
14 respuestas



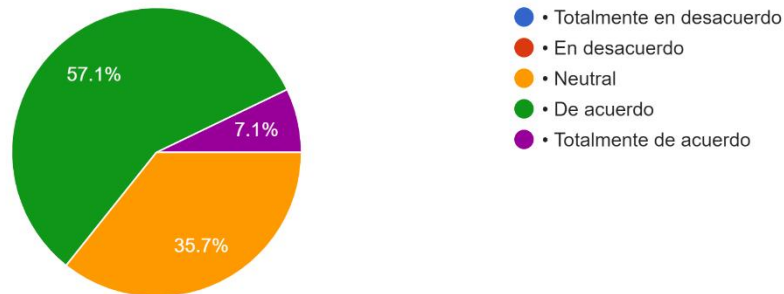
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 21 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales, el 50% se mantiene neutral; el 35.7% está de acuerdo; y, el 14.3% está totalmente de acuerdo.

Gráfica 22. *Desempeño para lograr objetivos del área*

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

14 respuestas



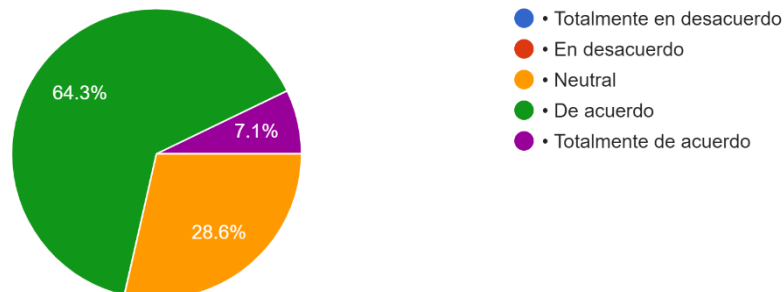
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 22 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área, el 57.1% está de acuerdo; el 35.7% se mantiene neutral; y, el 7.1% está totalmente de acuerdo.

Gráfica 23. *Trabajo colaborativo*

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

14 respuestas



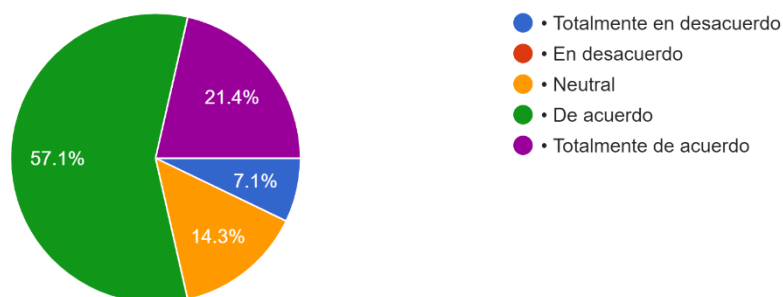
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 23 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si cree que él o ella y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área, el 64.3% está de acuerdo; el 28.6% se mantiene neutral; y, el 7.1% está totalmente de acuerdo.

Gráfica 24. Establecimiento de objetivos

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

14 respuestas



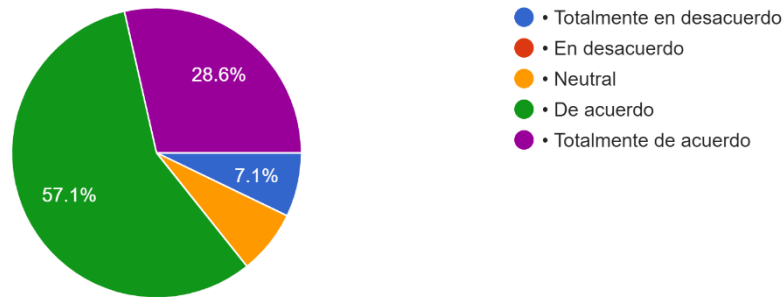
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 24 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones, el 57.1% está de acuerdo; el 21.4% está totalmente de acuerdo, el 14.3% se mantiene neutral; y, el 7.1% está totalmente en desacuerdo.

Gráfica 25. Tareas en el puesto

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

14 respuestas



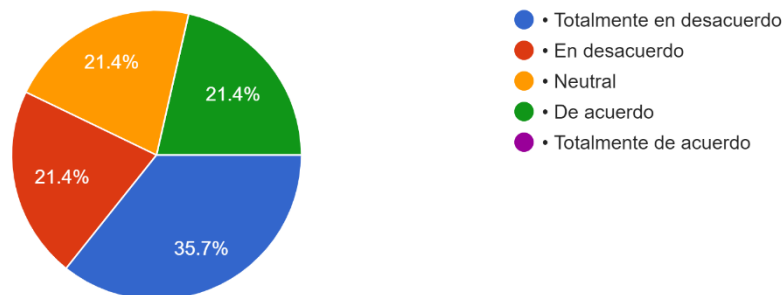
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 25 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo, el 57.1% está de acuerdo; el 28.6% está totalmente de acuerdo, el 7.1% se mantiene neutral; y, el 7.1% está totalmente en desacuerdo.

Gráfica 26. Manual de procesos

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

14 respuestas



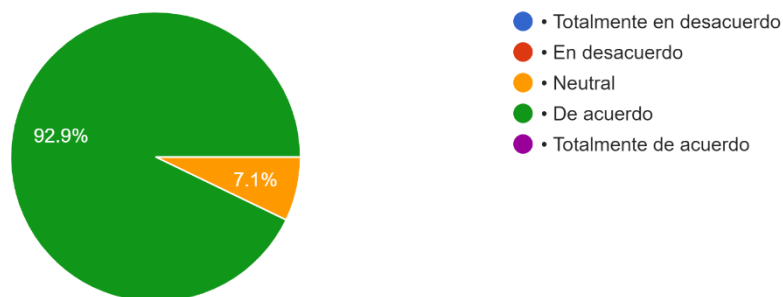
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 26 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral, el 35.7% está totalmente en desacuerdo; el 21.4% está en desacuerdo, el 21.4% se mantiene neutral; y, el 21.4% está de acuerdo.

Gráfica 27. *Cumplimiento de actividades*

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

14 respuestas



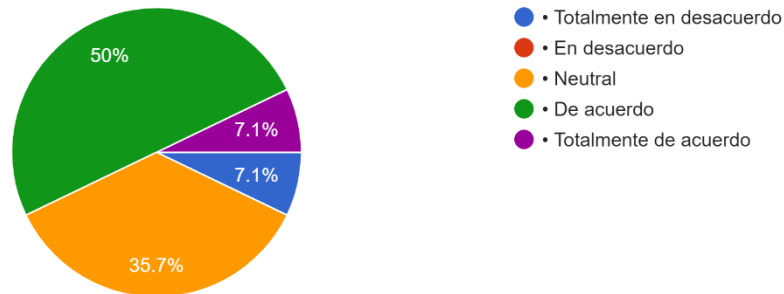
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 27 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día, el 92.9% está de acuerdo; y, el 7.1% se mantiene neutral.

Gráfica 28. *Tiempo de sobra en tareas*

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

14 respuestas



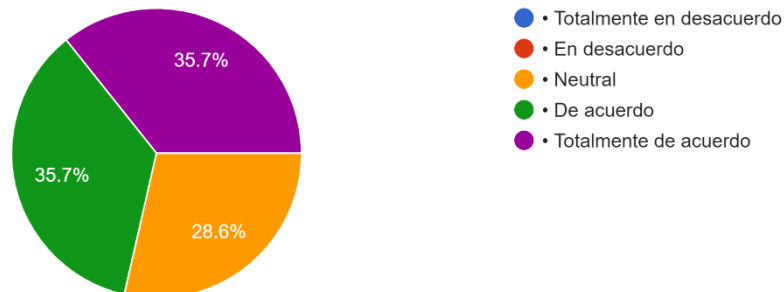
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 28 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas, el 50% está de acuerdo; el 35.7% se mantiene neutral, el 7.1% está totalmente en desacuerdo; y, el 7.1% está totalmente de acuerdo.

Gráfica 29. *Mejora en desenvolvimiento y atención*

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

14 respuestas



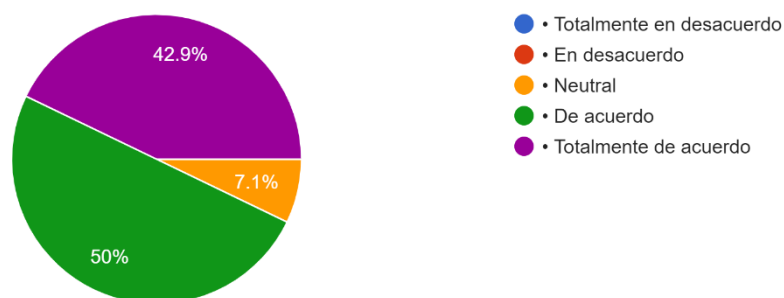
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 29 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales, el 35.7% está de acuerdo; el 35.7% está totalmente de acuerdo; y, el 28.6% se mantiene neutral.

Gráfica 30. Empatía y asertividad

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

14 respuestas



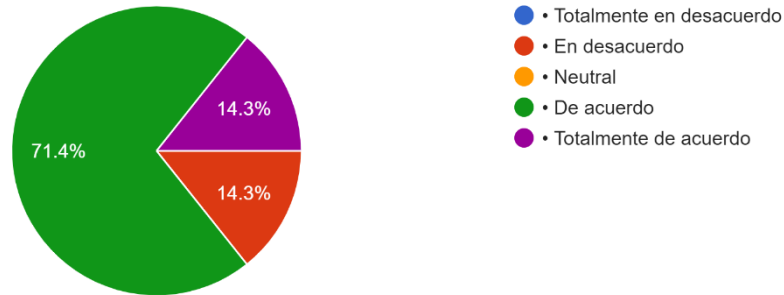
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 30 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes, el 50% está de acuerdo; el 42.9% está totalmente de acuerdo; y, el 7.1% se mantiene neutral.

Gráfica 31. Actitud

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

14 respuestas



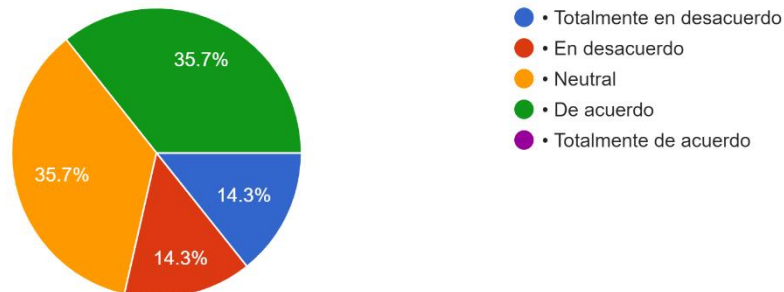
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 31 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad, el 71.4% está de acuerdo; el 14.3% está en desacuerdo; y, el 14.3% está totalmente de acuerdo.

Gráfica 32. Trabajo en equipo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

14 respuestas



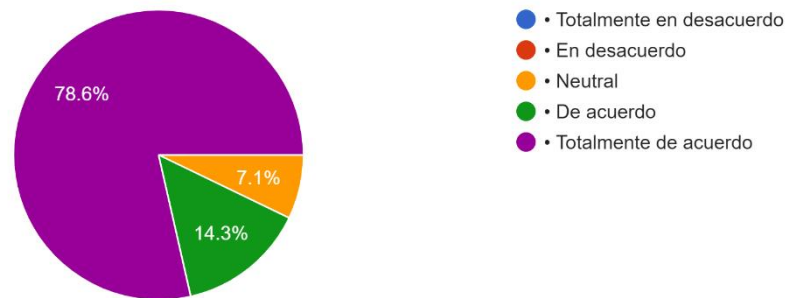
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 32 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si el trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral, el 35.7% se mantiene neutral; 35.7% está de acuerdo; el 14.3% está en desacuerdo; y, el 14.3% está totalmente en desacuerdo.

Gráfica 33. Valores personales en el desempeño

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

14 respuestas



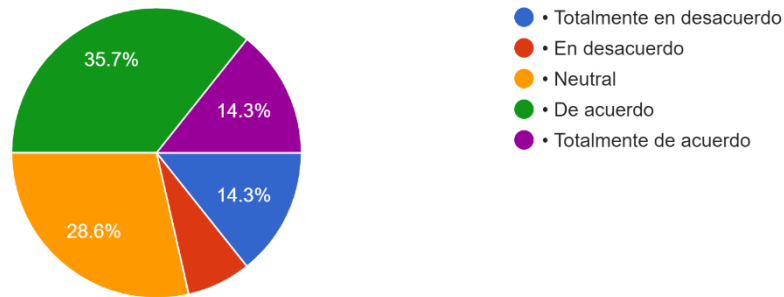
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 33 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si sus valores personales están presentes en su desempeño laboral, el 78.6% está totalmente de acuerdo; el 14.3% está de acuerdo; y, el 7.1% se mantiene neutral.

Gráfica 34. Conflictos con usuarios

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

14 respuestas



Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 34 muestra que de las 14 encuestas aplicadas el día 10-10-22 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, en la pregunta de si ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica, el 35.7% está de acuerdo; el 28.6% se mantiene neutral; 14.3% está totalmente en desacuerdo; el 14.3% está totalmente de acuerdo; y, el 7.1% está en desacuerdo.

3.3.3 Análisis de consistencia

Para identificar la consistencia del instrumento de investigación aplicado, se considera el procedimiento para obtener el Alfa de Cronbach.

En 1951 Lee J. Cronbach describió el coeficiente alfa. Es un índice utilizado para medir la confiabilidad del tipo de escala de consistencia interna, es decir, un índice para evaluar el grado de asociación entre los ítems del instrumento. En otras palabras, el alfa de Cronbach es la media de las correlaciones entre los ítems que forman parte del instrumento. Este coeficiente también se puede considerar como el grado en que cada elemento contiene ciertas construcciones, conceptos o factores de medición. En general, el grupo de ítems que prueban factores comunes muestra un valor alfa de Cronbach alto (Oviedo y Campo-Arias, 2005), considerando que puede tener valores de entre -1 y 1, siendo 1 el nivel de mayor consistencia o relación entre ítems.

Para obtener dicho coeficiente, se consideran las respuestas que brindó cada encuestado en cada pregunta. Tomando en cuenta la siguiente escala de valores para cada opción de respuesta elegida: Totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, neutral = 3, de acuerdo = 4 y totalmente de acuerdo = 5.

A continuación, se observa el cuadro con dicha información, la cual se obtiene con los resultados que arroja la plataforma Google Forms en la que se aplicó la encuesta.

Para ello, se realizó el cálculo de varianza de cada pregunta y el cálculo de la varianza de los totales. Tal y como se muestra en la tabla de la página siguiente.

Cuadro 8. Cálculo de varianza de cada pregunta y el cálculo de la varianza de los totales

Nombre	Toma de decisiones					Capacidades					Objetivos					Funciones					Valores personales					Suma
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	
ANGEL ALAN	2	3	4	4	4	2	2	3	4	5	1	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	1	5	5	88
ANGELINA	2	2	3	3	4	2	3	4	4	5	1	3	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	5	5	88
SERGIO	2	3	4	5	5	5	5	3	2	2	3	3	4	4	1	4	2	4	4	3	5	4	4	4	3	88
YADIRA	3	5	4	3	3	5	5	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	5	5	2	4	3	90
MA. DE LOS ANGELES	3	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	96
MARIA SUSANA	5	4	4	3	2	5	5	4	2	2	3	4	3	4	3	1	1	4	3	5	5	4	3	5	4	88
FRANCISCA	3	4	5	4	5	2	4	4	4	5	1	5	4	3	4	5	1	4	3	3	4	2	1	5	1	86
EDITH	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5	2	3	5	4	98
LUISA VALENTINA	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	1	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	99
EMMA	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	100
GRACIELA	2	2	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	95
MA. DEL ROCIO	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	3	3	4	4	4	4	1	4	1	3	4	4	4	5	4	96
ABIGAIL	3	4	5	4	2	5	2	4	3	5	3	4	5	4	5	5	2	4	3	4	4	5	3	5	3	96
VIOLETA	4	5	5	5	4	5	2	5	2	5	3	4	4	4	4	5	1	4	3	4	4	4	3	5	1	95
Varianza	1.2296	1.1224	0.4898	0.6327	1.1224	1.4082	1.5306	0.4541	0.7143	1.0612	1.2449	0.5153	0.3469	0.3112	0.9796	1.0000	1.3469	0.0663	0.8214	0.6378	0.3724	0.6939	1.0663	0.3469	1.4898	21.6378

Fuente: Elaboración propia.

Posterior a ello, se aplica la fórmula, considerando lo siguiente:

Cuadro 9. Cálculo del Alfa de Cronbach

Fórmula	Datos	Sustitución	Resultado	Interpretación
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p>Donde:</p> <p>α = Alfa de Cronbach</p> <p>K = Número de ítems</p> <p>Vi = Varianza de cada ítem</p> <p>Vt = Varianza del total</p>	<p>K = 25</p> <p>$\sum Vi = 21.0051$</p> <p>Vt = 21.6378</p>	$\alpha = \frac{25}{25-1} \left[1 - \frac{21.0051}{21.6378} \right]$	<p>$\alpha = 0.0305$</p>	<p>El alfa de Cronbach obtenido es de 0.0305, lo cual denota una consistencia muy baja en el instrumento, pudiendo ser esto producto de las variaciones en respuestas por parte de los administrativos que contestaron la encuesta.</p>

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Procedimientos

La medición de variables se realiza para evaluar las características que tienen éstas en la investigación, dicho proceso se lleva a cabo mediante la recolección de datos, la cual, en general, implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí (Morlote & Celiseo, 2004, p. 99):

1. Seleccionar un instrumento de medición o elaborar uno. En el caso de la presente investigación, se optó por elaborar un cuestionario de 25 preguntas, las cuales contienen respuestas de opción múltiple basadas en la escala de Likert. Dicho instrumento permite medir la necesidad de capacitación en el personal, identificando el impacto que tiene esto en su toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales.
2. Aplicar un instrumento de medición. En el presente estudio se considera que la aplicación del cuestionario diseñado es mediante una encuesta para la población de estudio, es decir, aplicar la encuesta a los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la institución, mismos que deben reunir las características mencionadas previamente para poder ser considerados en éste.
3. Preparar las mediciones o resultados obtenidos para que puedan analizarse correctamente. En este caso, el proceso de medición será mediante la recopilación de respuestas en un formulario de Google Forms y, posteriormente, llevar a cabo el análisis de los resultados obtenidos con ayuda del software estadístico SPSS, así como de Excel, para llegar a la generación e interpretación de gráficas para cada pregunta aplicada.

Como se pudo observar, en páginas anteriores, se presentó el desarrollo de dicho proceso, explicando el instrumento de medición elegido para la investigación, el grado de validez y confiabilidad previsto para éste, así como su aplicación a la población estudiada con el análisis correspondiente, por lo que en el siguiente capítulo se abordarán los resultados obtenidos en la investigación aplicada.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Se abordarán los resultados obtenidos como parte de la investigación presentada, englobando el análisis de la prueba de hipótesis y su interpretación, así como la presentación de los resultados obtenidos para cada uno de los objetivos específicos. Concluyendo de esta manera con la elaboración del programa de capacitación propuesto para maximizar la eficiencia del personal de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”.

4.2 Prueba de hipótesis

A partir de lo descrito hasta ahora, se determina que el método estadístico que se empleará para realizar la prueba de hipótesis es el Análisis de Varianza (ANOVA), el cual permite probar la significancia de las diferencias entre más de dos medias. Usando el análisis de varianza, se pueden hacer inferencias acerca de si 2 o más variables tienen la misma media. En este caso, las variables que se analizan con este método son: toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales de los administrativos. El objetivo es identificar si éstas tienen la misma media para poder llegar a la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas previamente.

El análisis de varianza será probado con la F de Fischer, mediante la comparación de las medias que tiene cada variable (ítems seleccionados), pudiendo identificar de esta manera el impacto que tiene la necesidad de capacitación del personal administrativo de la escuela en las 5 variables diferentes que se plasmaron en el cuestionario (toma de decisiones, capacidades, objetivos, funciones y valores personales). Dicho procedimiento se desarrolla en las páginas siguientes.

4.2.1 Datos recopilados

En este apartado se presentan los datos obtenidos después de haber aplicado el cuestionario a la población de estudio. Para ello, se muestra el Cuadro 8, en el que se despliega el nombre del administrativo encuestado, la variable y el número de preguntas en las que se encuentran sus respuestas en cada categoría de éstas.

Cuadro 10. Datos recopilados en aplicación de cuestionario

CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE LA NECESIDAD DE CAPACITACIÓN (EST N°91)																										
Análisis Cualitativo																										
N°	Nombre	I. Toma de decisiones					II. Capacidades					III. Objetivos					IV. Funciones					V. Valores personales				
		-2	-1	0	1	2	-2	-1	0	1	2	-2	-1	0	1	2	-2	-1	0	1	2	-2	-1	0	1	2
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	ANGEL ALAN	0	1	1	3	0	0	2	1	1	1	1	0	1	2	1	0	0	1	3	1	1	0	1	1	2
2	ANGELINA	0	2	2	1	0	0	1	1	2	1	1	0	1	3	0	1	0	0	3	1	0	0	0	3	2
3	SERGIO	0	1	1	1	2	0	2	0	1	2	1	0	2	2	0	0	1	1	3	0	0	0	1	3	1
4	YADIRA	0	0	3	1	1	0	1	1	1	2	0	0	5	0	0	0	0	2	2	1	0	1	1	1	2
5	MA. DE LOS ANGELES	0	0	2	3	0	0	1	0	2	2	0	0	1	2	2	0	0	2	3	0	0	0	2	2	1
6	MARIA SUSANA	0	1	1	2	1	0	2	0	1	2	0	0	3	2	0	2	0	1	1	1	0	0	1	2	2
7	FRANCISCA	0	0	1	2	2	0	1	0	3	1	1	0	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	0	1	1
8	EDITH	0	0	0	2	3	0	1	0	4	0	0	0	4	0	1	0	0	1	2	2	0	1	1	1	2
9	LUISA VALENTINA	0	0	0	1	4	0	0	1	3	1	1	0	3	1	0	0	0	1	3	1	0	0	1	2	2
10	EMIMA	0	0	0	1	4	0	1	0	2	2	0	0	1	4	0	0	0	0	5	0	0	2	0	2	1
11	GRACIELA	0	2	1	0	2	0	0	1	4	0	0	0	1	3	1	0	1	0	4	0	0	0	0	4	1
12	MA. DEL ROCIO	0	0	0	0	5	0	1	1	1	2	0	0	2	3	0	2	0	1	2	0	1	0	1	2	1
13	ABIGAIL	0	1	1	2	1	0	1	1	1	2	0	0	1	2	2	0	1	1	2	1	0	0	2	1	2
14	VIOLETA	0	0	0	2	3	0	2	0	0	3	0	0	1	4	0	1	0	1	2	1	1	0	1	2	1
	Suma	0	8	13	21	28	0	16	7	26	21	5	0	27	30	8	6	4	14	36	10	5	5	12	27	21
		55.50		0.79			50.50		0.72			51.50		0.74			53.00		0.76			54.00		0.77		
		70.00					70.00					70.00					70.00					70.00				

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2 Justificación del método seleccionado para la prueba de hipótesis

Para justificar el método seleccionado (ANOVA), se aplicará lo siguiente: Se desea comparar el impacto de la necesidad de capacitación del personal de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 "Agustín Caballero" en los 5 ÍTEMS: Toma de decisiones, Capacidades, Objetivos, Funciones y Valores personales; mediante el cálculo de sus medias a través del análisis de varianza, buscando aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Las hipótesis formuladas son:

- $H_0: \mu_1=\mu_2=\mu_3=\mu_4=\mu_5$
- H_1 : al menos una μ es diferente

Para la prueba de hipótesis se utilizará la distribución F de Fisher y como estadístico de prueba a F calculada, la cual se comparará con el valor F tablas, considerando un error de 0.05.

4.2.3 Aplicación de la prueba de hipótesis

A continuación, se presenta el desarrollo de cada cédula para llegar a la obtención del respectivo resultado, toma de decisión y conclusión con respecto al análisis de los datos mediante el método ANOVA (Cuadros 9 a 14).

Cuadro 11. Cédula 1. Cálculo de variabilidad entre renglones

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN (EST N°91)																															
Análisis Mixto																															
N°	Nombre	I. Toma de decisiones					Suma	II. Capacidades					Suma	III. Objetivos					Suma	IV. Funciones					Suma	V. Valores personales					Suma
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	ANGEL ALAN	0	1	1	3	0	0.7	0	2	1	1	1	0.5	1	0	1	2	1	0.7	0	0	1	3	1	0.9	1	0	1	1	2	0.7
2	ANGELINA	0	2	2	1	0	0.4	0	1	1	2	1	0.7	1	0	1	3	0	0.7	1	0	0	3	1	0.8	0	0	0	3	2	1
3	SERGIO	0	1	1	1	2	0.7	0	2	0	1	2	0.6	1	0	2	2	0	0.6	0	1	1	3	0	0.7	0	0	1	3	1	0.9
4	YADIRA	0	0	3	1	1	0.7	0	1	1	1	2	0.7	0	0	5	0	0	0.5	0	0	2	2	1	0.8	0	1	1	1	2	0.7
5	MA. DE LOS ANGELES	0	0	2	3	0	0.8	0	1	0	2	2	0.8	0	0	1	2	2	0.9	0	0	2	3	0	0.8	0	0	2	2	1	0.8
6	MARIA SUSANA	0	1	1	2	1	0.7	0	2	0	1	2	0.6	0	0	3	2	0	0.7	2	0	1	1	1	0.5	0	0	1	2	2	0.9
7	FRANCISCA	0	0	1	2	2	0.9	0	1	0	3	1	0.8	1	0	1	2	1	0.7	0	1	2	1	1	0.6	2	1	0	1	1	0.4
8	EDITH	0	0	0	2	3	1	0	1	0	4	0	0.8	0	0	4	0	1	0.6	0	0	1	2	2	0.9	0	1	1	1	2	0.7
9	LUISA VALENTINA	0	0	0	1	4	1	0	0	1	3	1	0.9	1	0	3	1	0	0.5	0	0	1	3	1	0.9	0	0	1	2	2	0.9
10	EMMA	0	0	0	1	4	1	0	1	0	2	2	0.8	0	0	1	4	0	0.9	0	0	0	5	0	1	0	2	0	2	1	0.6
11	GRACIELA	0	2	1	0	2	0.5	0	0	1	4	0	0.9	0	0	1	3	1	0.9	0	1	0	4	0	0.8	0	0	0	4	1	1
12	MA. DEL ROCIO	0	0	0	0	5	1	0	1	1	1	2	0.7	0	0	2	3	0	0.8	2	0	1	2	0	0.5	1	0	1	2	1	0.7
13	ABIGAIL	0	1	1	2	1	0.7	0	1	1	1	2	0.7	0	0	1	2	2	0.9	0	1	1	2	1	0.7	0	0	2	1	2	0.8
14	VIOLETA	0	0	0	2	3	1	0	2	0	0	3	0.6	0	0	1	4	0	0.9	1	0	1	2	1	0.7	1	0	1	2	1	0.7
Fórmula = TA + A + (N/2)																															
TA + A + N + D + TD																															

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 12. Cédula 2. Cálculo del SCD (I)

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN (EST N°91)										
Análisis Mixto										
Observación		I. Toma de decisiones		II. Capacidades		III. Objetivos		IV. Funciones		V. Valores personales
1		0.7000		0.5000		0.7000		0.9000		0.7000
2		0.4000		0.7000		0.7000		0.8000		1.0000
3		0.7000		0.6000		0.6000		0.7000		0.9000
4		0.7000		0.7000		0.5000		0.8000		0.7000
5		0.8000		0.8000		0.9000		0.8000		0.8000
6		0.7000		0.6000		0.7000		0.5000		0.9000
7		0.9000		0.8000		0.7000		0.6000		0.4000
8		1.0000		0.8000		0.6000		0.9000		0.7000
9		1.0000		0.9000		0.5000		0.9000		0.9000
10		1.0000		0.8000		0.9000		1.0000		0.6000
11		0.5000		0.9000		0.9000		0.8000		1.0000
12		1.0000		0.7000		0.8000		0.5000		0.7000
13		0.7000		0.7000		0.9000		0.7000		0.8000
14		1.0000		0.6000		0.9000		0.7000		0.7000
SUMA	S1	11.1000	S2	10.1000	S3	10.3000	S4	10.6000	S5	10.8000
\bar{X}	\bar{X}_1	0.7929	\bar{X}_2	0.7214	\bar{X}_3	0.7357	\bar{X}_4	0.7571	\bar{X}_5	0.7714
G (Media muestral) = $(\bar{X}_1 + \bar{X}_2 + \bar{X}_3 + \bar{X}_4 + \bar{X}_5) / 5$ $G = 0.7557$										

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 13. Cédula 2. Cálculo del SCD (II)

Suma cuadrada de datos (SCD = Suma de los Coeficientes de Desviación)					
I. Toma de decisiones	Valor de cada observación (Xn)	Media muestral (G)	Diferencia (Xn - G)	(Xn - G)^2 = SCD	
1	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
2	0.4000	0.7557	-0.3557		0.1265
3	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
4	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
5	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
6	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
7	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
8	1.0000	0.7557	0.2443		0.0597
9	1.0000	0.7557	0.2443		0.0597
10	1.0000	0.7557	0.2443		0.0597
11	0.5000	0.7557	-0.2557		0.0654
12	1.0000	0.7557	0.2443		0.0597
13	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
14	1.0000	0.7557	0.2443		0.0597
II. Capacidades	Valor de cada observación (Xn)	Media muestral (G)	Diferencia (Xn - G)	(Xn - G)^2 = SCD	
1	0.5000	0.7557	-0.2557		0.0654
2	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
3	0.6000	0.7557	-0.1557		0.0242
4	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
5	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
6	0.6000	0.7557	-0.1557		0.0242
7	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
8	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
9	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
10	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
11	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
12	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
13	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
14	0.6000	0.7557	-0.1557		0.0242
III. Objetivos	Valor de cada observación (Xn)	Media muestral (G)	Diferencia (Xn - G)	(Xn - G)^2 = SCD	
1	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
2	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
3	0.6000	0.7557	-0.1557		0.0242
4	0.5000	0.7557	-0.2557		0.0654
5	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
6	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
7	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
8	0.6000	0.7557	-0.1557		0.0242
9	0.5000	0.7557	-0.2557		0.0654
10	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
11	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
12	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
13	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
14	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
IV. Funciones	Valor de cada observación (Xn)	Media muestral (G)	Diferencia (Xn - G)	(Xn - G)^2 = SCD	
1	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
2	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
3	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
4	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
5	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
6	0.5000	0.7557	-0.2557		0.0654
7	0.6000	0.7557	-0.1557		0.0242
8	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
9	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
10	1.0000	0.7557	0.2443		0.0597
11	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
12	0.5000	0.7557	-0.2557		0.0654
13	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
14	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
V. Valores personales	Valor de cada observación (Xn)	Media muestral (G)	Diferencia (Xn - G)	(Xn - G)^2 = SCD	
1	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
2	1.0000	0.7557	0.2443		0.0597
3	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
4	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
5	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
6	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
7	0.4000	0.7557	-0.3557		0.1265
8	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
9	0.9000	0.7557	0.1443		0.0208
10	0.6000	0.7557	-0.1557		0.0242
11	1.0000	0.7557	0.2443		0.0597
12	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
13	0.8000	0.7557	0.0443		0.0020
14	0.7000	0.7557	-0.0557		0.0031
				$\Sigma = 1.6727$	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 14. Cédula 3. Cálculo del VET

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN (EST N°91)						
Análisis Mixto						
Variación Entre los Tratamientos (VET)						
Media (\bar{X}_i)						
$\bar{X}_1 = 0.7929$						
$\bar{X}_2 = 0.7214$						
$\bar{X}_3 = 0.7357$						
$\bar{X}_4 = 0.7571$						
$\bar{X}_5 = 0.7714$						
G = 0.7557						
VET = $n(\bar{X}_1 - G)^2 + n(\bar{X}_2 - G)^2 + \dots + n(\bar{X}_n - G)^2$						
Cálculo de VET	n	\bar{X}_n	G	Subtotal ($\bar{X}_n - G$)	X ²	X ² (n)
	14	0.7929	0.7557	0.03714	0.0014	0.01931
	14	0.7214	0.7557	-0.03429	0.0012	0.01646
	14	0.7357	0.7557	-0.02000	0.0004	0.00560
	14	0.7571	0.7557	0.00143	0.0000	0.00003
	14	0.7714	0.7557	0.01571	0.0002	0.00346
						$\Sigma = 0.04486$

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 15. Cédula 4. Cálculo del SCDDT

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN (EST N°91)			
Análisis Mixto			
Variabilidad de la Suma del cuadrado de las desviaciones de los tratamientos (SCDDT)			
SCD = VET - SCDDT (despejar SCDDT)			
SCDDT = SCD - VET			
	SCD	-	VET
SCDDT =	1.6279	-	0.0449
SCDDT = 1.6279			

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 16. Cédula 5. F calculada y F tablas

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN (EST N°91)				
Análisis Mixto				
Distribución F (Fisher)				
Compara F tablas VS F calculado				
$F = \frac{S_a^2}{S_b^2}$				
Grados de libertad				
c (tratamientos) =	c - 1 =	5 - 1 =	4	
n (elementos) =	k - c =	70 - 4 =	66	
VET	=	0.04485714	=	0.01121429
c - 1		4		
SCDDT	=	1.62785714	=	0.0246645
k - c		66		
Cálculo por fórmula				
F =	VET	=	0.01121429	= 0.4546731
	c - 1			
	SCDDT	=	0.0246645	
	k - c			
Cálculo por tablas				
Margen de error (nivel de significancia) $\alpha = 0.05$				
Grados de libertad				
Numerador	=	4	=	2.53
Denominador		66		

G. L. Den.	α	1	2	3	4
30	0.100	2.88	2.49	2.28	2.14
	0.050	4.17	3.32	2.92	2.69
	0.025	5.57	4.18	3.59	3.25
	0.010	7.56	5.39	4.51	4.02
	0.005	9.18	6.35	5.24	4.62
40	0.100	2.84	2.44	2.23	2.09
	0.050	4.08	3.23	2.84	2.61
	0.025	5.42	4.05	3.46	3.13
	0.010	7.31	5.18	4.31	3.83
	0.005	8.83	6.07	4.98	4.37
60	0.100	2.79	2.39	2.18	2.04
	0.050	4.00	3.15	2.76	2.53
	0.025	5.29	3.93	3.34	3.01
	0.010	7.08	4.98	4.13	3.65
	0.005	8.49	5.79	4.73	4.14

Fuente: Elaboración propia.

Con todo el procedimiento aplicado que se presentó en las cédulas, se obtiene que F calculada es igual a 0.4546 (la cual se obtuvo como resultado de dividir la Variación

entre los tratamientos- VET- sobre el número de tratamientos menos 1, entre la Suma del cuadrado de las desviaciones de los tratamientos- SCDDT- sobre el número de elementos menos los tratamientos menos 1), y F tablas corresponde a 2.53 (la cual se obtuvo a partir de las tablas de distribución F, considerando el valor crítico para un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad).

Para evaluar si la diferencia entre las varianzas es significativa, se compara la F calculada con la F tablas. Si la F calculada es mayor que la F tablas, se concluye que hay una diferencia significativa entre las varianzas de los grupos de datos. En caso contrario, si la F calculada es menor que la F tablas, no se considera que haya una diferencia significativa.

4.2.4 Resultados de la prueba de hipótesis

Para presentar el análisis del resultado y decisión respecto a la aceptación o rechazo de la hipótesis nula, se presenta el siguiente resumen de los datos obtenidos, mediante un cuadro de interpretación con los cálculos más relevantes (Cuadro 15).

Cuadro 17. Cédula 6. Tabla de ANOVA

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN (EST N°91)				
Análisis Mixto				
RESUMEN				
Tabla de ANOVA				
Fuentes de variación	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Cuadrados medios (Varianza)	F calculada
Entre grupos	c - 1	VET	$CME = VET / (c - 1)$	F = CME / CMI
Intra grupos	n - c	SCDDT	$CMI = SCDDT / (n - c)$	
Total	n - 1	SCD		
Tabla de ANOVA				
Fuentes de variación	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Cuadrados medios (Varianza)	F calculada
Entre grupos	5 - 1 = 4	0.044857143	0.011214286	0.454673102
Intra grupos	70 - 4 = 66	1.627857143	0.024664502	
Total	70 - 1 = 69	1.672714286		

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la toma de decisión a la que se llega después de haber obtenido el resultado de F calculada y haber localizado el valor de F tablas (Cuadro 16).

Cuadro 18. Cédula 7. Toma de decisión con respecto a la hipótesis

Análisis de Hipótesis			
H0 se rechaza:	F cálculo \geq F tablas	Fc	Ft
H0 se acepta:	F cálculo < F tablas	0.454673102	2.53
Conclusión			
Fc es menor que Ft, por lo tanto, se acepta H0. Lo cual implica que no hay diferencia significativa de las medias de cada variable analizada al aplicar el cuestionario.			

Fuente: Elaboración propia.

Visto lo anterior, se concluye que efectivamente existe un impacto de la necesidad de capacitación del personal de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero” en los 5 ÍTEMS: Toma de decisiones, Capacidades, Objetivos, Funciones y Valores personales, por lo que se acepta la hipótesis nula que sustenta la presente investigación.

4.3 Presentación de resultados

En las siguientes páginas se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los objetivos específicos propuestos en la presente investigación.

4.3.1 Identificación de las áreas de oportunidad

Como parte del objetivo de identificar las áreas de oportunidad del personal de Control Escolar que obstaculizan el cumplimiento de sus actividades, se presenta la elaboración de un DNC, el cual está tomando como base las preguntas de un nuevo instrumento. Dicho instrumento permitirá identificar cuáles son las principales áreas de oportunidad del personal administrativo, específicamente en aquellas relacionadas con sus funciones laborales y con los aspectos personales en su atención y servicio brindado a los usuarios del área.

4.3.1.1 Elaboración del DNC

El instrumento utilizado para la elaboración del diagnóstico fue una encuesta, cuya finalidad fue detectar las necesidades de capacitación en los auxiliares administrativos de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”, haciendo énfasis en aquellas áreas de oportunidad que obstaculizan el cumplimiento de sus actividades, así como las causas que las originan; para finalmente, proponer y desarrollar el programa de capacitación que permita subsanarlas.

Se implementó la encuesta, mediante el uso de la herramienta Google Forms, para determinar qué temas estratégicos se deben enseñar y aplicar dentro de la capacitación y que les pueda ser de gran utilidad, para potencializar sus habilidades y conocimientos en su labor. La encuesta contiene preguntas con lenguaje claro para poder deducir cuál es la mayor problemática y centrarse en resolver este conflicto para su mejoramiento y conocimiento, tanto en cuestiones de Toma de decisiones, Funciones, así como Valores personales, los cuales fueron los 3 ítems más representativos en el cuestionario de investigación (véanse resultados de cada ítem en el Cuadro 8. Datos recopilados en aplicación de cuestionario).

En la Figura 11 se muestra la evidencia de aplicación de dicha encuesta a los administrativos de la institución.

Figura 11. Evidencia de formulario para DNC



Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

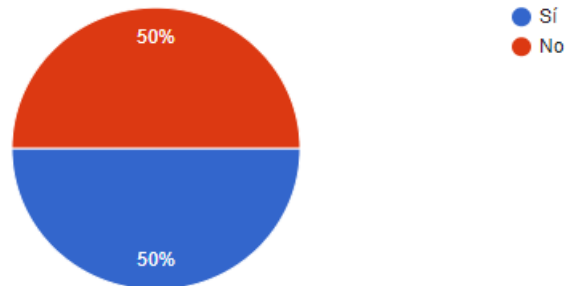
A continuación, se procede a interpretar los resultados obtenidos con la aplicación de dicho formulario.

Gráfica 35. Facultad para toma de decisiones

SECCIÓN I. TOMA DE DECISIONES

1.- ¿Posee facultad para tomar decisiones en su trabajo?

14 respuestas



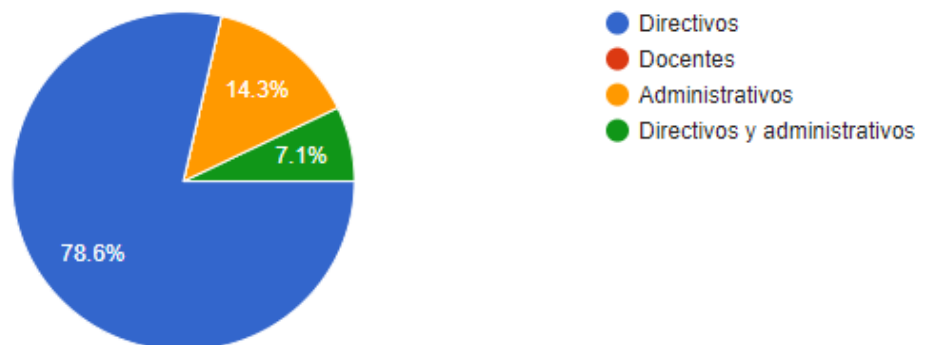
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 35 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 50% asegura que posee facultad para tomar decisiones en su trabajo y el 50% que no la posee.

Gráfica 36. Encargado de toma de decisiones

2.- ¿Quién es el principal encargado de tomar decisiones en su área de trabajo?

14 respuestas

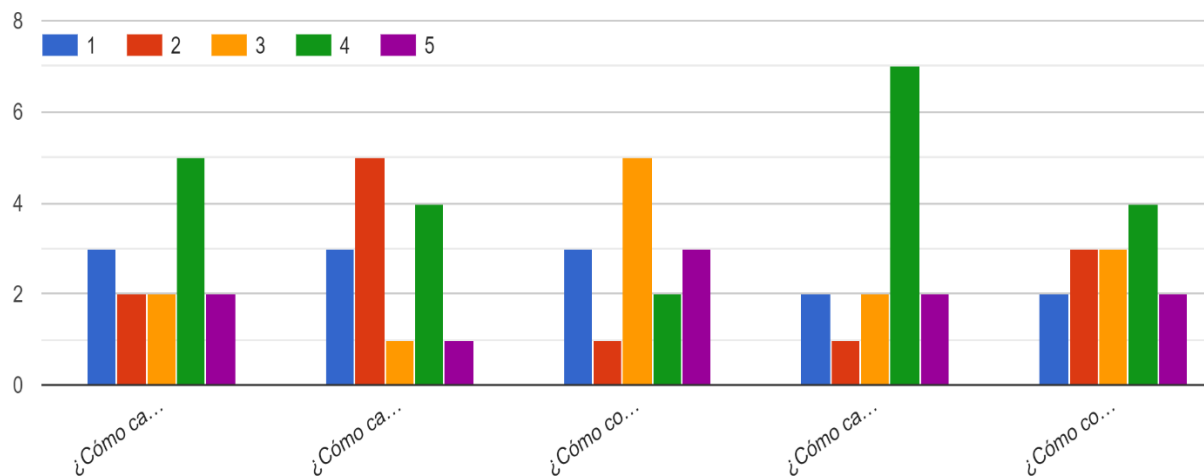


Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 36 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 78.6% indica que los directivos son los encargados de tomar decisiones en su área de trabajo, el 14.3% indica que son los administrativos y el 7.1% que son tanto los directivos como los administrativos.

Gráfica 37. Calificación de aspectos de toma de decisiones

3.- Del 1 al 5 (donde 1 es “pésimo”, 2 es “malo”, 3 es “regular”, 4 es “bueno” y 5 es “excelente”), califique los siguientes aspectos relacionados a la toma de decisiones en su puesto de trabajo.



Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 37 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, se tiene lo siguiente:

El 35.7% califica su facultad de tomar decisiones individuales en su puesto como buena, el 21.4% la califica como pésima, el 14.3% como mala, el 14.3% como regular y el 14.3% como excelente.

El 35.7% califica su facultad de tomar decisiones grupales en su puesto como mala, el 28.6% la califica como buena, el 21.4% como pésima, el 7.1% como regular y el 7.1% como excelente.

El 35.7% califica su habilidad para decidir al resolver problemas en su puesto como regular, el 21.4% la califica como pésima, el 21.4% como excelente, el 14.3% como buena y el 7.1% como mala.

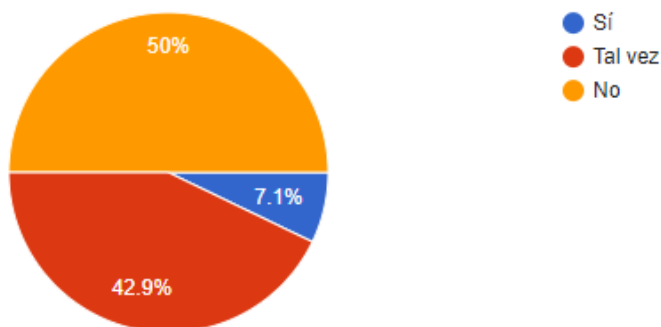
El 50% califica su información que tiene para la toma de decisiones en su puesto como buena, el 14.3% la califica como pésima, el 14.3% como regular, el 14.3% como excelente y el 7.1% como mala.

El 28.6% considera su proceso (etapas) en la toma de decisiones como bueno, el 21.4% lo califica como malo, el 21.4% como regular, el 14.3% como pésimo y el 14.3% como excelente.

Gráfica 38. Necesidad de capacitación en toma de decisiones

4.- ¿Consideraría necesario o adecuado obtener un curso de capacitación sobre la toma de decisiones en su puesto de trabajo?

14 respuestas



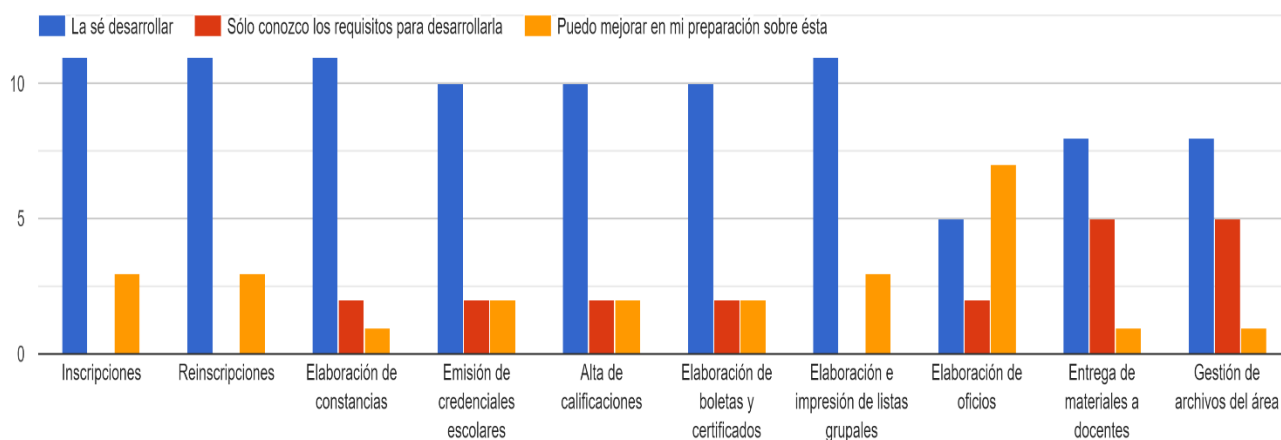
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 38 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 50% no considera necesario o adecuado obtener un curso de

capacitación sobre toma de decisiones en su trabajo, el 42.9% tal vez lo considera necesario y el 7.1% sí lo considera necesario.

Gráfica 39. Conocimiento en sus funciones

5.- De las siguientes funciones de su puesto, señale si la sabe desarrollar, si sólo conoce los requisitos para desarrollarla y si considera que puede mejorar en su preparación sobre ésta.



Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 39 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, se tiene lo siguiente:

El 78.6% sabe desarrollar inscripciones y el 21.4% cree que puede mejorar en su preparación sobre ésta.

El 78.6% sabe desarrollar reinscripciones y el 21.4% cree que puede mejorar en su preparación sobre ésta.

El 78.6% sabe elaborar constancias, el 14.3% sólo conoce sus requisitos y el 7.1% cree que puede mejorar en su preparación sobre ésta.

El 71.4% sabe emitir credenciales, el 14.3% sólo conoce sus requisitos y el 14.3% cree que puede mejorar en su preparación sobre ésta.

El 71.4% sabe dar de alta calificaciones, el 14.3% sólo conoce sus requisitos y el 14.3% cree que puede mejorar en su preparación sobre ésta.

El 71.4% sabe elaborar boletas y certificados, el 14.3% sólo conoce sus requisitos y el 14.3% cree que puede mejorar en su preparación sobre ésta.

El 78.6% sabe elaborar e imprimir listas de grupos y el 21.4% cree que puede mejorar en su preparación sobre ésta.

El 50% cree que puede mejorar su preparación para elaborar oficios, el 35.7% cree que sabe desarrollarlos y el 14.3% sólo conoce sus requisitos para hacerlos.

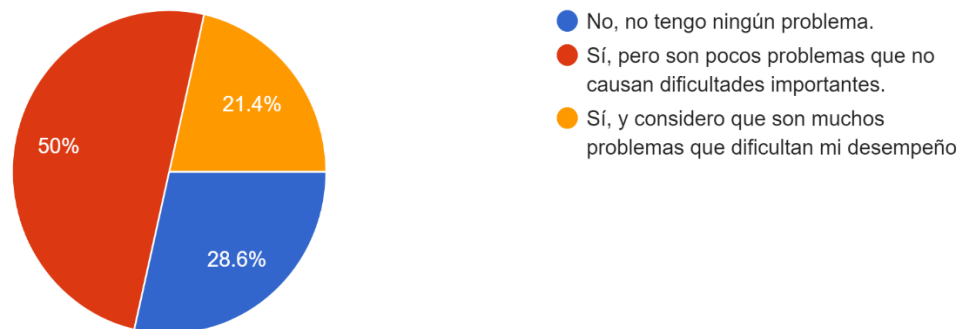
El 57.1% sabe entregar materiales a docentes, el 35.7% sólo conoce sus requisitos y el 7.1% cree que puede mejorar en su preparación sobre ésta.

El 57.1% sabe gestionar archivos del área, el 35.7% sólo conoce sus requisitos y el 7.1% cree que puede mejorar en su preparación sobre ésta.

Gráfica 40. Problemas para desarrollar sus funciones

6.- Para desarrollar sus funciones laborales, ¿tiene usted problemas?

14 respuestas



Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

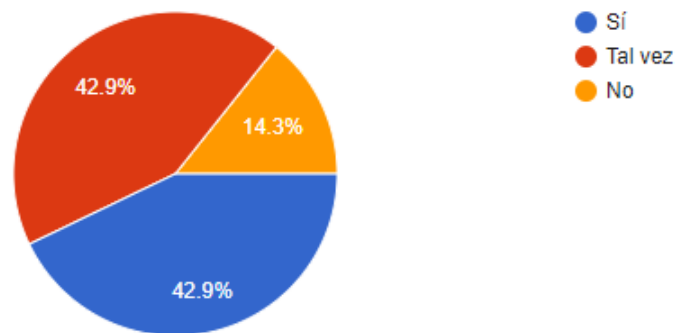
La gráfica 40 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 50% tiene pocos problemas para desempeñar sus funciones,

el 28.6% no tienen ningún problema y el 21.4% tiene muchos problemas que dificultan su desempeño.

Gráfica 41. Necesidad de capacitación en funciones del puesto

7.- ¿Consideraría necesario o adecuado obtener un curso de capacitación sobre las funciones de su puesto de trabajo?

14 respuestas



Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

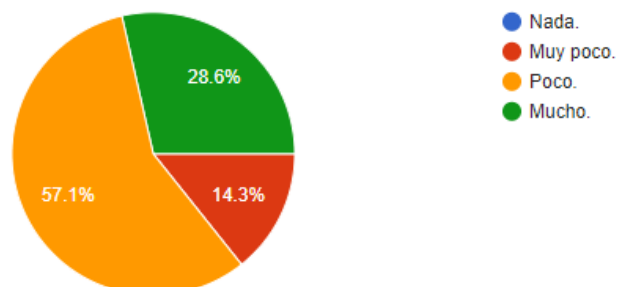
La gráfica 41 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 42.9% sí considera necesario obtener un curso de capacitación sobre sus funciones, el 42.9% tal vez y el 14.3% no.

Gráfica 42. Gusto por trabajo en equipo

SECCIÓN III. VALORES PERSONALES

8.- ¿Qué tanto le gusta trabajar en equipo?

14 respuestas



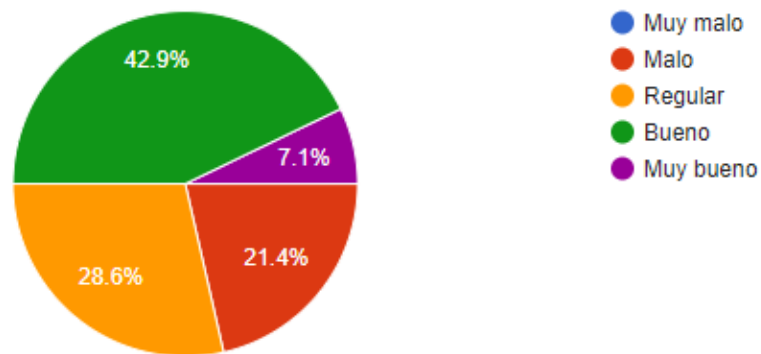
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 42 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, al 57.1% le gusta poco el trabajo en equipo, al 28.6% le gusta mucho y al 14.3% le gusta muy poco.

Gráfica 43. Desempeño individual en el trabajo en equipo

9.- ¿Cómo considera que es su desempeño individual cuando trabaja en equipo?

14 respuestas



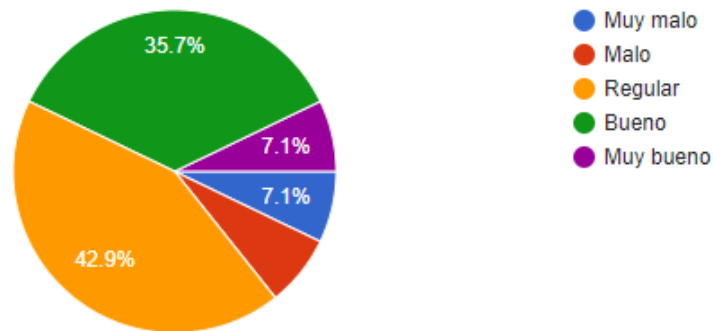
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 43 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 42.9% considera bueno su desempeño individual cuando trabaja en equipo, el 28.6% lo considera regular, el 21.4% lo considera malo y el 7.1% lo considera muy bueno.

Gráfica 44. Desempeño grupal en el trabajo en equipo

10.- ¿Cómo considera que es el desempeño de su equipo de trabajo cuando elaboran una tarea o proyecto en conjunto?

14 respuestas



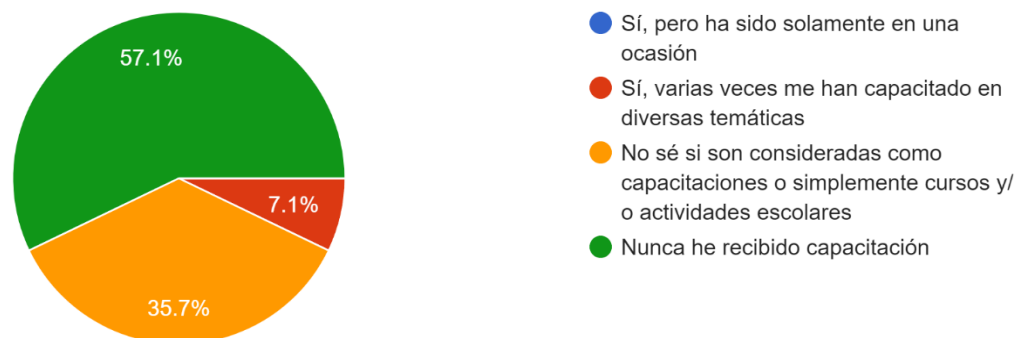
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 44 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 42.9% considera regular el desempeño de su equipo cuando hacen una tarea en conjunto, el 35.7% lo considera bueno, 7.1% lo considera muy malo, el 7.1% lo considera malo y el 7.1% lo considera muy bueno.

Gráfica 45. Capacitación recibida

11.- ¿Ha recibido cursos de capacitación de trabajo en equipo en la escuela?

14 respuestas



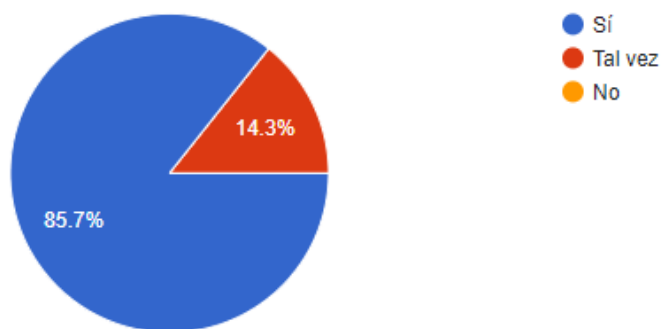
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 45 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 57.1% nunca ha recibido capacitación, el 35.7% no sabe si es capacitación o sólo cursos y actividades de la escuela, y, por último, el 7.1% si ha recibido capacitación en varias temáticas.

Gráfica 46. Necesidad de capacitación en valores y aspectos personales

12.- ¿Consideraría necesario o adecuado obtener un curso de capacitación sobre valores y aspectos personales para aplicar dentro de su puesto de trabajo?

14 respuestas



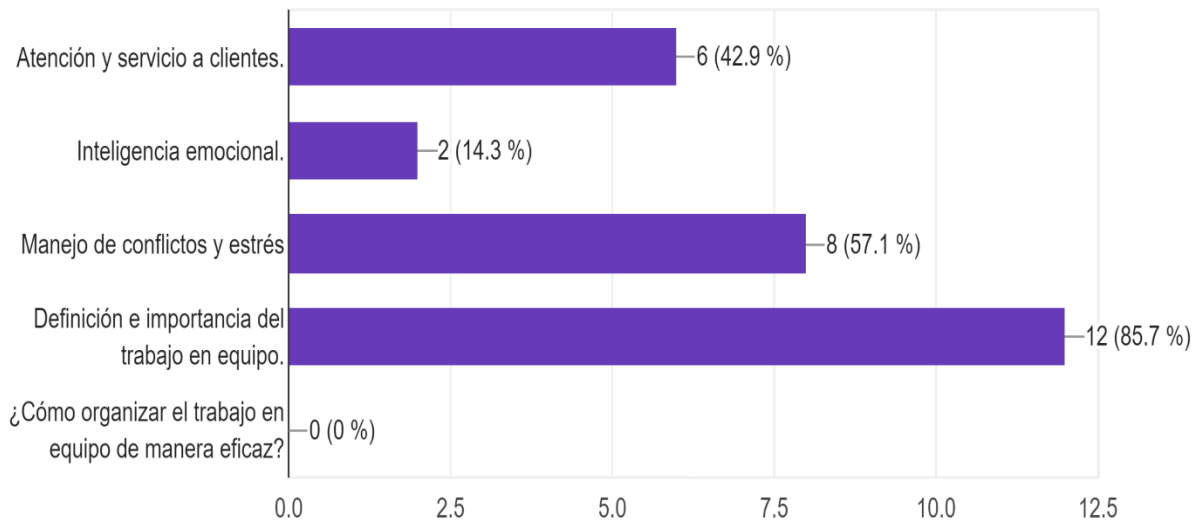
Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 46 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 85.7% sí considera necesaria una capacitación sobre valores y aspectos personales para aplicar en su puesto y el 14.3% considera que tal vez.

Gráfica 47. Temáticas relevantes para capacitación

13.- De las siguientes temáticas, marque los temas más importantes que cree que deberían incluirse en los programas de capacitación para usted y su grupo (elija solamente 2):

14 respuestas



Fuente: Elaboración propia mediante herramienta de Google Forms.

La gráfica 47 muestra que de las 14 encuestas aplicadas entre el día 27-03-23 y el día 04-04-23 con los auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 “Agustín Caballero”, el 85.7% cree que debería ser capacitado en definición e importancia del trabajo en equipo, el 57.1% cree que debería ser capacitado en manejo de conflictos y estrés, el 42.9% considera que, en atención y servicio a clientes, y, por último, el 14.3% cree que en inteligencia emocional.

4.3.1.2 Análisis detallado de lo obtenido en cuanto a necesidades de capacitación

De acuerdo con lo presentado, se llegó a la conclusión de que, al momento de graficar los resultados de la encuesta aplicada para conocer las necesidades de capacitación, se aprecia con mayor exactitud lo que las personas encuestadas opinan y requieren al respecto. La encuesta se aplicó a 14 auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91.

Cualitativamente, se elaboró el diagnóstico presente para poder identificar los resultados arrojados por la encuesta realizada, para de esta forma saber cuál es la manera óptima en la que se llevará a cabo la propuesta del programa de capacitación, y así poder cumplir con las expectativas y necesidades de capacitación del grupo. Hablando cuantitativamente, de manera general no hubo mucha variación en cuanto a porcentajes, en la mayoría de las gráficas destacó notablemente un porcentaje por encima de los otros.

La finalidad de esta encuesta fue detectar las necesidades de capacitación en los administrativos, haciendo énfasis en aquellas áreas de oportunidad que obstaculizan el cumplimiento de sus actividades, así como las causas que las originan; para finalmente, proponer y desarrollar el programa de capacitación que permita subsanarlas.

Después de analizar la información obtenida mediante las gráficas, se encontró que dentro de este grupo de personas no consideran que requieran capacitación para la toma de decisiones, que si les interesaría capacitación en sus funciones laborales, particularmente en el tema de elaboración de oficios, se les complica el trabajo en equipo o no les gusta, les interesa capacitación en valores y aspectos personales tales como: trabajo en equipo, manejo de estrés, así como atención y servicio a clientes.

Por lo anterior, será necesario diseñar un temario adecuado que cubra todas y cada una de las problemáticas para darles solución y hacer lo más enriquecedor cada curso

de capacitación, sin dejar de lado aquellas actividades dinámicas que les favorezcan a su integración como individuos en su grupo de trabajo.

Para fortalecer los conocimientos y habilidades sobre dichos aspectos se sugerirán las siguientes estrategias que permitan trabajar en las deficiencias y problemáticas detectadas:

- Realización de capacitación práctica, para mayor entendimiento y retención de información.
- Teoría en términos simples y de manera general con ejemplos sencillos, para evitar la confusión dentro del grupo.
- Ejercicios de integración básicos para reforzar conocimientos y fortalecer la retención de éstos.
- Aclaración de dudas, para facilitar el aprendizaje.
- Trabajar en equipo, para retroalimentar la información y apoyarse entre ellos.

Todo ello será basado en las necesidades de capacitación detectadas y en las preferencias que tienen respecto a temas para capacitación que les gustaría cursar, mismos que se detallan en las páginas siguientes.

4.3.2 Selección de los cursos de capacitación

Como parte del objetivo de seleccionar cursos de capacitación orientados a la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades y destrezas del personal de Control Escolar de la institución, se seleccionaron los siguientes 4 cursos, mismos que fueron elegidos con base en los resultados obtenidos en el DNC:

- Trabajo en equipo.
- Manejo de estrés en el trabajo.
- Elaboración de oficios y otros documentos.
- Atención y servicio a clientes.

A continuación, en los cuadros 19, 20, 21 y 22, se presenta la carta descriptiva de los 4 cursos elegidos para el programa de capacitación.

4.3.2.1 Carta descriptiva: Trabajo en equipo

Cuadro 19. Carta descriptiva: Trabajo en equipo

CARTA DESCRIPTIVA			
INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del Curso:		Trabajo en equipo.	
Nombre del Instructor:		Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez.	
Curso diseñado por:		Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez.	
Lugar de Impartición:	Duración Total del Curso:	Perfil del participante:	Número de participantes: 14.
En línea, modalidad a distancia. Mediante la plataforma Google Classroom y la plataforma Zoom.	40 horas. Fecha de impartición: 15 al 26 de Enero de 2024.	Auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 "Agustín Caballero". Conocimientos: Básicos de Administración, Liderazgo, Comunicación, Empatía, Valores y Trabajo en equipo. Habilidades: Uso de computadora, uso de paquetería básica (Word y PowerPoint básico), manejo de archivos PDF, manejo de plataformas en línea, búsqueda de información en páginas web, trabajo con otras personas y comunicación interpersonal. Rango de edad: 20-60 años.	
Objetivo General: Al finalizar el curso, los participantes conocerán y comprenderán el concepto, la importancia, las etapas y los elementos clave del trabajo en equipo, a través de la aplicación de la formación explicativa en línea, de la investigación autónoma y de actividades de trabajo en equipo, tomando como base las aportaciones de diversos autores respecto al tema abordado.			
Contenido temático Tema 1: El trabajo en equipo.			
Subtemas: 1.1 Definición 1.2 Elementos clave 1.2.1 Organización 1.2.2 Objetivo común 1.2.3 Conjunto de personas 1.3 Tipos de equipos de trabajo 1.3.1 Funcional 1.3.2 Multifuncional 1.3.3 Autónomo 1.4 Aspectos clave para funcionar 1.4.1 Sinergia 1.4.2 Rendimiento 1.4.3 Valores para el trabajo en equipo 1.5 Ventajas			
Objetivos particulares Tema 1: Al finalizar el tema uno, el participante conocerá y comprenderá el concepto y elementos clave para el trabajo en equipo a través de la formación explicativa en línea de los temas, tomando como base las diferentes aportaciones de autores. Objetivos específicos: Al finalizar el subtema uno, el participante identificará la definición del trabajo en equipo, a través de realizar un análisis y cuadro comparativo de los conceptos que aportan diversos autores. Al finalizar el subtema dos, el participante conocerá los tres elementos clave e indispensables para que se origine un trabajo en equipo, a través de un mapa conceptual, basándose en lo establecido en las clases en línea y en una investigación autónoma de diversas fuentes. Al finalizar el subtema tres, el participante identificará los tres principales tipos de equipos de trabajo basándose en lo establecido según las características de cada uno de ellos y definiéndolas en un mapa mental. Al finalizar el subtema cuatro, el participante conocerá los tres aspectos clave requeridos para que el trabajo en equipo funcione, a través de la realización de un video basado en datos de fuentes fidedignas y de su experiencia personal con el tema. Al finalizar el subtema cinco, el participante determinará las principales ventajas a nivel personal y organizacional de trabajar en equipo, mediante una discusión en línea con el instructor y compañeros del curso, basándose en la experiencia y opinión de cada uno de ellos y plasmándolo en una infografía.			
2. Grupo y equipo de trabajo.			
Subtemas: 2.1 Conceptos 2.2 Principales diferencias			
Objetivos particulares Tema 2: Al finalizar el tema dos, el participante aprenderá qué es y cuál es la diferencia entre un grupo y un equipo de trabajo, a través de definir los factores y actividades que se llevan a cabo, tomando como base la aportación de autores de diversas fuentes electrónicas e impresas. Objetivos específicos: Al finalizar el subtema uno, el participante conocerá qué es un grupo y qué es un equipo de trabajo a través de la de la formación explicativa en línea de los temas, tomando como base las diferentes aportaciones de autores, y realizando un resumen de ello.			

Al finalizar el subtema dos, el participante identificará la diferencia entre un grupo y un equipo de trabajo, a través de la realización de un cuadro comparativo basándose en lo establecido por los autores de referencia y en su experiencia personal.

Tema 3: Formación del equipo de trabajo.

Subtemas:

- 3.1 Etapas
 - 3.1.1 Formación
 - 3.1.2 Tormenta
 - 3.1.3 Establecimiento de normas
 - 3.1.4 Desempeño
 - 3.1.5 Suspensión
- 3.2 Roles de trabajo de los miembros del equipo
 - 3.2.1 Coordinador
 - 3.2.2 Investigador
 - 3.2.3 Creativo
 - 3.2.4 Cohesionador
 - 3.2.5 Especialista
 - 3.2.6 Implementador

Objetivos particulares Tema 3:

Al finalizar el tema tres, el participante conocerá y aplicará las etapas y roles de trabajo para la formación de un equipo de trabajo a través de la formación explicativa en línea y de la ejecución de una actividad en equipo en línea, basándose en lo establecido por los autores referencia y medios electrónicos.

Objetivos específicos:

Al finalizar el subtema uno, el participante conocerá y desarrollará las cinco etapas para la formación de un equipo de trabajo a través de los métodos de formación, tormenta, normas, desempeño y suspensión basándose en lo establecido en la clase explicativa en línea según aportaciones de autores.

Al finalizar el subtema dos, el participante conocerá y desarrollará los roles de trabajo de los miembros del equipo a través del método de actividades prácticas, un ensayo y el estudio de un caso práctico, basándose en lo establecido por autores diversos.

Requerimientos en instalaciones, mobiliario y su distribución	Requerimientos en equipo de apoyo, soporte técnico y su distribución	Requerimiento de material didáctico y de trabajo	Requerimientos humanos	Requerimientos audiovisuales u otros requerimientos
*Energía eléctrica. *15 sillas (para los participantes e instructor). *15 mesas o escritorios (para los participantes e instructor). Nota: Por ser una capacitación en línea, estos requerimientos de instalación deberán de estar presentes en la casa u oficina del participante e instructor del curso.	*Laptop. *Internet. *Paquetería Office. *Google Classroom. *Licencia mensual para el uso de la Plataforma Zoom. Nota: Será necesario que cada participante cuente con su laptop o computadora, así como con conexión a internet y acceso a la paquetería Office.	*14 Evaluaciones diagnósticas. *14 Evaluaciones finales. *14 Formatos de encuesta de satisfacción del curso. *1 Formato de lista asistencia. *1 Lista de verificación. *14 formatos de Bitácora de seguimiento. *14 Formatos de contrato de aprendizaje. *14 Formatos de expectativas del curso. *14 Listas de cotejo. *14 Rúbricas. * Hojas blancas, plumas, lápices, colores, etc. (para la implementación de una dinámica, cada participante lo debe de tener en casa).	*1 capacitador.	*Presentación en diapositivas de PowerPoint. *Archivos PDF. *Formatos digitales de: -Evaluación diagnóstica. -Evaluación final. -Encuesta de satisfacción. -Lista de asistencia. -Lista de verificación. -Bitácora de seguimiento. -Contrato de aprendizaje. -Expectativas del curso. -Lista de cotejo. -Rúbrica.

Formas, momentos y criterios de la evaluación: La Evaluación se llevará a cabo durante la Apertura, el Desarrollo y el Cierre del Curso. Si el participante cumple con el 80% como mínimo de la calificación total, sumando estos porcentajes, se considerará aprobado, bajo los siguientes criterios

Evaluación	Criterios	Porcentaje:	Instrumento de evaluación:	Evidencia presentada por el alumno	Momento de aplicación:
1. Evaluación Diagnóstica.	Contestar el examen diagnóstico.	0%	Cuestionario.	Cuestionario contestado.	Al término del encuadre del curso.
2. Evaluación Formativa.	1.- Participación 20% 2.- Ensayo (basado en el análisis de temas vistos y de la actividad en equipo)	70%	1.- Bitácora de seguimiento. 2.- Rúbrica. 3.- Lista de cotejo.	1.- Actividades solicitadas en cada sesión (cumplir con	Al término de la técnica demostración-ejecución.

	en línea implementada) 20% 3.- Caso práctico (aplicación de un proceso de creación de un equipo de trabajo) 30%			el 80% de actividades). 2.- Ensayo digital. 3.- Resolución de caso práctico de Formación de un equipo de trabajo.	
3. Evaluación Sumativa.	Examen final.	30%	Cuestionario.	Cuestionario contestado (se acredita con un mínimo de 80%).	Al término del curso.

COMPROBACIÓN DE LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA SESIÓN

Etapa	Actividades del instructor	Duración	Técnicas Grupales/ Instrucciones	Material y Equipo de Apoyo
Comprobación de la existencia y funcionamiento de los recursos y equipo requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar la Lista de verificación de requerimientos en línea y de recursos del instructor. Realizar pruebas de funcionamiento de la plataforma. Verificar que todos los participantes están registrados en la plataforma. Verificar si se tiene el correo electrónico y el número de contacto de todos los participantes. Verificar la funcionalidad de la plataforma conforme al curso programado. Verificar que el equipo e Internet del instructor funcionan correctamente, es decir, que no existan problemas para comunicarse, revisar las actividades o resolver las dudas de los participantes. 	35 minutos (Previo al inicio del curso).	N/A	Lista de verificación.

APERTURA

Etapa	Actividades del instructor	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
Realiza el encuadre.	<p>Presentarse ante el grupo, en un discurso oral mediante una videoconferencia en la plataforma Zoom (mencionando nombre del instructor, formación, experiencia profesional y nombre del curso de capacitación).</p> <p>Presentar el objetivo general del curso, mediante la videoconferencia con apoyo de la función "compartir pantalla" de unas diapositivas en PowerPoint.</p> <p>Describir, de manera general, la forma en que se desarrollará el curso, en videoconferencia con apoyo de la función "compartir pantalla" de unas diapositivas en PowerPoint.</p> <p>Mencionar el temario del curso, con apoyo de las diapositivas e involucrando a los participantes, solicitando que aporten sus ideas o impresiones de lo que piensan que se va a ver en cada temática.</p> <p>Explicar algunos de los beneficios del curso y su relación con la experiencia laboral y personal de los participantes.</p> <p>Acordar con el grupo y definir las reglas de operación del curso, tanto para la entrega o realización de actividades como para las videoconferencias que se efectúen.</p> <p>Solicitar que cada participante piense y defina, en el documento de Word designado para ello, sus expectativas del curso, lo que les gustaría y lo que nos les gustaría que ocurriera durante el desarrollo de este.</p> <p>Solicitar que cada participante piense y defina, en el formato del documento de Word de contrato de aprendizaje del curso, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El compromiso de asistir puntualmente a las videoconferencias y de entregar las actividades en el tiempo que se le indique. ✓ Prestar atención a todas las indicaciones y preguntar sus dudas. ✓ La responsabilidad respecto a la entrega de todas las evidencias. ✓ Compromiso por llevar a cabo un aprendizaje autónomo y autorregulado en la modalidad a distancia. 	40 minutos.	<p>Técnica grupal: Lluvia de ideas.</p> <p>Para acordar las expectativas del grupo, así como las reglas de operación y sus compromisos como parte del contrato de aprendizaje. En esta técnica, el participante plasmará en los formatos de documentos de Word sus expectativas del curso y sus compromisos con el mismo, posteriormente el instructor dará la palabra a algunos estudiantes de manera voluntaria, para que mencionen dichas expectativas y compromisos en voz alta durante la videoconferencia.</p> <p>Al finalizar la videoconferencia, se pedirá a los alumnos que envíen mediante correo electrónico ambos formatos de Word previamente llenados por ellos.</p>	<p>Laptop.</p> <p>Internet.</p> <p>Plataforma Zoom.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Carta descriptiva.</p> <p>Contrato de aprendizaje.</p> <p>Expectativas del curso.</p> <p>Diapositivas de PowerPoint.</p>

Emplea técnica grupal de integración.	<p>Emplear Técnica Grupal “La máquina del tiempo”.</p> <p>El instructor indica el objetivo de la técnica; cuya finalidad es fomentar el conocimiento en el grupo, eliminar tensiones y que el instructor pueda obtener ideas para futuros ejemplos en clase en videoconferencias al conocer los intereses de los participantes.</p> <p>Da a conocer las instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les pide a los participantes que se presenten, indicando su nombre y un acontecimiento de la historia que le gustaría haber vivido y por qué. ✓ Cada participante expone al resto de compañeros y al instructor dicha información (sólo tendrá 30 segundos para ello). <p>Menciona el tiempo para realizar la actividad.</p>	30 minutos.	<p>Técnica grupal: Rompehielo.</p> <p>Se pide que los participantes digan su nombre y un acontecimiento histórico que les gustaría haber vivido, pero contarán solamente con un tiempo de 30 segundos, esto con la finalidad de evitar que los participantes se queden callados durante su ejecución y de alguna manera, se eliminen las tensiones del primer día del curso.</p>	Laptop. Internet. Plataforma Zoom.
Informa al capacitando sobre la forma en que se evaluará su aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especifica el momento de aplicación de los 3 tipos de evaluación: Diagnóstica, al inicio; Formativa, durante la ejecución del curso; y Sumativa, al finalizar el curso. ✓ Indica los criterios que se usarán para evaluar el curso (Participación, Ensayo, Caso práctico y Examen final). ✓ Indica el tipo de evaluaciones a realizar y el tipo de instrumento (Bitácora de seguimiento, Rúbrica, Lista de cotejo y Cuestionario). 	10 minutos.	N/A	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Diapositivas de PowerPoint. Formatos digitales de: -Bitácora de seguimiento. -Rúbrica. -Lista de cotejo.
Realiza evaluación diagnóstica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menciona la utilidad e instrucciones de la evaluación. ✓ Indica el tiempo para realizarla. ✓ Aclara dudas que se presenten. ✓ Envía el enlace para que realicen su evaluación diagnóstica. ✓ Culmina la videoconferencia y otorga el tiempo para que los participantes respondan su evaluación diagnóstica. 	40 minutos.	N/A	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Examen diagnóstico (cuestionario en línea).

DESARROLLO

TEMAS /SUBTEMAS/ETAPA	Actividades del instructor	DURACIÓN	TECNICAS GRUPALES/ INSTRUCCIONALES	MATERIAL Y EQUIPO DE APOYO.
<p>1. El trabajo en equipo.</p> <p>1.1 Definición</p> <p>1.2 Elementos clave</p> <p>1.2.1 Organización</p> <p>1.2.2 Objetivo común</p> <p>1.2.3 Conjunto de personas</p> <p>1.3 Tipos de equipos de trabajo</p> <p>1.3.1 Funcional</p> <p>1.3.2 Multifuncional</p> <p>1.3.3 Autónomo</p> <p>1.4 Aspectos clave para funcionar</p> <p>1.4.1 Sinergia</p> <p>1.4.2 Rendimiento</p> <p>1.4.3 Valores para el trabajo en equipo</p> <p>1.5 Ventajas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema mediante una videoconferencia introductoria al tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de qué es el trabajo en equipo, sus elementos clave, los tipos de equipos de trabajo, los aspectos clave para funcionar y sus principales ventajas. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Cómo definen el trabajo en equipo?, ¿Cómo consideran que es su desempeño cuando trabajan en equipo?, ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo? • Aclara dudas en caso necesario. • Se solicita al participante que realice un análisis y cuadro comparativo de los conceptos de trabajo en 	14 horas.	<p>Por medio de la técnica expositiva, se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis y dirigiendo preguntas a los alumnos para comprender los conceptos principales del trabajo en equipo.</p> <p>Técnica grupal - Energizante (Venta de cosas absurdas). Esta dinámica ayudará a desarrollar la capacidad oral, la argumentación e invita a desinhibirse y relajarse un momento. A cada persona se le asignará un producto absurdo (babero para jirafas, peine para calvos, etc.). Los alumnos tendrán que argumentar para vender su producto. Esta actividad se llevará a cabo a la mitad de la videoconferencia, para integrar a los alumnos y evitar la monotonía durante el desarrollo del resto de la videoconferencia.</p> <p>Técnica instruccional - Diálogo (Lluvia de ideas en conjunto). Por medio de esta técnica los participantes intercambiarán ideas sobre los valores necesarios para el trabajo en equipo, realizando un análisis de manera particular sobre la responsabilidad compartida de los resultados. Compartirán su opinión durante el desarrollo de la videoconferencia.</p>	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Diapositivas de PowerPoint. Archivos PDF. Google Classroom. Bitácoras de seguimiento.

	<p>equipo vistos en clase y que investigue las definiciones que aportan diversos autores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se solicita al participante que plasme los tres elementos clave e indispensables para que se origine un trabajo en equipo, a través de un mapa conceptual, basándose en lo establecido en las clases en línea y en una investigación autónoma de diversas fuentes. • Se pide al participante que identifique los tres principales tipos de equipos de trabajo, basándose en lo establecido según las características de cada uno de ellos y definiéndolas en un mapa mental. • Se solicita al participante que identifique los tres aspectos clave requeridos para que el trabajo en equipo funcione, a través de la realización de un video basado en datos de fuentes fidedignas y de su experiencia personal con el tema. • Se pide que el participante determine las principales ventajas a nivel personal y organizacional de trabajar en equipo, mediante una discusión o debate en línea con el instructor y compañeros del curso, basándose en la experiencia y opinión de cada uno de ellos, y posteriormente, plasmándolo en una infografía. • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en la plataforma Google Classroom enviadas por los participantes, y las registra en las bitácoras de seguimiento. 		<p>Técnica instruccional - Demostrativa (Debate). Por medio de esta técnica se dividirá al grupo en 2 partes; la mitad de los participantes definirán y defenderán los aspectos positivos, es decir, las ventajas el trabajo en equipo; y la otra mitad argumentará sus desventajas de este. Al finalizar, se dará una conclusión del debate, se pedirá que plasmen lo discutido en una infografía que será entregada en línea concluyendo la sesión y se cerrará con el tema.</p>	
<p>2. Grupo y equipo de trabajo.</p> <p>2.1 Conceptos</p> <p>2.2 Principales diferencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema mediante una videoconferencia introductoria al tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de qué es un grupo y qué es un equipo de trabajo, así como sus principales diferencias. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Cómo definen lo que es un grupo?, ¿Cómo definen lo que es un equipo?, ¿Cuáles son las similitudes del grupo con el equipo de trabajo? 	<p>6 horas.</p>	<p>Por medio de la técnica expositiva, se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis de los conceptos y presentando ejemplos de éstos.</p> <p>Técnica instruccional - Diálogo (Lanzar preguntas al grupo). Esta técnica se implementará dirigiendo preguntas a los alumnos para comprender los conceptos principales del grupo y del equipo de trabajo, y fomentar la participación de la mayoría de los participantes del curso.</p> <p>Técnica instruccional - Demostrativa (Juego de roles). Por medio de esta técnica se solicitará a los participantes que implementen una dinámica en la que se defina un trabajo en grupo y un trabajo en equipo, asignando a un líder para que la dirija. Dentro del trabajo en grupo, se</p>	<p>Laptop.</p> <p>Internet.</p> <p>Plataforma Zoom.</p> <p>Diapositivas de PowerPoint.</p> <p>Archivos PDF.</p> <p>Google Classroom.</p> <p>Bitácoras de seguimiento.</p> <p>Hojas blancas, plumas, lápices, colores, etc. (para el dibujo de la dinámica,</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Aclara dudas en caso necesario. • Implementa un juego de roles con todos los participantes, respecto a cómo trabajar en grupo y cómo trabajar en equipo. • Solicita al participante que realice un resumen de qué es un grupo y qué es un equipo de trabajo a través de la de la formación explicativa en línea de los temas y de la investigación adicional en otras fuentes, tomando como base las diferentes aportaciones de autores. • Pide que el participante identifique la diferencia entre un grupo y un equipo de trabajo, a través de la realización de un cuadro comparativo basándose en lo establecido por los autores de referencia y en su experiencia personal. • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en la plataforma Google Classroom enviadas por los participantes, y las registra en las bitácoras de seguimiento. 		<p>pedirá que cada uno elabore un dibujo referente a lo que es el liderazgo para ellos, y posteriormente compartirlo en su cámara o pantalla y explicarlo a todos los demás compañeros. Para el trabajo en equipo, se pedirá que el líder asigne a una persona para que dibuje algo relacionado con el liderazgo, los demás participantes tendrán que decirle instrucciones y aportar ideas para elaborar dicho dibujo, posteriormente, el líder debe de asignar a otro participante para que explique el dibujo al instructor. Al finalizar se reflexionará sobre el proceso, los resultados obtenidos y las diferencias en ambas dinámicas.</p>	<p>cada participante lo debe de tener en casa).</p>
<p>3. Formación del equipo de trabajo.</p> <p>3.1 Etapas</p> <p>3.1.1 Formación</p> <p>3.1.2 Tormenta</p> <p>3.1.3 Establecimiento de normas</p> <p>3.1.4 Desempeño</p> <p>3.1.5 Suspensión</p> <p>3.2 Roles de trabajo de los miembros del equipo</p> <p>3.2.1 Coordinador</p> <p>3.2.2 Investigador</p> <p>3.2.3 Creativo</p> <p>3.2.4 Cohesionador</p> <p>3.2.5 Especialista</p> <p>3.2.6 Implementador</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema mediante una videoconferencia introductoria al tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de las etapas para la formación de un equipo de trabajo, así como de los roles de trabajo de los miembros de un equipo. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Cómo conforman ustedes un equipo de trabajo?, ¿Cómo asignan los roles o funciones en sus equipos de trabajo?, ¿Cuál es el rol que desempeñan ustedes en sus equipos de trabajo? • Aclara dudas en caso necesario. • Se solicita al participante que desarrolle las cinco etapas para la formación de un equipo de trabajo a través de los métodos de: formación, tormenta, normas, desempeño y suspensión, basándose en lo establecido en la clase explicativa en línea según aportaciones de autores. Esto será implementado asignándolo a un equipo de trabajo y pidiendo que trabaje con ellos una 	<p>16 horas.</p>	<p>Por medio de la técnica expositiva, se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis de los conceptos y presentando ejemplos de estos.</p> <p>Técnica instruccional - Diálogo (Lanzar preguntas al grupo). Esta técnica se implementará dirigiendo preguntas a los alumnos para comprender las etapas de formación y los roles de los miembros de un equipo de trabajo, para de esta manera fomentar la participación de la mayoría de los participantes del curso.</p> <p>Técnica grupal - Energizante (Lo que nunca he hecho). Esta dinámica se trata de un juego que pretende que los miembros del grupo se relajen, se identifiquen unos con otros y se diviertan. Cada persona cuenta con 10 puntos iniciales y por turnos, tienen que decir algo que nunca hayan hecho. Los demás mencionan si sí lo han hecho o no. Las personas que sí lo han hecho, conservan sus puntos y las que no, van perdiendo de 1 en 1. Ganan aquellos que conserven la mayor cantidad de puntos.</p> <p>Técnica instruccional - Demostrativa (Trabajo en equipo en línea). Por medio de esta técnica se dividirá al grupo en 6 equipos de 5 integrantes; se les solicitará que elaboren un video (que dure mínimo 2 minutos) de alguno de los temas vistos a lo largo del curso, dándoles la indicación de que no pueden comunicarse vía WhatsApp ni Facebook para llevarlo a cabo. El instructor verificará la creatividad con la que ejecuten dicha actividad y asesorará su trabajo (en caso de ser necesario). Al finalizar, se presentarán todos los videos a la clase y se dará una conclusión de su experiencia con dicha</p>	<p>Laptop.</p> <p>Internet.</p> <p>Plataforma Zoom.</p> <p>Diapositivas de PowerPoint.</p> <p>Archivos PDF.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Google Classroom.</p> <p>Bitácoras de seguimiento.</p> <p>Rúbricas.</p> <p>Listas de cotejo.</p>

	<p>actividad del diseño de un video en línea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica que el trabajo de cada equipo se esté llevando a cabo, se comunica con ellos y los asesora para la resolución de problemáticas que se presenten. • Se pide al participante que desarrolle los roles de trabajo de los miembros del equipo a través del método de actividades prácticas en equipo en línea, anteriormente establecida. • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en la plataforma Google Classroom enviadas por los participantes, y las registra en las bitácoras de seguimiento. • Se otorga un estudio de caso, el cual deberá ser resuelto con base en los temas vistos en clase y con su experiencia personal. • Se solicita un ensayo con una reflexión final, basado en el análisis de todos los temas vistos en la capacitación y de la actividad en equipo en línea implementada. • Se indica que el caso práctico se evalúa con una lista de cotejo y el ensayo se evalúa con una rúbrica, como parte de su evaluación formativa del curso. • Recibe las evidencias de la evaluación formativa en la plataforma Google Classroom enviadas por los participantes, y las califica con base en los instrumentos de evaluación correspondientes. 		<p>actividad. Se concluye la sesión y se cerrará con el tema 3 en videoconferencias.</p> <p>Técnica instruccional - Demostrativa (Ensayo y caso práctico). Por medio de esta técnica se solicitarán sus evidencias de evaluación al participante, elaborará un ensayo de mínimo una cuartilla, en el que plasmará los aspectos más relevantes de todo lo visto e implementado en la capacitación. Asimismo, resolverá un caso práctico aplicando los temas vistos. El instructor comprueba que el alumno haya aprendido aplicando lista de cotejo y rúbrica en el trabajo correspondiente.</p>	
Conclusiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza la conclusión de los contenidos temáticos con apoyo del grupo. • Menciona los logros alcanzados (de acuerdo con los objetivos planteados). • Pregunta la opinión de los alumnos sobre la aplicación de los temas tratados, mediante las preguntas ¿Qué aprendiste en el curso?, ¿Fue útil para ti la capacitación? Y ¿Por qué? • Aplica el examen final. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Menciona la utilidad e instrucciones de la evaluación. ✓ Indica el tiempo para realizarla. 	60 minutos.	<p>Técnica grupal: Lluvia de ideas.</p> <p>Por medio de esta técnica, los participantes contestan las preguntas que el instructor les realiza referente a lo que aprendieron en este curso y dan su opinión respecto a la capacitación obtenida.</p>	<p>Laptop.</p> <p>Internet.</p> <p>Plataforma Zoom.</p> <p>Examen final (cuestionario en línea).</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aclara dudas que se presenten. ✓ Envía el enlace para que realicen su evaluación final. ✓ Culmina la videoconferencia y otorga el tiempo para que los participantes respondan su evaluación final. 			
CIERRE.				
ETAPA	Actividades del instructor	DURACIÓN	TECNICAS GRUPALES/ INSTRUCCIONALES	MATERIAL Y EQUIPO DE APOYO.
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionar el resumen general del curso con apoyo del grupo. • Preguntar si se logró cumplir con sus expectativas del curso. • Retomar los objetivos del curso y discutir su logro. • Presentar en PowerPoint algunas sugerencias de acciones que promuevan la continuidad en el aprendizaje relacionado con la temática del curso. 	20 minutos.	<p>Técnica grupal: lluvia de ideas.</p> <p>Por medio de esta técnica, el instructor recopila cada una de las aportaciones de los alumnos para cerrar con la capacitación.</p>	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Diapositivas de PowerPoint.
Aplicar instrumentos de evaluación y satisfacción sobre el curso.	<ul style="list-style-type: none"> • Menciona la utilidad e instrucciones de la encuesta. • Indica el tiempo para realizarla. • Aclara dudas que se presenten. • Envía el enlace para que realicen su encuesta. • Pausa la videoconferencia y otorga el tiempo para que los participantes respondan su encuesta. 	30 minutos.	N/A	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Encuesta de satisfacción del curso de capacitación (en línea).
DESPEDIDA	<ul style="list-style-type: none"> • Agradece su participación de todos los estudiantes. • Indica que les hará llegar las calificaciones del curso a cada participante en los próximos días. • Finaliza de manera oficial con el curso de capacitación y con la última videoconferencia iniciada. 	10 minutos.	N/A	Laptop. Internet. Plataforma Zoom.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.2 Carta descriptiva: Manejo de estrés en el trabajo

Cuadro 20. Carta descriptiva: Manejo de estrés en el trabajo

CARTA DESCRIPTIVA			
INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del Curso:		Manejo de estrés en el trabajo.	
Nombre del Instructor:		Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez.	
Curso diseñado por:		Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez.	
Lugar de Impartición:	Duración Total del Curso:	Perfil del participante:	Número de participantes:
En línea, modalidad a distancia. Mediante la plataforma Google Classroom y la plataforma Zoom.	40 horas.	Auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 "Agustín Caballero". Conocimientos: Básicos de Comunicación, Empatía, Valores y Trabajo en equipo. Habilidades: Uso de computadora, uso de paquetería básica (Word y PowerPoint básico), manejo de archivos PDF, manejo de plataformas en línea, búsqueda de información en páginas web, trabajo con otras personas y comunicación interpersonal. Rango de edad: 20-60 años.	
Fecha de impartición:			
11 al 22 de Marzo de 2024.			
Objetivo General:			
Al finalizar el curso, los participantes conocerán y comprenderán el concepto, signos y estrategias para afrontar el estrés en el trabajo, a través de la aplicación de la formación explicativa en línea, de la investigación autónoma y de actividades individuales, tomando como base las aportaciones de diversos autores respecto al tema abordado.			
Contenido temático			
Tema 1: ¿Qué es el estrés?			
Subtemas:			
1.1 Definición			
1.2 Relación entre rendimiento y estrés			
Objetivos particulares Tema 1:			
Al finalizar el tema uno, el participante conocerá y comprenderá el concepto del estrés y su relación con el rendimiento de las personas, a través de la formación explicativa en línea de los temas, tomando como base las diferentes aportaciones de autores.			
Objetivos específicos:			
Al finalizar el subtema uno, el participante identificará la definición del estrés, a través de una lista de los conceptos que aportan diversos autores.			
Al finalizar el subtema dos, el participante conocerá la relación que existe entre el rendimiento y el estrés, a través de un esquema de relación, basándose en lo establecido en las clases en línea y en una investigación autónoma de diversas fuentes.			
2. ¿Qué signos nos indican que estamos estresados?			
Subtemas:			
2.1 Fisiológicos			
2.2 Conductuales			
2.3 Cognitivos			
2.4 Emocionales			
Objetivos particulares Tema 2:			
Al finalizar el tema dos, el participante aprenderá qué es y cuál es la diferencia entre cada tipo de signo que existe para indicar que una persona está estresada, a través de definir los factores que denotan cada uno de éstos, tomando como base la aportación de autores de diversas fuentes electrónicas e impresas.			
Objetivos específicos:			
Al finalizar el subtema uno, el participante conocerá las características de los signos fisiológicos a través de la de la formación explicativa en línea de los temas, tomando como base las diferentes aportaciones de autores, y realizando un dibujo de ello.			
Al finalizar el subtema dos, el participante conocerá las características de los signos conductuales a través de la de la formación explicativa en línea de los temas, tomando como base las diferentes aportaciones de autores, y realizando un debate en clase de ello.			
Al finalizar el subtema tres, el participante conocerá las características de los signos cognitivos a través de la de la formación explicativa en línea de los temas, tomando como base las diferentes aportaciones de autores, y realizando un resumen de ello.			
Al finalizar el subtema cuatro, el participante conocerá las características de los signos emocionales a través de la de la formación explicativa en línea de los temas, tomando como base las diferentes aportaciones de autores, y realizando un reporte de investigación que profundice el tema.			
Tema 3: ¿Qué es lo que más estresa en el trabajo y qué hacer para trabajar en ello?			
Subtemas:			
3.1 Situaciones laborales más y menos estresantes			
3.2 Situaciones no laborales más estresantes			
3.3 ¿Cómo reaccionamos ante las situaciones estresantes y qué hacer para relajarse?			
3.4 Consejos para evitar que la tensión nos domine			
3.4.1 Vida saludable			
3.4.2 Conciencia			
3.4.3 Relajación muscular			
3.4.4 Evitar distorsiones del pensamiento			

Objetivos particulares Tema 3:

Al finalizar el tema tres, el participante conocerá las principales situaciones más estresantes en el trabajo y estrategias que se pueden aplicar para afrontarlas a través de la formación explicativa en línea y de la ejecución de una actividad expositiva, basándose en lo que realiza de manera personal ante situaciones de estrés en su trabajo y vida.

Objetivos específicos:

Al finalizar el subtema uno, el participante conocerá cuáles son las situaciones laborales más y menos estresantes a través de la clase explicativa en línea según aportaciones de autores y realizando un cuadro comparativo.

Al finalizar el subtema dos, el participante conocerá cuáles son las situaciones no laborales más estresantes a través de la explicación en clase y realizando un mapa conceptual con la información más relevante.

Al finalizar el subtema tres, el participante identificará cómo reaccionamos ante las situaciones estresantes y qué hacer para relajarse, a través de consejos que se brinden en la sesión y realizando una lista de los que más llamen su atención.

Al finalizar el subtema cuatro, el participante identificará los principales consejos para evitar que la tensión nos domine, a través de la sesión explicativa y preparando una exposición para compartir qué acciones toma él en dichos casos y cómo podría mejorar.

Requerimientos en instalaciones, mobiliario y su distribución	Requerimientos en equipo de apoyo, soporte técnico y su distribución	Requerimiento de material didáctico y de trabajo	Requerimientos humanos	Requerimientos audiovisuales u otros requerimientos
*Energía eléctrica. *15 sillas (para los participantes e instructor). *15 mesas o escritorios (para los participantes e instructor). Nota: Por ser una capacitación en línea, estos requerimientos de instalación deberán de estar presentes en la casa u oficina del participante e instructor del curso.	*Laptop. *Internet. *Paquetería Office. *Google Classroom. *Licencia mensual para el uso de la Plataforma Zoom. Nota: Será necesario que cada participante cuente con su laptop o computadora, así como con conexión a internet y acceso a la paquetería Office.	*14 Evaluaciones diagnósticas. *14 Evaluaciones finales. *14 Formatos de encuesta de satisfacción del curso. *1 Formato de lista asistencia. *1 Lista de verificación. *14 formatos de Bitácora de seguimiento. *14 Formatos de contrato de aprendizaje. *14 Formatos de expectativas del curso. *14 Rúbricas. * Hojas blancas, plumas, lápices, colores, etc. (para la implementación de una dinámica, cada participante lo debe de tener en casa).	*1 capacitador.	*Presentación en diapositivas de PowerPoint. *Archivos PDF. *Formatos digitales de: -Evaluación diagnóstica. -Evaluación final. -Encuesta de satisfacción. -Lista de asistencia. -Lista de verificación. -Bitácora de seguimiento. -Contrato de aprendizaje. -Expectativas del curso. -Lista de cotejo. -Rúbrica.

Formas, momentos y criterios de la evaluación: La Evaluación se llevará a cabo durante la Apertura, el Desarrollo y el Cierre del Curso. Si el participante cumple con el 80% como mínimo de la calificación total, sumando estos porcentajes, se considerará aprobado, bajo los siguientes criterios

Evaluación	Criterios	Porcentaje:	Instrumento de evaluación:	Evidencia presentada por el alumno	Momento de aplicación:
1. Evaluación Diagnóstica.	Contestar el examen diagnóstico.	0%	Cuestionario.	Cuestionario contestado.	Al término del encuadre del curso.
2. Evaluación Formativa.	1.- Participación 20% 2.- Exposición (basada en lo que realiza de manera personal ante situaciones de estrés en su trabajo y vida) 50%.	70%	1.- Bitácora de seguimiento. 2.- Rúbrica.	1.- Actividades solicitadas en cada sesión (cumplir con el 80% de actividades). 2.- Exposición.	Al término de la técnica demostración-ejecución.
3. Evaluación Sumativa.	Examen final.	30%	Cuestionario.	Cuestionario contestado (se acredita con un mínimo de 80%).	Al término del curso.

COMPROBACIÓN DE LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA SESIÓN

Etapas	Actividades del instructor	Duración	Técnicas Grupales/ Instrucciones	Material y Equipo de Apoyo
Comprobación de la existencia y funcionamiento de los recursos y equipo requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar la Lista de verificación de requerimientos en línea y de recursos del instructor. Realizar pruebas de funcionamiento de la plataforma. Verificar que todos los participantes están registrados en la plataforma. 	35 minutos (Previo al inicio del curso).	N/A	Lista de verificación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si se tiene el correo electrónico y el número de contacto de todos los participantes. • Verificar la funcionalidad de la plataforma conforme al curso programado. • Verificar que el equipo e Internet del instructor funcionan correctamente, es decir, que no existan problemas para comunicarse, revisar las actividades o resolver las dudas de los participantes. 			
APERTURA				
Etapa	Actividades del instructor	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
Realiza el encuadre.	<p>Presentarse ante el grupo, en un discurso oral mediante una videoconferencia en la plataforma Zoom (mencionando nombre del instructor, formación, experiencia profesional y nombre del curso de capacitación).</p> <p>Presentar el objetivo general del curso, mediante la videoconferencia con apoyo de la función "compartir pantalla" de unas diapositivas en PowerPoint.</p> <p>Describir, de manera general, la forma en que se desarrollará el curso, en videoconferencia con apoyo de la función "compartir pantalla" de unas diapositivas en PowerPoint.</p> <p>Mencionar el temario del curso, con apoyo de las diapositivas e involucrando a los participantes, solicitando que aporten sus ideas o impresiones de lo que piensan que se va a ver en cada temática.</p> <p>Explicar algunos de los beneficios del curso y su relación con la experiencia laboral y personal de los participantes.</p> <p>Acordar con el grupo y definir las reglas de operación del curso, tanto para la entrega o realización de actividades como para las videoconferencias que se efectúen.</p> <p>Solicitar que cada participante piense y defina, en el documento de Word designado para ello, sus expectativas del curso, lo que les gustaría y lo que nos les gustaría que ocurriera durante el desarrollo de este.</p> <p>Solicitar que cada participante piense y defina, en el formato del documento de Word de contrato de aprendizaje del curso, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El compromiso de asistir puntualmente a las videoconferencias y de entregar las actividades en el tiempo que se le indique. ✓ Prestar atención a todas las indicaciones y preguntar sus dudas. ✓ La responsabilidad respecto a la entrega de todas las evidencias. ✓ Compromiso por llevar a cabo un aprendizaje autónomo y autorregulado en la modalidad a distancia. 	40 minutos.	<p>Técnica grupal: Lluvia de ideas.</p> <p>Para acordar las expectativas del grupo, así como las reglas de operación y sus compromisos como parte del contrato de aprendizaje. En esta técnica, el participante plasmará en los formatos de documentos de Word sus expectativas del curso y sus compromisos con el mismo, posteriormente el instructor dará la palabra a algunos estudiantes de manera voluntaria, para que mencionen dichas expectativas y compromisos en voz alta durante la videoconferencia.</p> <p>Al finalizar la videoconferencia, se pedirá a los alumnos que envíen mediante correo electrónico ambos formatos de Word previamente llenados por ellos.</p>	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Correo electrónico. Carta descriptiva. Contrato de aprendizaje. Expectativas del curso. Diapositivas de PowerPoint.
Emplea técnica grupal de integración.	<p>Emplear Técnica Grupal "Describiendo a mis compañeros".</p> <p>El instructor indica el objetivo de la técnica; cuya finalidad es integrar al grupo que ya se conoce, eliminar tensiones y generar un ambiente de confianza y amabilidad.</p> <p>Da a conocer las instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les pide a los participantes que elijan a un compañero de clase para describirlo, debe abordar su nombre, edad y gustos personales. ✓ Cada participante expone al resto de compañeros y al instructor dicha información, posteriormente, la persona descrita debe mencionar si fue correcta o incorrecta la información que se dijo de él. ✓ Este último elige a otro compañero nuevo y lo describe. ✓ Se repiten los pasos hasta que todo el grupo haya pasado. 	30 minutos.	<p>Técnica grupal: Rompehielo.</p> <p>Se pide a los participantes que elijan a un compañero de clase para describirlo, debe abordar su nombre, edad y gustos personales</p>	Laptop. Internet. Plataforma Zoom.

	Menciona el tiempo para realizar la actividad (25 minutos).			
Informa al capacitando sobre la forma en que se evaluará su aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especifica el momento de aplicación de los 3 tipos de evaluación: Diagnóstica, al inicio; Formativa, durante la ejecución del curso; y Sumativa, al finalizar el curso. ✓ Indica los criterios que se usarán para evaluar el curso (Participación, Exposición y Examen final). ✓ Indica el tipo de evaluaciones a realizar y el tipo de instrumento (Bitácora de seguimiento, Rúbrica y Cuestionario). 	10 minutos.	N/A	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Diapositivas de PowerPoint. Formatos digitales de: -Bitácora de seguimiento. -Rúbrica.
Realiza evaluación diagnóstica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menciona la utilidad e instrucciones de la evaluación. ✓ Indica el tiempo para realizarla. ✓ Aclara dudas que se presenten. ✓ Envía el enlace para que realicen su evaluación diagnóstica. ✓ Culmina la videoconferencia y otorga el tiempo para que los participantes respondan su evaluación diagnóstica. 	40 minutos.	N/A	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Examen diagnóstico (cuestionario en línea).

DESARROLLO

TEMAS /SUBTEMAS/ETAPA	Actividades del instructor	DURACIÓN	TECNICAS GRUPALES/ INSTRUCCIONALES	MATERIAL Y EQUIPO DE APOYO.
1. ¿Qué es el estrés? 1.1 Definición 1.2 Relación entre rendimiento y estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema mediante una videoconferencia introductoria al tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de qué es el estrés, así como la relación entre rendimiento y estrés. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Cómo defines el estrés?, ¿Cómo sabes cuando estás estresado?, ¿Cuáles son los aspectos personales y/o laborales que te generan estrés? • Aclara dudas en caso necesario. • Se solicita al participante que elabore una lista de los conceptos que aportan diversos autores sobre el estrés. • Se solicita al participante que diseñe un esquema de relación, basándose en lo establecido en las clases en línea y en una investigación autónoma de diversas fuentes sobre la relación que tiene el estrés con el rendimiento personal, académico y laboral. • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en la plataforma Google Classroom enviadas por los participantes, y las registra en las bitácoras de seguimiento. 	6 horas.	<p>Por medio de la técnica expositiva, se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis y dirigiendo preguntas a los alumnos para comprender los conceptos principales de estrés y rendimiento.</p> <p>Técnica grupal/instruccional - Diálogo (Conversación grupal). Por medio de esta técnica los participantes intercambiarán su opinión respecto al estrés, sus experiencias con el estrés y el impacto que éste ha tenido en su vida. Dicha actividad se realiza asignando un espacio de conversación durante el desarrollo de la videoconferencia.</p>	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Diapositivas de PowerPoint. Archivos PDF. Google Classroom. Bitácoras de seguimiento.

<p>2. ¿Qué signos nos indican que estamos estresados?</p> <p>2.1 Fisiológicos 2.2 Conductuales 2.3 Cognitivos 2.4 Emocionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema mediante una videoconferencia introductoria al tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de los signos que indican estrés: Fisiológicos, conductuales, cognitivos y emocionales. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Cómo sabes cuando estás estresado?, ¿Qué signos se reflejan en tu cuerpo y mente cuando te sientes estresado?, ¿Cuáles son los signos que observas en los otros para poder definir quién está estresado y quién no lo está? • Aclara dudas en caso necesario. • Se solicita al participante que realice un dibujo sobre las características de los signos fisiológicos que denotan estrés, tomando como base las diferentes aportaciones de autores y lo visto en clase. • Se realizará un debate sobre las características de los signos conductuales del estrés, discutiendo sobre qué impacto puede tener esto en el rol social de las personas. • Se solicita al participante que realice un resumen de las características de los signos cognitivos del estrés. • Se pide al participante que elabore un reporte de investigación que profundice el tema de las características de los signos emocionales que denotan estrés. • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en la plataforma Google Classroom enviadas por los participantes, y las registra en las bitácoras de seguimiento. 	6 horas.	<p>Por medio de la técnica expositiva, se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis de los conceptos y presentando ejemplos de éstos.</p> <p>Técnica grupal/instruccional (Debate). Por medio de esta técnica se dividirá al grupo en 2 partes; la mitad de los participantes comentarán aspectos negativos que implican los signos conductuales del estrés; y la otra mitad argumentará sus ventajas de esto para aprender a mejorar como personas a nivel individual y social. Al finalizar, se dará una conclusión del debate.</p>	<p>Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Diapositivas de PowerPoint. Archivos PDF. Google Classroom. Bitácoras de seguimiento.</p>
<p>3. ¿Qué es lo que más estresa en el trabajo y qué hacer para trabajar en ello?</p> <p>3.1 Situaciones laborales más y menos estresantes 3.2 Situaciones no laborales más estresantes 3.3 ¿Cómo reaccionamos ante las situaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema mediante una videoconferencia introductoria al tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de las situaciones más y menos estresantes, reacciones ante el estrés, y consejos para afrontar el estrés. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: 	24 horas.	<p>Por medio de la técnica expositiva, se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis de los conceptos y presentando ejemplos de éstos.</p> <p>Técnica instruccional - Diálogo (Compartir lo anotado en cuadro comparativo). Esta técnica se implementará solicitando a cada uno que comparta con la clase su cuadro comparativo respecto a las situaciones laborales más y menos estresantes desde su perspectiva, para de esta manera retroalimentar el cuadro de todos los</p>	<p>Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Diapositivas de PowerPoint. Archivos PDF. Correo electrónico. Google Classroom.</p>

<p>estresantes y qué hacer para relajarse? 3.4 Consejos para evitar que la tensión nos domine 3.4.1 Vida saludable 3.4.2 Conciencia 3.4.3 Relajación muscular 3.4.4 Evitar distorsiones del pensamiento</p>	<p>¿Qué es lo que más te estresa en la vida?, ¿Qué es lo que más te estresa en tu trabajo?, ¿Qué haces para afrontar los conflictos y el estrés en tu vida y trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aclara dudas en caso necesario. • Se solicita al participante que diseñe un cuadro comparativo de cuáles son las situaciones laborales más y menos estresantes desde su perspectiva, y lo comparta con la clase. • Se pide al participante que realice un mapa conceptual con la información más relevante del tema visto sobre cuáles son las situaciones no laborales más estresantes. • Se pide al participante que identifique cómo reaccionamos ante las situaciones estresantes y qué hacer para relajarse y que luego realice una lista de los que más llamen su atención, explicando porqué. • Se pide a cada participante que identifique los principales consejos para evitar que la tensión nos domine, diseñando un guion de exposición de éstas. • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en la plataforma Google Classroom enviadas por los participantes, y las registra en las bitácoras de seguimiento. • Se solicita a cada participante que presente una breve exposición de 15 a 20 minutos para compartir qué acciones toma él en casos de conflictos y estrés y cómo podría mejorar • Se indica que la exposición se evalúa con una rúbrica, como parte de su evaluación formativa del curso. • Recibe las evidencias de la evaluación formativa en la plataforma Google Classroom enviadas por los participantes, y las califica con base en los instrumentos de evaluación correspondientes. 		<p>participantes y fomentar la participación de la mayoría de los miembros del curso.</p> <p>Técnica instruccional - Demostrativa (Exposición). Por medio de esta técnica se solicitarán sus evidencias de evaluación al participante, presentará su exposición respectiva. El instructor comprueba que el alumno haya aprendido aplicando la rúbrica en el trabajo correspondiente.</p>	<p>Bitácoras de seguimiento. Rúbricas.</p>
<p>Conclusiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza la conclusión de los contenidos temáticos con apoyo del grupo. • Menciona los logros alcanzados (de acuerdo 	<p>60 minutos.</p>	<p>Técnica grupal: lluvia de ideas.</p> <p>Por medio de esta técnica, los participantes contestan las preguntas que el instructor les realiza referente a lo que aprendieron en este curso y dan su</p>	<p>Laptop. Internet. Plataforma Zoom.</p>

	<p>con los objetivos planteados).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pregunta la opinión de los alumnos sobre la aplicación de los temas tratados, mediante las preguntas ¿Qué aprendiste en el curso?, ¿Fue útil para ti la capacitación? Y ¿Por qué? • Aplica el examen final. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Menciona la utilidad e instrucciones de la evaluación. ✓ Indica el tiempo para realizarla. ✓ Aclara dudas que se presenten. ✓ Envía el enlace para que realicen su evaluación final. ✓ Culmina la videoconferencia y otorga el tiempo para que los participantes respondan su evaluación final. 		opinión respecto a la capacitación obtenida.	Examen final (cuestionario en línea).
CIERRE.				
ETAPA	Actividades del instructor	DURACIÓN	TECNICAS GRUPALES/ INSTRUCCIONALES	MATERIAL Y EQUIPO DE APOYO.
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionar el resumen general del curso con apoyo del grupo. • Preguntar si se logró cumplir con sus expectativas del curso. • Retomar los objetivos del curso y discutir su logro. • Presentar en PowerPoint algunas sugerencias de acciones que promuevan la continuidad en el aprendizaje relacionado con la temática del curso. 	20 minutos.	<p>Técnica grupal: Lluvia de ideas.</p> <p>Por medio de esta técnica, el instructor recopila cada una de las aportaciones de los alumnos para cerrar con la capacitación.</p>	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Diapositivas de PowerPoint.
Aplicar instrumentos de evaluación y satisfacción sobre el curso.	<ul style="list-style-type: none"> • Menciona la utilidad e instrucciones de la encuesta. • Indica el tiempo para realizarla. • Aclara dudas que se presenten. • Envía el enlace para que realicen su encuesta. • Pausa la videoconferencia y otorga el tiempo para que los participantes respondan su encuesta. 	30 minutos.	N/A	Laptop. Internet. Plataforma Zoom. Encuesta de satisfacción del curso de capacitación (en línea).
DESPEDIDA	<ul style="list-style-type: none"> • Agradece su participación de todos los estudiantes. • Indica que les hará llegar las calificaciones del curso a cada participante en los próximos días. • Finaliza de manera oficial con el curso de capacitación y con la última videoconferencia iniciada. 	10 minutos.	N/A	Laptop. Internet. Plataforma Zoom.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.3 Carta descriptiva: Elaboración de oficios y otros documentos.

Cuadro 21. Carta descriptiva: Elaboración de oficios y otros documentos.

CARTA DESCRIPTIVA			
INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del Curso:		Elaboración de oficios y otros documentos.	
Nombre del Instructor:		Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez.	
Curso diseñado por:		Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez.	
Lugar de Impartición:	Duración Total del Curso:	Perfil del participante:	Número de participantes: 14.
Presencial, instalaciones de la EST N.º91 "Agustín Caballero".	40 horas. Fecha de impartición: 13 al 24 de Mayo de 2024.	Auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 "Agustín Caballero". Conocimientos: Básicos de gestión de archivos en su área. Habilidades: Uso de computadora, uso de paquetería básica (Word y PowerPoint básico), manejo de archivos PDF, búsqueda de información en páginas web, trabajo con otras personas y comunicación interpersonal. Rango de edad: 20-60 años.	
Objetivo General: Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de redactar y elaborar oficios y otros documentos de manera efectiva y profesional, aplicando las normas gramaticales y de estilo correspondientes.			
Contenido temático Tema 1: Introducción a la redacción de oficios y otros documentos			
Subtemas: 1.1 Definición y características de los oficios y documentos oficiales. 1.2 Importancia y objetivos de una buena redacción. 1.3 Aspectos gramaticales y ortográficos en la redacción. 1.3.1 Reglas básicas de gramática y ortografía. 1.3.2 Errores comunes a evitar en la redacción de documentos.			
Objetivos particulares Tema 1: Al finalizar el tema uno, el participante se familiarizará con los conceptos y elementos clave de la elaboración de oficios y otros documentos. Objetivos específicos: Al finalizar el subtema uno, el participante identificará la definición y características de los oficios y documentos oficiales, a través de un esquema ejemplificado. Al finalizar el subtema dos, el participante conocerá la importancia y objetivos de una buena redacción, a través de una reflexión grupal. Al finalizar el subtema tres, el participante desarrollará habilidades de redacción, ortografía y gramática necesarias para la redacción de documentos oficiales, a través de ejercicios prácticos de gramática y ortografía.			
2. Estructura y presentación de documentos y oficios			
Subtemas: 2.1 Estructura y organización de los documentos. 2.1.1 Elementos fundamentales de un oficio y otros documentos. 2.1.2 Tipos de documentos y sus características. 2.2 Presentación y formato de los documentos. 2.2.1 Normas de presentación: márgenes, fuentes, interlineado, etc. 2.2.2 Uso de recursos visuales (encabezados, pies de página, logotipos, etc.).			
Objetivos particulares Tema 2: Al finalizar el tema dos, el participante aprenderá cómo se estructuran y presentan los distintos tipos de documentos y oficios, considerando ejemplos y consejos para su elaboración. Objetivos específicos: Al finalizar el subtema uno, el participante conocerá las técnicas y estrategias para estructurar y organizar la información en los diferentes tipos de documentos, realizando un fichero de ello. Al finalizar el subtema dos, el participante conocerá las pautas y normas para la presentación y formato adecuado de los documentos, realizando un caso práctico en clase de ello.			
Tema 3: Técnicas de redacción efectiva			
Subtemas: 3.1 Uso de un lenguaje claro, conciso y directo. 3.2 Evitar ambigüedades y redundancias.			

Objetivos particulares Tema 3:

Al finalizar el tema tres, el participante aplicará el uso de un lenguaje claro, conciso y efectivo en la redacción de los documentos.

Objetivos específicos:

Al finalizar el subtema uno, el participante conocerá cuáles son algunos consejos para el uso de un lenguaje claro, conciso y directo en la redacción, a través de la clase explicativa y realizando un cuadro comparativo.

Al finalizar el subtema dos, el participante conocerá cuáles son las sugerencias de redacción para evitar ambigüedades y redundancias a través de la explicación en clase y realizando una guía de redacción efectiva.

Requerimientos en instalaciones, mobiliario y su distribución	Requerimientos en equipo de apoyo, soporte técnico y su distribución	Requerimiento de material didáctico y de trabajo	Requerimientos humanos	Requerimientos audiovisuales u otros requerimientos
*15 sillas (para los participantes e instructor). *15 mesas, butacas o escritorios (para los participantes e instructor).	*Laptop. *Internet. *Paquetería Office. *Cañón proyector. *Memoria USB.	*14 Evaluaciones diagnósticas. *14 Evaluaciones finales. *14 Formatos de encuesta de satisfacción del curso. *1 Formato de lista asistencia. *1 Lista de verificación. *14 formatos de Bitácora de seguimiento. *14 Formatos de contrato de aprendizaje. *14 Formatos de expectativas del curso. *14 Rúbricas. * Hojas blancas, plumas, plumones de agua, lápices, colores, etc.	*1 capacitador.	*Presentación en diapositivas de PowerPoint. *Archivos PDF. *Formatos digitales de: -Evaluación diagnóstica. -Evaluación final. -Encuesta de satisfacción. -Lista de asistencia. -Lista de verificación. -Bitácora de seguimiento. -Contrato de aprendizaje. -Expectativas del curso. -Lista de cotejo. -Rúbrica.

Formas, momentos y criterios de la evaluación: La Evaluación se llevará a cabo durante la Apertura, el Desarrollo y el Cierre del Curso. Si el participante cumple con el 80% como mínimo de la calificación total, sumando estos porcentajes, se considerará aprobado, bajo los siguientes criterios

Evaluación	Criterios	Porcentaje:	Instrumento de evaluación:	Evidencia presentada por el alumno	Momento de aplicación:
4. Evaluación Diagnóstica.	Contestar el examen diagnóstico.	0%	Cuestionario.	Cuestionario contestado.	Al término del encuadre del curso.
5. Evaluación Formativa.	1.- Participación 20% 2.- Guía de redacción efectiva 50%.	70%	1.- Bitácora de seguimiento. 2.- Rúbrica.	1.- Actividades solicitadas en cada sesión (cumplir con el 80% de actividades). 2.- Guía de redacción efectiva.	Al término de la técnica demostración-ejecución.
6. Evaluación Sumativa.	Examen final.	30%	Cuestionario.	Cuestionario contestado (se acredita con un mínimo de 80%).	Al término del curso.

COMPROBACIÓN DE LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA SESIÓN

Etapa	Actividades del instructor	Duración	Técnicas Grupales/ Instrucciones	Material y Equipo de Apoyo
Comprobación de la existencia y funcionamiento de los recursos y equipo requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar la Lista de verificación de requerimientos y de recursos del instructor. Realizar pruebas de funcionamiento de la laptop y del cañón proyector. Verificar que el equipo e Internet del instructor funcionan correctamente, es decir, que no existan problemas para utilizar los materiales digitales requeridos. 	60 minutos (Previo al inicio del curso).	N/A	Lista de verificación.

APERTURA

Etapa	Actividades del instructor	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
Realiza el encuadre.	Presentarse ante el grupo, en un discurso oral en el aula (mencionando nombre del instructor, formación, experiencia profesional y nombre del curso de capacitación).	40 minutos.	Técnica grupal: Caras y gestos.	Laptop. Carta descriptiva.

	<p>Presentar el objetivo general del curso, mediante la videoconferencia con apoyo de unas diapositivas en PowerPoint.</p> <p>Describir, de manera general, la forma en que se desarrollará el curso, con apoyo de unas diapositivas en PowerPoint.</p> <p>Mencionar el temario del curso, con apoyo de las diapositivas e involucrando a los participantes, solicitando que aporten sus ideas o impresiones de lo que piensan que se va a ver en cada temática.</p> <p>Explicar algunos de los beneficios del curso y su relación con la experiencia laboral y personal de los participantes.</p> <p>Acordar con el grupo y definir las reglas de operación del curso, tanto para la entrega o realización de actividades como para las clases que se impartan.</p> <p>Solicitar que cada participante piense y defina, en el documento de Word designado para ello, sus expectativas del curso, lo que les gustaría y lo que nos les gustaría que ocurriera durante el desarrollo de este.</p> <p>Solicitar que cada participante piense y defina, en el formato del documento de Word de contrato de aprendizaje del curso, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El compromiso de asistir puntualmente a las sesiones y de entregar las actividades en el tiempo que se le indique. ✓ Prestar atención a todas las indicaciones y preguntar sus dudas. ✓ La responsabilidad respecto a la entrega de todas las evidencias. ✓ Compromiso por llevar a cabo un aprendizaje autónomo y autorregulado en la modalidad presencial. 		<p>Para acordar las expectativas del grupo, así como las reglas de operación y sus compromisos como parte del contrato de aprendizaje. En esta técnica, el participante plasmará en los formatos de documentos de Word sus expectativas del curso y sus compromisos con el mismo, posteriormente el instructor cederá turnos a algunos estudiantes de manera voluntaria, para que actúen dichas expectativas y compromisos mediante caras y gestos, y los demás deberán adivinar de qué se trata.</p> <p>Al finalizar la sesión, la docente recibirá ambos formatos de Word previamente llenados por ellos.</p>	<p>Contrato de aprendizaje.</p> <p>Expectativas del curso.</p> <p>Diapositivas de PowerPoint.</p>
<p>Emplea técnica grupal de integración.</p>	<p>Emplear Técnica Grupal "Mapa de conexiones".</p> <p>El instructor indica el objetivo de la técnica; cuya finalidad es integrar al grupo que ya se conoce, identificar gustos, valores o intereses en común y socializar amigablemente.</p> <p>Da a conocer las instrucciones: Ofrece un papel bond y plumones de agua de tres colores diferentes a cada participante. En el centro de este, cada persona debe escribir en una columna cuatro palabras que consideran que la definen o expresan su identidad como individuo; luego, deben dibujar un círculo alrededor de esa columna hecha con cuatro elementos.</p> <p>Una vez hecho esto, cada participante debe ir a hablar con los demás, y ambos deben seleccionar una de las palabras del círculo de la otra persona, anotarla en su folio en alguna parte cerca del borde del papel, y escribir una palabra que sirva como "puente" para conectar conceptualmente ambas cosas. E identificar aspectos en común con todo su grupo.</p> <p>Menciona el tiempo para realizar la actividad (25 minutos).</p>	<p>30 minutos.</p>	<p>Técnica grupal: Rompehielo.</p> <p>Se pide a los participantes que realicen la actividad de mapa de conexiones con sus compañeros del aula, dialogando e interactuando brevemente.</p>	<p>Papel bond.</p> <p>Plumones de agua.</p>
<p>Informa al capacitando sobre la forma en que se evaluará su aprendizaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especifica el momento de aplicación de los 3 tipos de evaluación: Diagnóstica, al inicio; Formativa, durante la ejecución del curso; y Sumativa, al finalizar el curso. ✓ Indica los criterios que se usarán para evaluar el curso (Participación, Exposición y Examen final). ✓ Indica el tipo de evaluaciones a realizar y el tipo de instrumento (Bitácora de seguimiento, Rúbrica y Cuestionario). 	<p>10 minutos.</p>	<p>N/A</p>	<p>Laptop.</p> <p>Diapositivas de PowerPoint.</p> <p>Formatos digitales de: <ul style="list-style-type: none"> -Bitácora -Rúbrica. </p>

Realiza evaluación diagnóstica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menciona la utilidad e instrucciones de la evaluación. ✓ Indica el tiempo para realizarla. ✓ Aclara dudas que se presenten. ✓ Entrega cuestionario para que realicen su evaluación diagnóstica. ✓ Culmina la sesión. 	40 minutos.	N/A	Examen diagnóstico.
DESARROLLO				
TEMAS /SUBTEMAS/ETAPA	Actividades del instructor	DURACIÓN	TECNICAS GRUPALES/ INSTRUCCIONALES	MATERIAL Y EQUIPO DE APOYO.
1. Introducción a la redacción de oficios y otros documentos 1.1 Definición y características de los oficios y documentos oficiales. 1.2 Importancia y objetivos de una buena redacción. 1.3 Aspectos gramaticales y ortográficos en la redacción. 1.3.1 Reglas básicas de gramática y ortografía. 1.3.2 Errores comunes a evitar en la redacción de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de qué son los oficios y documentos que se emplean en el área administrativa de Control Escolar. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Qué es un oficio? ¿Cómo elaboras los oficios en tu área de trabajo? ¿Qué errores sueles cometer cuando los elaboras? • Aclara dudas en caso necesario. • Se pide al participante que realice un esquema ejemplificado en el que incluya la definición y características de los oficios y documentos oficiales vistos en sesión, así como los que investigue en otras fuentes • Se discutirá en sesión la importancia y objetivos de una buena redacción, después cada alumno redactará su conclusión sobre la reflexión grupal que se desarrolló en clase. • Se brindarán ejercicios prácticos de gramática y ortografía a los participantes. • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en las sesiones y las registra en las bitácoras de seguimiento. 	18 horas.	Por medio de la técnica expositiva , se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis y dirigiendo preguntas a los alumnos para comprender los conceptos principales de oficios y otros documentos. Técnica grupal/instruccional - Diálogo (Conversación grupal). Por medio de esta técnica los participantes intercambiarán su opinión respecto a la importancia y objetivos de una buena redacción. Dicha actividad se realiza asignando un espacio de conversación durante el desarrollo de la sesión.	Laptop. Diapositivas de PowerPoint. Cuaderno. Bitácoras de seguimiento.
2. Estructura y presentación de documentos y oficios 2.1 Estructura y organización de los documentos. 2.1.1 Elementos fundamentales de un oficio y otros documentos. 2.1.2 Tipos de documentos y sus características. 2.2 Presentación y formato de los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de la estructura y presentación de documentos y oficios. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Cuál es la estructura correcta de un oficio en tu área de trabajo?, ¿Cómo se deben presentar dichos documentos? • Aclara dudas en caso necesario. • Se solicita al participante que elabore un fichero con 	12 horas.	Por medio de la técnica expositiva , se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis de los conceptos y presentando ejemplos de éstos. Técnica grupal/instruccional (Diálogo). Por medio de esta técnica el grupo comparte sus aportaciones respecto a cómo elaboró su fichero para elaborar correctamente oficios y documentos en su área de trabajo.	Laptop. Diapositivas de PowerPoint. Caso práctico. Bitácoras de seguimiento.

<p>2.2.1 Normas de presentación: márgenes, fuentes, interlineado, etc.</p> <p>2.2.2 Uso de recursos visuales (encabezados, pies de página, logotipos, etc.).</p>	<p>las principales técnicas y estrategias para estructurar y organizar la información en los diferentes tipos de documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se pide que el participante resuelva un caso práctico en clase sobre las pautas y normas para la presentación y formato adecuado de los documentos. • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en la sesión, y las registra en las bitácoras de seguimiento. 			
<p>3. Técnicas de redacción efectiva</p> <p>3.1 Uso de un lenguaje claro, conciso y directo.</p> <p>3.2 Evitar ambigüedades y redundancias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de las técnicas de redacción efectiva. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Qué es lo que más se te dificulta para redactar?, ¿Qué es lo que más se te facilita para redactar?, ¿Qué haces para afrontar los retos y dificultades cuando redactas oficios o documentos? • Aclara dudas en caso necesario. • Se pide al participante que diseñe un cuadro comparativo con los principales consejos para el uso de un lenguaje claro, conciso y directo en la redacción. • Se solicita al participante que elabore un borrador de su actividad final (guía de redacción efectiva). • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en sesión, y las registra en las bitácoras de seguimiento. • Se solicita a cada participante que presente su guía de redacción efectiva. • Se indica que la actividad se evalúa con una rúbrica, como parte de su evaluación formativa del curso. • Recibe las evidencias de la evaluación formativa y las califica con base en los instrumentos de evaluación correspondientes. 	6 horas.	<p>Por medio de la técnica expositiva, se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis de los conceptos y presentando ejemplos de éstos.</p> <p>Técnica instruccional - Diálogo (Compartir lo anotado en cuadro comparativo). Esta técnica se implementará solicitando a cada uno que comparta con la clase su cuadro comparativo respecto a los consejos para el uso de un lenguaje claro, conciso y directo en la redacción, para de esta manera retroalimentar el cuadro de todos los participantes y fomentar la participación de la mayoría de los miembros del curso.</p> <p>Técnica instruccional - Demostrativa (Guía de redacción efectiva). Por medio de esta técnica se solicitarán sus evidencias de evaluación al participante, presentará su actividad respectiva. El instructor comprueba que el alumno haya aprendido aplicando la rúbrica en el trabajo correspondiente.</p>	<p>Laptop.</p> <p>Diapositivas de PowerPoint.</p> <p>Bitácoras de seguimiento.</p> <p>Rúbricas.</p>
Conclusiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza la conclusión de los contenidos temáticos con apoyo del grupo. • Menciona los logros alcanzados (de acuerdo 	60 minutos.	<p>Técnica grupal: Lluvia de ideas.</p> <p>Por medio de esta técnica, los participantes contestan las preguntas que el instructor les realiza referente a lo que</p>	<p>Laptop.</p> <p>Examen final (cuestionario).</p>

	<p>con los objetivos planteados).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pregunta la opinión de los alumnos sobre la aplicación de los temas tratados, mediante las preguntas ¿Qué aprendiste en el curso?, ¿Fue útil para ti la capacitación? Y ¿Por qué? • Aplica el examen final. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Menciona la utilidad e instrucciones de la evaluación. ✓ Indica el tiempo para realizarla. ✓ Aclara dudas que se presenten. ✓ Otorga el tiempo para que los participantes respondan su evaluación final. 		aprendieron en este curso y dan su opinión respecto a la capacitación obtenida.	
CIERRE.				
ETAPA	Actividades del instructor	DURACIÓN	TECNICAS GRUPALES/ INSTRUCCIONALES	MATERIAL Y EQUIPO DE APOYO.
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionar el resumen general del curso con apoyo del grupo. • Preguntar si se logró cumplir con sus expectativas del curso. • Retomar los objetivos del curso y discutir su logro. • Presentar en PowerPoint algunas sugerencias de acciones que promuevan la continuidad en el aprendizaje relacionado con la temática del curso. 	20 minutos.	<p>Técnica grupal: lluvia de ideas.</p> <p>Por medio de esta técnica, el instructor recopila cada una de las aportaciones de los alumnos para cerrar con la capacitación.</p>	Laptop. Diapositivas de PowerPoint.
Aplicar instrumentos de evaluación y satisfacción sobre el curso.	<ul style="list-style-type: none"> • Menciona la utilidad e instrucciones de la encuesta. • Indica el tiempo para realizarla. • Aclara dudas que se presenten. • Otorga el tiempo para que los participantes respondan su encuesta. 	30 minutos.	N/A	Laptop. Encuesta de satisfacción del curso de capacitación.
DESPEDIDA	<ul style="list-style-type: none"> • Agradece su participación de todos los estudiantes. • Indica que les hará llegar las calificaciones del curso a cada participante en los próximos días. • Finaliza de manera oficial con el curso de capacitación y con la última sesión. 	10 minutos.	N/A	Laptop.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.4 Carta descriptiva: Atención y servicio a clientes.

Cuadro 22. Carta descriptiva: Atención y servicio a clientes

CARTA DESCRIPTIVA			
INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del Curso:		Atención y servicio a clientes.	
Nombre del Instructor:		Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez.	
Curso diseñado por:		Lcda. Daniela Alejandra Bonilla Gutiérrez.	
Lugar de Impartición:	Duración Total del Curso:	Perfil del participante:	Número de participantes:
Presencial, instalaciones de la EST N.º91 "Agustín Caballero".	40 horas.	Auxiliares administrativos del área de Control Escolar de la EST N.º91 "Agustín Caballero". Conocimientos: Básicos de gestión de archivos en su área, atención a clientes y servicios del área de Control Escolar. Habilidades: Uso de computadora, uso de paquetería básica (Word y PowerPoint básico), manejo de archivos PDF, búsqueda de información en páginas web, trabajo con otras personas y comunicación interpersonal. Rango de edad: 20-60 años.	
Fecha de impartición:	15 al 26 de Julio de 2024.		14.
Objetivo General: Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de brindar un servicio de calidad, aplicando las habilidades de atención y servicio al cliente en su área de Control Escolar.			
Contenido temático Tema 1: Fundamentos de atención y servicio al cliente			
Subtemas: 1.1 Introducción al servicio al cliente en el contexto escolar 1.1.1 Definición de servicio al cliente en el ámbito educativo. 1.1.2 Importancia de la atención y servicio al cliente en el área de Control Escolar. 1.1.3 Roles y responsabilidades del auxiliar administrativo en la atención al cliente. 1.2 Habilidades de comunicación verbal y no verbal. 1.2.1 Escucha activa y empatía en la interacción con los clientes. 1.2.2 Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos. 1.2.3 Identificación de necesidades y expectativas de los clientes 1.2.4 Gestión de las expectativas del cliente y manejo de solicitudes especiales.			
Objetivos particulares Tema 1: Al finalizar el tema uno, el participante se familiarizará con los fundamentos teóricos y prácticos necesarios para comprender la importancia de la atención y servicio al cliente en el área de Control Escolar, desarrollar habilidades de comunicación efectiva y establecer una base sólida para identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes. Objetivos específicos: Al finalizar el subtema uno, el participante comprenderá la importancia del servicio al cliente en el área de Control Escolar, a través de un mapa mental. Al finalizar el subtema dos, el participante aplicará las habilidades de comunicación verbal y no verbal, así como la capacidad de escucha activa y empatía, para establecer una comunicación efectiva con los clientes en situaciones diversas, a través de una representación teatral.			
2. Procesos de atención y servicio al cliente			
Subtemas: 2.1 Procesos de atención al cliente en el área de Control Escolar 2.1.1 Recepción y orientación de alumnos, padres, docentes y público en general. 2.1.2 Registro y seguimiento de solicitudes y trámites. 2.1.3 Elaboración de boletas y certificados 2.1.4 Emisión de constancias y credenciales. 2.1.5 Manejo de documentación y expedientes.			
Objetivos particulares Tema 2: Al finalizar el tema dos, el participante aprenderá a desarrollar los principales procesos de atención al cliente específicos del área de Control Escolar, para poder brindar un servicio eficiente y satisfactorio. Objetivos específicos: Al finalizar el subtema uno, el participante conocerá los diferentes procesos de atención al cliente en el área de Control Escolar, desde la recepción y orientación hasta el manejo de documentos y expedientes, para brindar un servicio eficiente y satisfactorio, realizando diagramas de flujo de éstos.			
Tema 3: Calidad en el servicio al cliente y mejora continua			
Subtemas: 3.1 Calidad en el servicio al cliente en el ámbito escolar 3.1.1 Estándares de calidad y excelencia en el servicio. 3.1.2 Medición y evaluación de la satisfacción del cliente. 3.1.3 Acciones para mejorar la calidad del servicio. 3.2 Desarrollo de habilidades de servicio al cliente			

<p>3.2.1 Proactividad. 3.2.2 Trato amable y cortés hacia los clientes. 3.2.3 Orientación al logro de soluciones y resultados.</p> <p>3.3 Mejora continua en la atención y servicio al cliente 3.3.1 Identificación de oportunidades de mejora. 3.3.2 Implementación de acciones correctivas y preventivas. 3.3.3 Seguimiento y retroalimentación para asegurar la satisfacción del cliente.</p>					
<p>Objetivos particulares Tema 3: Al finalizar el tema tres, el participante desarrollará habilidades y conocimientos relacionados con la calidad en el servicio al cliente en el contexto escolar, promoviendo una búsqueda de la mejora continua en la atención y servicio.</p> <p>Objetivos específicos: Al finalizar el subtema uno, el participante conocerá cuáles son los indicadores para medir y evaluar la satisfacción del cliente en el contexto escolar, a través de la clase explicativa y realizando un cuadro comparativo.</p> <p>Al finalizar el subtema dos, el participante conocerá cuáles son las actitudes que permiten brindar un servicio al cliente de calidad y satisfacer sus necesidades de manera efectiva, mediante la elaboración de un dibujo ilustrativo.</p> <p>Al finalizar el subtema tres, el participante aprenderá a identificar oportunidades de mejora en la atención y servicio al cliente, considerando la aplicación de acciones correctivas y preventivas en el área, a través de un manual de atención y servicio al cliente.</p>					
Requerimientos en instalaciones, mobiliario y su distribución	Requerimientos en equipo de apoyo, soporte técnico y su distribución	Requerimiento de material didáctico y de trabajo	Requerimientos humanos	Requerimientos audiovisuales u otros requerimientos	
*15 sillas (para los participantes e instructor). *15 mesas, butacas o escritorios (para los participantes e instructor).	*Laptop. *Internet. *Paquetería Office. *Cañón proyector. *Memoria USB.	*14 Evaluaciones diagnósticas. *14 Evaluaciones finales. *14 Formatos de encuesta de satisfacción del curso. *1 Formato de lista asistencia. *1 Lista de verificación. *14 formatos de Bitácora de seguimiento. *14 Formatos de contrato de aprendizaje. *14 Formatos de expectativas del curso. *14 Rúbricas. * Hojas blancas, plumas, plumones de agua, lápices, colores, etc.	*1 capacitador.	*Presentación en diapositivas de PowerPoint. *Archivos PDF. *Formatos digitales de: -Evaluación diagnóstica. -Evaluación final. -Encuesta de satisfacción. -Lista de asistencia. -Lista de verificación. -Bitácora de seguimiento. -Contrato de aprendizaje. -Expectativas del curso. -Lista de cotejo. -Rúbrica.	
<p>Formas, momentos y criterios de la evaluación: La Evaluación se llevará a cabo durante la Apertura, el Desarrollo y el Cierre del Curso. Si el participante cumple con el 80% como mínimo de la calificación total, sumando estos porcentajes, se considerará aprobado, bajo los siguientes criterios</p>					
Evaluación	Criterios	Porcentaje:	Instrumento de evaluación:	Evidencia presentada por el alumno	Momento de aplicación:
7. Evaluación Diagnóstica.	Contestar el examen diagnóstico.	0%	Cuestionario.	Cuestionario contestado.	Al término del encuadre del curso.
8. Evaluación Formativa.	1.- Participación 20% 2.- Manual de atención y servicio al cliente 50%.	70%	1.- Bitácora de seguimiento. 2.- Rúbrica.	1.- Actividades solicitadas en cada sesión (cumplir con el 80% de actividades). 2.- Manual de atención y servicio al cliente.	Al término de la técnica demostración-ejecución.
9. Evaluación Sumativa.	Examen final.	30%	Cuestionario.	Cuestionario contestado (se acredita con un mínimo de 80%).	Al término del curso.
COMPROBACIÓN DE LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA SESIÓN					
Etapas	Actividades del instructor		Duración	Técnicas Grupales/ Instrucciones	Material y Equipo de Apoyo
Comprobación de la existencia y	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar la Lista de verificación de requerimientos y de recursos del instructor. 		60 minutos (Previo al	N/A	Lista de verificación.

funcionamiento de los recursos y equipo requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar pruebas de funcionamiento de la laptop y del cañón proyector. Verificar que el equipo e Internet del instructor funcionan correctamente, es decir, que no existan problemas para utilizar los materiales digitales requeridos. 	inicio del curso).		
APERTURA				
Etapa	Actividades del instructor	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
Realiza el encuadre.	<p>Presentarse ante el grupo, en un discurso oral en el aula (mencionando nombre del instructor, formación, experiencia profesional y nombre del curso de capacitación).</p> <p>Presentar el objetivo general del curso, mediante la videoconferencia con apoyo de unas diapositivas en PowerPoint.</p> <p>Describir, de manera general, la forma en que se desarrollará el curso, con apoyo de unas diapositivas en PowerPoint.</p> <p>Mencionar el temario del curso, con apoyo de las diapositivas e involucrando a los participantes, solicitando que aporten sus ideas o impresiones de lo que piensan que se va a ver en cada temática.</p> <p>Explicar algunos de los beneficios del curso y su relación con la experiencia laboral y personal de los participantes.</p> <p>Acordar con el grupo y definir las reglas de operación del curso, tanto para la entrega o realización de actividades como para las clases que se impartan.</p> <p>Solicitar que cada participante piense y defina, en el documento de Word designado para ello, sus expectativas del curso, lo que les gustaría y lo que nos les gustaría que ocurriera durante el desarrollo de este.</p> <p>Solicitar que cada participante piense y defina, en el formato del documento de Word de contrato de aprendizaje del curso, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El compromiso de asistir puntualmente a las sesiones y de entregar las actividades en el tiempo que se le indique. ✓ Prestar atención a todas las indicaciones y preguntar sus dudas. ✓ La responsabilidad respecto a la entrega de todas las evidencias. ✓ Compromiso por llevar a cabo un aprendizaje autónomo y autorregulado en la modalidad presencial. 	40 minutos.	<p>Técnica grupal: Café literario.</p> <p>Para acordar las expectativas del grupo, así como las reglas de operación y sus compromisos como parte del contrato de aprendizaje. En esta técnica, los participantes se sentarán en el suelo alrededor del salón, beberán café o agua y compartirán uno a uno lo que plasmaron en los formatos de documentos de Word sus expectativas del curso y sus compromisos con el mismo.</p> <p>Al finalizar la sesión, la docente recibirá ambos formatos de Word previamente llenados por ellos.</p>	<p>Laptop.</p> <p>Bebidas para compartir (cada participante llevará la suya).</p> <p>Carta descriptiva.</p> <p>Contrato de aprendizaje.</p> <p>Expectativas del curso.</p> <p>Diapositivas de PowerPoint.</p>
Emplea técnica grupal de integración.	<p>Emplear Técnica Grupal "Átomos y moléculas".</p> <p>El instructor indica el objetivo de la técnica; cuya finalidad es integrar al grupo que ya se conoce y socializar amigablemente.</p> <p>Da a conocer las instrucciones: Los participantes se ubicarán en un área despejada, como el patio o aula, y se les instruirá que se muevan libremente como átomos individuales. En ese momento, el instructor anunciará un número específico y los participantes deberán formar equipos con el número exacto de integrantes requerido. Aquellos que no logren formar un equipo serán eliminados hasta que se obtenga un único ganador.</p> <p>Menciona el tiempo para realizar la actividad (25 minutos).</p>	30 minutos.	<p>Técnica grupal: Rompehielo.</p> <p>Se pide a los participantes que realicen la actividad con entusiasmo y respeto hacia sus compañeros.</p>	N/A
Informa al capacitando sobre la forma en que se evaluará su aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especifica el momento de aplicación de los 3 tipos de evaluación: Diagnóstica, al inicio; Formativa, durante la ejecución del curso; y Sumativa, al finalizar el curso. ✓ Indica los criterios que se usarán para evaluar el curso (Participación, Manual 	10 minutos.	N/A	<p>Laptop.</p> <p>Diapositivas de PowerPoint.</p> <p>Formatos digitales de: -Bitácora de seguimiento.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ de atención y servicio al cliente y Examen final). ✓ Indica el tipo de evaluaciones a realizar y el tipo de instrumento (Bitácora de seguimiento, Rúbrica y Cuestionario). 			-Rúbrica.
Realiza evaluación diagnóstica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menciona la utilidad e instrucciones de la evaluación. ✓ Indica el tiempo para realizarla. ✓ Aclara dudas que se presenten. ✓ Entrega cuestionario para que realicen su evaluación diagnóstica. ✓ Culmina la sesión. 	40 minutos.	N/A	Examen diagnóstico.
DESARROLLO				
TEMAS /SUBTEMAS/ETAPA	Actividades del instructor	DURACIÓN	TECNICAS GRUPALES/ INSTRUCCIONALES	MATERIAL Y EQUIPO DE APOYO.
1. Fundamentos de atención y servicio al cliente 1.1 Introducción al servicio al cliente en el contexto escolar 1.1.1 Definición de servicio al cliente en el ámbito educativo. 1.1.2 Importancia de la atención y servicio al cliente en el área de Control Escolar. 1.1.3 Roles y responsabilidades del auxiliar administrativo en la atención al cliente. 1.2 Habilidades de comunicación verbal y no verbal. 1.2.1 Escucha activa y empatía en la interacción con los clientes. 1.2.2 Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos. 1.2.3 Identificación de necesidades y expectativas de los clientes 1.2.4 Gestión de las expectativas del cliente y manejo de solicitudes especiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de los fundamentos de atención y servicio al cliente. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Cómo es tu atención y servicio al cliente?, ¿Cuáles crees que son tus roles como auxiliar administrativo? • Aclara dudas en caso necesario. • Se pide al participante que realice un mapa mental sobre la importancia del servicio al cliente en el área de Control Escolar. • Se pide a los participantes que en equipos de 3 personas realicen una representación teatral en la que se simule una situación que requiera aplicar las habilidades de comunicación verbal y no verbal, así como la capacidad de escucha activa y empatía, para establecer una comunicación efectiva con los clientes en situaciones diversas. • Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. • Recibe las actividades en las sesiones y las registra en las bitácoras de seguimiento. 	18 horas.	Por medio de la técnica expositiva , se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis y dirigiendo preguntas a los alumnos para comprender los conceptos principales del tema. Técnica grupal/instruccional – Representación teatral. Por medio de esta técnica los participantes simularán diversas situaciones que se requieren resolver como parte de la atención y servicio a clientes. Dicha actividad se realiza asignando tiempos a cada equipo durante el desarrollo de la sesión.	Laptop. Diapositivas de PowerPoint. Bitácoras de seguimiento.
2. Procesos de atención y servicio al cliente 2.1 Procesos de atención al cliente en el área de Control Escolar 2.1.1 Recepción y orientación de alumnos, padres, docentes y público en general. 2.1.2 Registro y seguimiento de solicitudes y trámites.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el objetivo particular del tema. • Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de los procesos de atención y servicio al cliente. • Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Qué procesos se llevan a cabo en tu puesto de trabajo?, ¿Cómo es el servicio que ofreces a tus clientes (usuarios de dichos procesos)? • Aclara dudas en caso necesario. 	6 horas.	Por medio de la técnica expositiva , se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis de los conceptos y presentando ejemplos de éstos. Técnica grupal/instruccional (Diálogo). Por medio de esta técnica el grupo comparte sus aportaciones respecto a cómo elaboró sus diagramas de flujo.	Laptop. Diapositivas de PowerPoint. Bitácoras de seguimiento.

<p>2.1.3 Elaboración de boletas y certificados</p> <p>2.1.4 Emisión de constancias y credenciales.</p> <p>2.1.5 Manejo de documentación y expedientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se solicita al participante que elabore diagramas de flujo de los diferentes procesos de atención al cliente en el área de Control Escolar, desde la recepción y orientación hasta el manejo de documentos y expedientes, para brindar un servicio eficiente y satisfactorio. Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. Recibe las actividades en la sesión, y las registra en las bitácoras de seguimiento. 			
<p>3. Calidad en el servicio al cliente y mejora continua</p> <p>3.1 Calidad en el servicio al cliente en el ámbito escolar</p> <p>3.1.1 Estándares de calidad y excelencia en el servicio.</p> <p>3.1.2 Medición y evaluación de la satisfacción del cliente.</p> <p>3.1.3 Acciones para mejorar la calidad del servicio.</p> <p>3.2 Desarrollo de habilidades de servicio al cliente</p> <p>3.2.1 Proactividad.</p> <p>3.2.2 Trato amable y cortés hacia los clientes.</p> <p>3.2.3 Orientación al logro de soluciones y resultados.</p> <p>3.3 Mejora continua en la atención y servicio al cliente</p> <p>3.3.1 Identificación de oportunidades de mejora.</p> <p>3.3.2 Implementación de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>3.3.3 Seguimiento y retroalimentación para asegurar la satisfacción del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Presenta el objetivo particular del tema. Sintetiza los aspectos sobresalientes y más importantes de cómo brindar calidad en el servicio al cliente y lograr la mejora continua en esto. Plantea al grupo las siguientes preguntas: ¿Qué puede mejorar en tu servicio que ofreces en tu puesto de trabajo?, ¿Qué es lo que más se te facilita para atender a la gente?, ¿Qué es lo que más se te dificulta para atender a la gente? Aclara dudas en caso necesario. Se solicita a los participantes que diseñen un cuadro comparativo con los principales indicadores para medir y evaluar la satisfacción del cliente en el contexto escolar. Se solicita que el participante elabore un dibujo ilustrativo sobre las actitudes que permiten brindar un servicio al cliente de calidad y satisfacer sus necesidades de manera efectiva. Se solicita que cada participante elabore un manual de atención y servicio al cliente en el que se sinteticen las principales oportunidades de mejora en la atención y servicio al cliente, considerando la aplicación de acciones correctivas y preventivas en su área de trabajo. Al concluir el tema, se pedirá que los participantes generen una conclusión del tema visto. Recibe las actividades en sesión, y las registra en las bitácoras de seguimiento. 	12 horas.	<p>Por medio de la técnica expositiva, se desarrollan los temas teóricos realizando síntesis de los conceptos y presentando ejemplos de éstos.</p> <p>Técnica instruccional - Demostrativa (Manual de atención y servicio al cliente). Por medio de esta técnica se solicitarán sus evidencias de evaluación al participante, presentará su actividad respectiva. El instructor comprueba que el alumno haya aprendido aplicando la rúbrica en el trabajo correspondiente.</p>	<p>Laptop.</p> <p>Diapositivas de PowerPoint.</p> <p>Bitácoras de seguimiento.</p> <p>Rúbricas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Se solicita a cada participante que presente su manual de atención y servicio al cliente. Se indica que la actividad se evalúa con una rúbrica, como parte de su evaluación formativa del curso. Recibe las evidencias de la evaluación formativa y las califica con base en los instrumentos de evaluación correspondientes. 			
Conclusiones.	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la conclusión de los contenidos temáticos con apoyo del grupo. Menciona los logros alcanzados (de acuerdo con los objetivos planteados). Pregunta la opinión de los alumnos sobre la aplicación de los temas tratados, mediante las preguntas ¿Qué aprendiste en el curso?, ¿Fue útil para ti la capacitación? Y ¿Por qué? Aplica el examen final. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Menciona la utilidad e instrucciones de la evaluación. ✓ Indica el tiempo para realizarla. ✓ Aclara dudas que se presenten. ✓ Otorga el tiempo para que los participantes respondan su evaluación final. 	60 minutos.	Técnica grupal: Lluvia de ideas. Por medio de esta técnica, los participantes contestan las preguntas que el instructor les realiza referente a lo que aprendieron en este curso y dan su opinión respecto a la capacitación obtenida.	Laptop. Examen final (cuestionario).
CIERRE.				
ETAPA	Actividades del instructor	DURACIÓN	TECNICAS GRUPALES/ INSTRUCCIONALES	MATERIAL Y EQUIPO DE APOYO.
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> Mencionar el resumen general del curso con apoyo del grupo. Preguntar si se logró cumplir con sus expectativas del curso. Retomar los objetivos del curso y discutir su logro. Presentar en PowerPoint algunas sugerencias de acciones que promuevan la continuidad en el aprendizaje relacionado con la temática del curso. 	20 minutos.	Técnica grupal: Lluvia de ideas. Por medio de esta técnica, el instructor recopila cada una de las aportaciones de los alumnos para cerrar con la capacitación.	Laptop. Diapositivas de PowerPoint.
Aplicar instrumentos de evaluación y satisfacción sobre el curso.	<ul style="list-style-type: none"> Menciona la utilidad e instrucciones de la encuesta. Indica el tiempo para realizarla. Aclara dudas que se presenten. Otorga el tiempo para que los participantes respondan su encuesta. 	30 minutos.	N/A	Laptop. Encuesta de satisfacción del curso de capacitación.
DESPEDIDA	<ul style="list-style-type: none"> Agradece su participación de todos los estudiantes. Indica que les hará llegar las calificaciones del curso a cada participante en los próximos días. Finaliza de manera oficial con el curso de capacitación y con la última sesión. 	10 minutos.	N/A	Laptop.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.3 Programa de capacitación

Como parte del objetivo de preparar el programa de capacitación para mejorar la atención que se brinda a alumnos, docentes, padres de familia y público en general, se muestra la estructura y desarrollo del programa propuesto, en las páginas siguientes.

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA
DEL PERSONAL DE CONTROL
ESCOLAR DE LA ESCUELA
SECUNDARIA TÉCNICA N.º91
“AGUSTÍN CABALLERO”**

OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

General

Promover de forma integral la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades y destrezas de los auxiliares administrativos que son integrantes del área de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”, para el desempeño eficiente de sus tareas en la institución y mejorar con ello sus condiciones de desarrollo laboral.

Específicos

1. Cumplir con las expectativas y necesidades de capacitación del grupo de auxiliares administrativos.
2. Subsanan aquellas áreas de oportunidad que obstaculizan el cumplimiento de sus actividades, identificadas en el DNC.
3. Brindar capacitación en temáticas relacionadas trabajo en equipo, manejo de conflictos y estrés, elaboración de oficios y otros documentos, así como atención y servicio a clientes.

ALCANCE

El presente programa de capacitación es de aplicación para todos los auxiliares administrativos que son integrantes del área de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”; ya que a dichas personas se les aplicó el diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), y dentro de lo cual, se pretende desarrollar diversos cursos de capacitación que sean de su interés para fortalecer, desarrollar y aplicar el uso de sus habilidades, conocimientos y valores, en busca de una mejora de su desempeño laboral en el área. Todo ello, tomando como referencia la Detección de Necesidades de Capacitación implementada en el grupo.

CONTENIDO DEL PROGRAMA (CURSOS)

En este programa, se dividirán los cursos que se pretenden abordar, en 2 secciones o categorías diferentes (que de igual manera se abordaron en la encuesta para el diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación y fueron las 2 más representativas en las que se requiere capacitación), las cuales son:

- I. Funciones.
- II. Valores personales.

A continuación, se presenta la propuesta de los diversos cursos que serán requeridos para que se implementen y se cumplan con las necesidades de capacitación detectadas en el diagnóstico de DNC de los auxiliares administrativos. Dichos cursos son:

- Trabajo en equipo.
- Manejo de conflictos y estrés.
- Elaboración de oficios y otros documentos.
- Atención y servicio a clientes.

En las siguientes páginas, en los cuadros 23, 24, 25 y 26, se describe la categoría a la que pertenece cada curso, el número de curso, su nombre, duración, objetivo(s), temario, metodología de implementación, recursos y materiales didácticos necesarios, el o los dominios de aprendizaje que se trabajarán, así como las técnicas de enseñanza a utilizar en cada uno de éstos.

Trabajo en equipo

Cuadro 23. Contenido del curso Trabajo en equipo

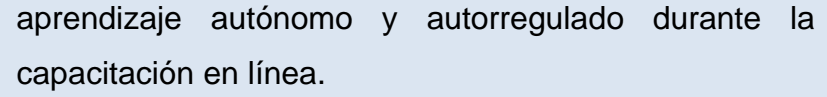
Categoría a la que pertenece	II. Valores personales.
Número de curso	Número 1.
Nombre del curso	Trabajo en equipo.
Duración	40 horas. Divididas en 10 sesiones de 4 horas cada una (1 sesión por día = 2 semanas de capacitación).
Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none">• Al finalizar el curso, los participantes conocerán y comprenderán el concepto, la importancia, las etapas y los elementos clave del trabajo en equipo, a través de la aplicación de la formación explicativa en línea, de la investigación autónoma y de actividades de trabajo en equipo, tomando como base las aportaciones de diversos autores respecto al tema abordado.• Al finalizar el tema uno, el participante conocerá y comprenderá el concepto y elementos clave para el trabajo en equipo a través de la formación explicativa en línea de los temas, tomando como base las diferentes aportaciones de autores.• Al finalizar el tema dos, el participante aprenderá qué es y cuál es la diferencia entre un grupo y un equipo de trabajo, a través de definir los factores y actividades que se llevan a cabo, tomando como base la aportación de autores de diversas fuentes electrónicas e impresas.• Al finalizar el tema tres, el participante conocerá y aplicará las etapas y roles de trabajo para la formación de un equipo de trabajo a través de la formación explicativa en línea y de la ejecución de una actividad en

	equipo en línea, basándose en lo establecido por los autores referencia y medios electrónicos.
Contenido (temario)	TEMA 1. EL TRABAJO EN EQUIPO
	1.1 Definición
	1.2 Elementos clave
	1.2.1 Organización
	1.2.2 Objetivo común
	1.2.3 Conjunto de personas
	1.3 Tipos de equipos de trabajo
	1.3.1 Funcional
	1.3.2 Multifuncional
	1.3.3 Autónomo
	1.4 Aspectos clave para funcionar
	1.4.1 Sinergia
	1.4.2 Rendimiento
	1.4.3 Valores para el trabajo en equipo
	1.5 Ventajas
	TEMA 2. GRUPO Y EQUIPO DE TRABAJO
	2.1 Conceptos
	2.2 Principales diferencias
	TEMA 3. FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO
	3.1 Etapas
	3.1.1 Formación
	3.1.2 Tormenta
	3.1.3 Establecimiento de normas
	3.1.4 Desempeño
	3.1.5 Suspensión
3.2 Roles de trabajo de los miembros del equipo	
3.2.1 Coordinador	

	<p>3.2.2 Investigador</p> <p>3.2.3 Creativo</p> <p>3.2.4 Cohesionador</p> <p>3.2.5 Especialista</p> <p>3.2.6 Implementador</p>
<p>Metodología</p>	<p>MÉTODO DE CAPACITACIÓN: Capacitación en línea.</p> <p>DESCRIPCIÓN: La capacitación será de desarrollo personal, en línea (es decir, con el uso medios digitales), la cual consistirá en un conjunto de actividades para informar al participante sobre diversos aspectos relacionados al trabajo en equipo.</p> <p>La metodología de formación en línea es explicativa y de investigación autónoma. El capacitador será el facilitador y guía de la acción formativa, utilizando los medios electrónicos necesarios para ingresar los materiales teóricos correspondientes para la asimilación de los contenidos por cada tema. Se buscará en todo momento la participación del alumnado en las clases y su implicación activa en las actividades propuestas y el desarrollo de un conocimiento autorregulado. Se otorgará información teórica y se solicitará que la procesen mediante herramientas como mapas conceptuales, resúmenes y diagramas.</p> <p>Se implementará una actividad de trabajo en equipo online, para determinar su creatividad en la solución de este tipo de problemas o barreras que representa el trabajo a distancia, su nivel de compromiso y responsabilidad con su equipo de trabajo, así como su capacidad de comunicación y entendimiento mediante medios digitales. Asimismo, se</p>

	<p>programará una videoconferencia virtual para dialogar respecto a los temas abordados con todos los participantes.</p> <p>Desde el primer día conocerá la programación didáctica del curso, los contenidos, la metodología, los criterios de evaluación y la finalidad de la acción formativa con respecto a su desarrollo personal y laboral. Igualmente, se le proporcionarán los medios didácticos para el seguimiento y la adquisición de los contenidos teóricos.</p> <p>La asistencia a clase en línea es obligatoria y necesaria para la superación con éxito de la acción formativa. De este modo, se llevará un control de presencia diario con registro de actividades ingresadas a la plataforma. Igualmente se aplicarán las pruebas de evaluación para verificar que el participante ha adquirido los conocimientos necesarios y alcanzado los objetivos del curso. El último día de sesión se le entregará una encuesta de satisfacción de la calidad de la capacitación obtenida.</p>
<p>Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Laptop. ✓ Diapositivas. ✓ Procesador de textos. ✓ Páginas web. ✓ Libros. ✓ Classroom. ✓ Videoconferencias en plataforma Zoom. ✓ Correo electrónico.
<p>Materiales didácticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Videos. ✓ Imágenes. ✓ Videoconferencias en línea. ✓ Diagramas.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Láminas. ✓ Mapas conceptuales. ✓ Mapas mentales. ✓ Cuadros sinópticos. ✓ Infografías. ✓ Casos prácticos. ✓ Lecturas. ✓ Actividades en equipo en línea.
<p>Dominio de aprendizaje que se trabajará</p>	<p>Dominio cognitivo, el aprendiz generará una comprensión, análisis y síntesis respecto a lo que es y lo que implica el trabajo en equipo.</p> <p>Dominio psicomotriz, el participante pondrá en práctica su creatividad y manejo de herramientas digitales para idear soluciones para el trabajo en equipo online.</p> <p>Dominio afectivo, el instructor buscará promover actitudes y habilidades que permitan lograr un adecuado comportamiento y actitudes en los participantes, para el trabajo en equipo eficaz en su vida personal y laboral.</p>
<p>Técnicas de enseñanza a utilizar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnica diálogo: El instructor establecerá un diálogo con todos los participantes mediante una videoconferencia en línea, en el cual, cada uno dará su opinión respecto al trabajo en equipo, cuáles son los principales problemas a los que se han enfrentado y las posibles estrategias que podrían aplicar para resolverlos. 2. Técnica de investigación: Se propondrá a los alumnos, que investiguen por su cuenta respecto a los temas de la capacitación planteados, para que obtengan y aumenten sus conocimientos de éstos. Esto ayudará a fomentar un



aprendizaje autónomo y autorregulado durante la capacitación en línea.

Fuente: Elaboración propia.

Manejo de conflictos y estrés

Cuadro 24. Contenido del curso Manejo de conflictos y estrés

Categoría a la que pertenece	II. Valores personales.
Número de curso	Número 2.
Nombre del curso	Manejo de conflictos y estrés.
Duración	40 horas. Divididas en 10 sesiones de 4 horas cada una (1 sesión por día = 2 semanas de capacitación).
Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none">• Al finalizar el curso, los participantes conocerán y comprenderán el concepto, signos y estrategias para afrontar el estrés en el trabajo, a través de la aplicación de la formación explicativa en línea, de la investigación autónoma y de actividades individuales, tomando como base las aportaciones de diversos autores respecto al tema abordado.• Al finalizar el tema uno, el participante conocerá y comprenderá el concepto del estrés y su relación con el rendimiento de las personas, a través de la formación explicativa en línea de los temas, tomando como base las diferentes aportaciones de autores.• Al finalizar el tema dos, el participante aprenderá qué es y cuál es la diferencia entre cada tipo de signo que existe para indicar que una persona está estresada, a través de definir los factores que denotan cada uno de éstos, tomando como base la aportación de autores de diversas fuentes electrónicas e impresas.• Al finalizar el tema tres, el participante conocerá las principales situaciones más estresantes en el trabajo y estrategias que se pueden aplicar para afrontarlas a través de la formación explicativa en línea y de la

	<p>ejecución de una actividad expositiva, basándose en lo que realiza de manera personal ante situaciones de estrés en su trabajo y vida.</p>
<p>Contenido (temario)</p>	<p>TEMA 1: ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?</p> <p>1.1 Definición</p> <p>1.2 Relación entre rendimiento y estrés</p> <p>TEMA 2. ¿QUÉ SIGNOS NOS INDICAN QUE ESTAMOS ESTRESADOS?</p> <p>2.1 Fisiológicos</p> <p>2.2 Conductuales</p> <p>2.3 Cognitivos</p> <p>2.4 Emocionales</p> <p>TEMA 3: ¿QUÉ ES LO QUE MÁS ESTRESA EN EL TRABAJO Y QUÉ HACER PARA TRABAJAR EN ELLO?</p> <p>3.1 Situaciones laborales más y menos estresantes</p> <p>3.2 Situaciones no laborales más estresantes</p> <p>3.3 ¿Cómo reaccionamos ante las situaciones estresantes y qué hacer para relajarse?</p> <p>3.4 Consejos para evitar que la tensión nos domine</p> <p> 3.4.1 Vida saludable</p> <p> 3.4.2 Conciencia</p> <p> 3.4.3 Relajación muscular</p> <p> 3.4.4 Evitar distorsiones del pensamiento</p>
<p>Metodología</p>	<p>MÉTODO DE CAPACITACIÓN: Capacitación en línea.</p> <p>DESCRIPCIÓN: La capacitación será de desarrollo personal, en línea (es decir, con el uso medios digitales), la cual consistirá en un conjunto de actividades para informar</p>

al participante sobre diversos aspectos relacionados con el manejo de conflictos y estrés en el trabajo.

La metodología de formación en línea es explicativa y de investigación autónoma. El capacitador será el facilitador y guía de la acción formativa, utilizando los medios electrónicos necesarios para ingresar los materiales teóricos correspondientes para la asimilación de los contenidos por cada tema. Se buscará en todo momento la participación del alumnado en las clases y su implicación activa en las actividades propuestas y el desarrollo de un conocimiento autorregulado, considerando también la experiencia y percepción que cada participante tiene frente al tema relacionado con su vida personal y laboral. Se otorgará información teórica y se solicitará que la procesen mediante herramientas como cuadros comparativos y esquemas.

Se implementará una actividad de exposición online, para compartir su propuesta respecto a cómo pueden afrontar las situaciones conflictivas y estresantes después de haber aprendido sobre diversas técnicas y herramientas para ello en clase. Asimismo, se programará una videoconferencia virtual para dialogar respecto a los temas abordados con todos los participantes.

Desde el primer día conocerá la programación didáctica del curso, los contenidos, la metodología, los criterios de evaluación y la finalidad de la acción formativa con respecto a su desarrollo personal y laboral. Igualmente, se le proporcionarán los medios didácticos para el seguimiento y la adquisición de los contenidos teóricos.

	<p>La asistencia a clase en línea es obligatoria y necesaria para la superación con éxito de la acción formativa. De este modo, se llevará un control de presencia diario con registro de actividades ingresadas a la plataforma. Igualmente se aplicarán las pruebas de evaluación para verificar que el participante ha adquirido los conocimientos necesarios y alcanzado los objetivos del curso. El último día de sesión se le entregará una encuesta de satisfacción de la calidad de la capacitación obtenida.</p>
<p>Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Laptop. ✓ Diapositivas. ✓ Procesador de textos. ✓ Páginas web. ✓ Libros. ✓ Classroom. ✓ Videoconferencias en plataforma Zoom. ✓ Correo electrónico.
<p>Materiales didácticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Videos. ✓ Dibujos e ilustraciones. ✓ Diagramas. ✓ Láminas. ✓ Mapas conceptuales. ✓ Mapas mentales. ✓ Cuadros sinópticos. ✓ Infografías. ✓ Casos prácticos. ✓ Lecturas. ✓ Test de estrés. ✓ Debates. ✓ Técnicas de relajación muscular.

<p>Dominio de aprendizaje que se trabajará</p>	<p>Dominio cognitivo, el aprendiz generará un conocimiento y comprensión respecto a lo que es el estrés y los signos que indican una situación de estrés; así como de las causas y consecuencias del estrés en la vida personal y laboral.</p> <p>Dominio psicomotriz, el alumno podrá aprender a lograr la relajación muscular que le permita trabajar en el estrés.</p> <p>Dominio afectivo, ya que el instructor buscará promover actitudes y habilidades que permitan la disminución de tensión y estrés en los participantes y que impliquen una valoración por una vida saludable en el aspecto físico y emocional.</p>
<p>Técnicas de enseñanza a utilizar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnica expositiva: El capacitador hará una exposición oral, en la que se expliquen los contenidos que se abordan en el temario del curso. 2. Técnica de discusión: Se llevarán a cabo lecturas en grupo, las cuales se comentarán e interpretarán en conjunto, con el fin de comunicar con los demás lo que entienden de la reflexión planteada y lo que dicha lectura le aporta a su vida, para debatir posteriormente, las causas y consecuencias de los conflictos y el estrés. 3. Técnica estudio de caso: Se planteará una problemática relacionada con el estrés en el trabajo, todos los participantes propondrán una solución o alternativa que de manera personal puede funcionar en su trabajo para afrontar conflictos y estrés.

Fuente: Elaboración propia.

Elaboración de oficios y otros documentos

Cuadro 25. Contenido del curso Elaboración de oficios y otros documentos

Categoría a la que pertenece	I. Funciones.
Número de curso	Número 3.
Nombre del curso	Elaboración de oficios y otros documentos.
Duración	40 horas. Divididas en 10 sesiones de 4 horas cada una (1 sesión por día = 2 semanas de capacitación).
Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de redactar y elaborar oficios y otros documentos de manera efectiva y profesional, aplicando las normas gramaticales y de estilo correspondientes. • Al finalizar el tema uno, el participante se familiarizará con los conceptos y elementos clave de la elaboración de oficios y otros documentos. • Al finalizar el tema dos, el participante aprenderá cómo se estructuran y presentan los distintos tipos de documentos y oficios, considerando ejemplos y consejos para su elaboración. • Al finalizar el tema tres, el participante aplicará el uso de un lenguaje claro, conciso y efectivo en la redacción de los documentos.
Contenido (temario)	<p>TEMA 1: INTRODUCCIÓN A LA REDACCIÓN DE OFICIOS Y OTROS DOCUMENTOS</p> <p>1.1 Definición y características de los oficios y documentos oficiales.</p> <p>1.2 Importancia y objetivos de una buena redacción.</p> <p>1.3 Aspectos gramaticales y ortográficos en la redacción.</p> <p>1.3.1 Reglas básicas de gramática y ortografía.</p>

1.3.2 Errores comunes a evitar en la redacción de documentos.

TEMA 2. ESTRUCTURA Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS Y OFICIOS

2.1 Estructura y organización de los documentos.

2.1.1 Elementos fundamentales de un oficio y otros documentos.

2.1.2 Tipos de documentos y sus características.

2.2 Presentación y formato de los documentos.

2.2.1 Normas de presentación: márgenes, fuentes, interlineado, etc.

2.2.2 Uso de recursos visuales (encabezados, pies de página, logotipos, etc.).

TEMA 3: TÉCNICAS DE REDACCIÓN EFECTIVA

3.1 Uso de un lenguaje claro, conciso y directo.

3.2 Evitar ambigüedades y redundancias.

MÉTODO DE CAPACITACIÓN: Capacitación presencial.

DESCRIPCIÓN: La capacitación será un curso de manera presencial (es decir, cara a cara), el cual consistirá en un conjunto de actividades para informar al alumno sobre diversos aspectos para poder redactar correctamente oficios y documentos dentro de su área de trabajo.

Metodología

La metodología de formación presencial es activa-participativa y demostrativo-explicativa. El capacitador será el facilitador y guía de la acción formativa, utilizando los medios didácticos necesarios para transmitir los conceptos teóricos y la práctica correspondiente para la asimilación de los contenidos por cada tema. Se buscará en todo momento

la participación del alumnado en las clases y su implicación activa en las actividades propuestas y el desarrollo de una buena comunicación entre el grupo-clase.

Desde el primer día, conocerá la programación didáctica del curso, los contenidos, la metodología, los criterios de evaluación y la finalidad de la acción formativa con respecto a su desarrollo laboral. Igualmente, se le proporcionarán los medios didácticos para el seguimiento y la adquisición de los contenidos teórico-prácticos.

Las sesiones presenciales se estructurarán siguiendo pautas de dinamismo, aprendizaje cooperativo e interacción para favorecer el aprendizaje de los conceptos y alcanzar los objetivos definidos.

La asistencia a clase es obligatoria y necesaria para la superación con éxito de la acción formativa. De este modo, se llevará un control de presencia diario con hoja de firmas. Igualmente se aplicarán las pruebas de evaluación para verificar que el participante ha adquirido los conocimientos necesarios y alcanzado los objetivos del curso. El último día de sesión se le entregará una encuesta de satisfacción de la calidad de la capacitación obtenida.

Recursos

- ✓ Pizarrón.
- ✓ Marcadores para pizarrón.
- ✓ Proyector.
- ✓ Laptop.
- ✓ Apuntador.
- ✓ Diapositivas.
- ✓ Casos prácticos.

Materiales didácticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías e ilustraciones. ✓ Diagramas. ✓ Cuadros sinópticos. ✓ Infografías. ✓ Cuadros comparativos.
Dominio de aprendizaje que se trabajará	<p>Dominio cognitivo, el aprendiz generará un conocimiento y comprensión respecto a cómo redactar y elaborar correctamente oficios y documentos en su área de trabajo.</p>
Técnicas de enseñanza a utilizar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnica expositiva: El capacitador hará una exposición oral, en la que se expliquen los contenidos que se abordan en el temario del curso. 2. Técnica de diálogo: Los participantes comentarán y compartirán información y opiniones de los temas vistos, con sus compañeros y con el instructor.

Fuente: Elaboración propia.

Atención y servicio a clientes

Cuadro 26. Contenido del curso Atención y servicio a clientes

Categoría a la que pertenece	I. Funciones.
Número de curso	Número 4.
Nombre del curso	Atención y servicio a clientes.
Duración	40 horas. Divididas en 10 sesiones de 4 horas cada una (1 sesión por día = 2 semanas de capacitación).
Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none">• Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de brindar un servicio de calidad, aplicando las habilidades de atención y servicio al cliente en su área de Control Escolar.• Al finalizar el tema uno, el participante se familiarizará con los fundamentos teóricos y prácticos necesarios para comprender la importancia de la atención y servicio al cliente en el área de Control Escolar, desarrollar habilidades de comunicación efectiva y establecer una base sólida para identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes.• Al finalizar el tema dos, el participante aprenderá a desarrollar los principales procesos de atención al cliente específicos del área de Control Escolar, para poder brindar un servicio eficiente y satisfactorio.• Al finalizar el tema tres, el participante desarrollará habilidades y conocimientos relacionados con la calidad en el servicio al cliente en el contexto escolar, promoviendo una la búsqueda de la mejora continua en la atención y servicio.
Contenido (temario)	TEMA 1: FUNDAMENTOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

1.1 Introducción al servicio al cliente en el contexto escolar

1.1.1 Definición de servicio al cliente en el ámbito educativo.

1.1.2 Importancia de la atención y servicio al cliente en el área de Control Escolar.

1.1.3 Roles y responsabilidades del auxiliar administrativo en la atención al cliente.

1.2 Habilidades de comunicación verbal y no verbal.

1.2.1 Escucha activa y empatía en la interacción con los clientes.

1.2.2 Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos.

1.2.3 Identificación de necesidades y expectativas de los clientes

1.2.4 Gestión de las expectativas del cliente y manejo de solicitudes especiales.

TEMA 2. PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

2.1 Procesos de atención al cliente en el área de Control Escolar

2.1.1 Recepción y orientación de alumnos, padres, docentes y público en general.

2.1.2 Registro y seguimiento de solicitudes y trámites.

2.1.3 Elaboración de boletas y certificados

2.1.4 Emisión de constancias y credenciales.

2.1.5 Manejo de documentación y expedientes.

TEMA 3: CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTINUA

3.1 Calidad en el servicio al cliente en el ámbito escolar

	<p>3.1.1 Estándares de calidad y excelencia en el servicio.</p> <p>3.1.2 Medición y evaluación de la satisfacción del cliente.</p> <p>3.1.3 Acciones para mejorar la calidad del servicio.</p> <p>3.2 Desarrollo de habilidades de servicio al cliente</p> <p>3.2.1 Proactividad.</p> <p>3.2.2 Trato amable y cortés hacia los clientes.</p> <p>3.2.3 Orientación al logro de soluciones y resultados.</p> <p>3.3 Mejora continua en la atención y servicio al cliente</p> <p>3.3.1 Identificación de oportunidades de mejora.</p> <p>3.3.2 Implementación de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>3.3.3 Seguimiento y retroalimentación para asegurar la satisfacción del cliente.</p>
<p>Metodología</p>	<p>MÉTODO DE CAPACITACIÓN: Capacitación presencial.</p> <p>DESCRIPCIÓN: La capacitación será un curso de manera presencial (es decir, cara a cara), el cual consistirá en un conjunto de actividades para informar al alumno sobre diversos aspectos para poder brindar una correcta atención y servicio a clientes.</p> <p>La metodología de formación presencial es activa-participativa y demostrativo-explicativa. El capacitador será el facilitador y guía de la acción formativa, utilizando los medios didácticos necesarios para transmitir los conceptos teóricos y la práctica correspondiente para la asimilación de los contenidos por cada tema. Se buscará en todo momento la participación del alumnado en las clases y su implicación activa en las actividades propuestas y el desarrollo de una buena comunicación entre el grupo-clase.</p>

	<p>Desde el primer día, conocerá la programación didáctica del curso, los contenidos, la metodología, los criterios de evaluación y la finalidad de la acción formativa con respecto a su desarrollo laboral. Igualmente, se le proporcionarán los medios didácticos para el seguimiento y la adquisición de los contenidos teórico-prácticos.</p> <p>Las sesiones presenciales se estructurarán siguiendo pautas de dinamismo, aprendizaje cooperativo e interacción para favorecer el aprendizaje de los conceptos y alcanzar los objetivos definidos.</p> <p>La asistencia a clase es obligatoria y necesaria para la superación con éxito de la acción formativa. De este modo, se llevará un control de presencia diario con hoja de firmas. Igualmente se aplicarán las pruebas de evaluación para verificar que el participante ha adquirido los conocimientos necesarios y alcanzado los objetivos del curso. El último día de sesión se le entregará una encuesta de satisfacción de la calidad de la capacitación obtenida.</p>
<p>Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pizarrón. ✓ Marcadores para pizarrón. ✓ Proyector. ✓ Laptop. ✓ Apuntador. ✓ Diapositivas.
<p>Materiales didácticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías e ilustraciones. ✓ Diagramas. ✓ Cuadros sinópticos. ✓ Infografías. ✓ Cuadros comparativos.

<p>Dominio de aprendizaje que se trabajará</p>	<p>Dominio cognitivo, el aprendiz generará un conocimiento y comprensión respecto a cómo brindar calidad en su atención y servicio a clientes, es decir, a los usuarios de sus servicios en su área.</p>
<p>Técnicas de enseñanza a utilizar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnica expositiva: El capacitador hará una exposición oral, en la que se expliquen los contenidos que se abordan en el temario del curso. 2. Técnica de diálogo: Los participantes comentarán y compartirán información y opiniones de los temas vistos, con sus compañeros y con el instructor.

Fuente: Elaboración propia.

CRONOGRAMA DE TIEMPOS Y ACTIVIDADES

A continuación, en el cuadro 27, se presenta el cronograma de actividades que se contemplan en el plan de capacitación, es decir, cada cuándo se darán los cursos y cuánto tiempo durarán los mismos, contemplando un tiempo máximo de 6 meses para que se cumpla con la ejecución de todos ellos.

Cuadro 27. Cronograma del programa de capacitación

Actividad	Año 2023												Año 2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Diseño y aplicación del DNC.																								
Analizar los datos e información recabada con el DNC.																								
Proponer estrategias de solución a las problemáticas y deficiencias detectadas (cursos).																								
Formular el programa de capacitación.																								
Definir los cursos y el temario para cada uno de los cursos.																								
Elaboración del presupuesto del programa.																								
Autorización para implementación de cursos.																								
Curso N.º1. Trabajo en equipo.																								
Curso N.º2. Manejo de conflictos y estrés.																								
Curso N.º3. Elaboración de oficios y otros documentos.																								
Curso N.º4. Atención y servicio a clientes.																								
Control para medir la efectividad del programa de capacitación.																								

Fuente: Elaboración propia.

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

A continuación, en el cuadro 28, se muestra el costo que involucra el programa de capacitación presentado, contemplando los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros que serán necesarios para su ejecución; mostrando su cantidad requerida, descripción, costo unitario y costo total.

Cuadro 28. Presupuesto del programa de capacitación

Tipo de recursos	Cantidad requerida	Descripción	Costo unitario	Costo total
Humanos	1	Capacitador que impartirá los cursos, es el maestrante. Sus honorarios por curso son de \$7,500 (tanto presenciales como en línea), éste impartirá 4 cursos.	\$30,000.00	\$30,000.00
Materiales	1	Aula.	N/A	Lo proporciona la escuela.
	2	Pizarrones blancos.	N/A	Los proporciona la escuela.
	1	Marcador para pizarrón Marking Bic + Borrador (colores, 5 piezas).	\$98.00	\$98.00
	30	Pliegos de papel bond.	\$3.00	\$90.00
	2	Marcador Office Depot base agua (colores, 12 piezas).	\$69.00	\$138.00
	1	Escritorio.	N/A	Lo proporciona la escuela.
	1	Silla de escritorio.	N/A	La proporciona la escuela.
	1	Paquete de Papel Revolución Reciclado Econovo / 500 hojas / Carta / 49 gr.	\$79.00	\$79.00
	3	Agua natural Sta. María, 500 ml, paquete de 24 piezas.	\$105.00	\$315.00

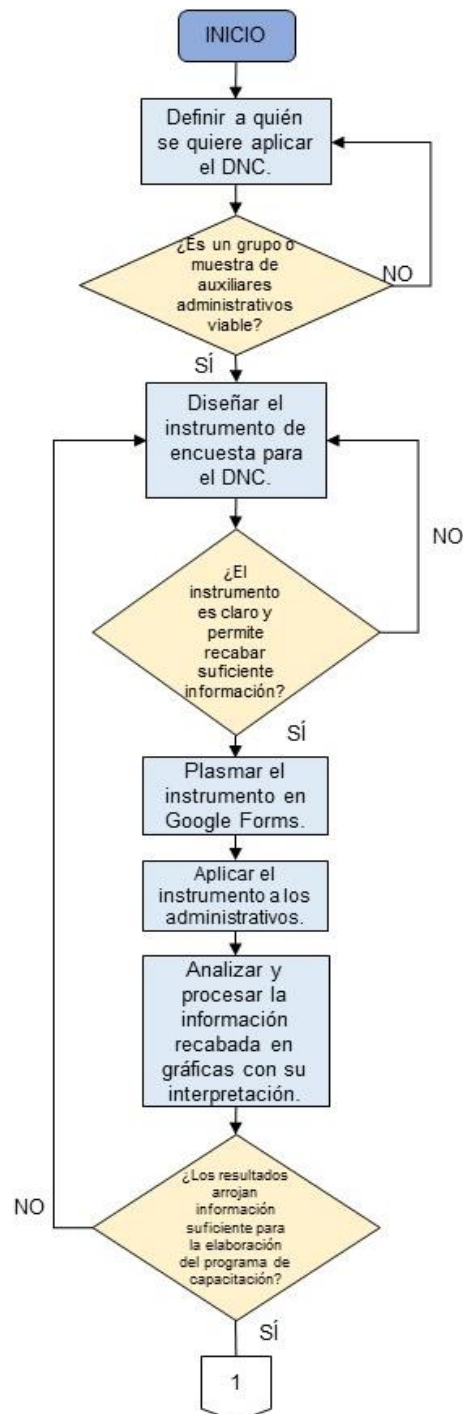
	4	Plumas Bic Cristal / Punto mediano / Tinta negra / 12 pzs.	\$49.00	\$196.00
	14	Butacas.	N/A	Las proporciona la escuela.
	1	Paquete de papel tipo opalina marca Pochteca Amatl (color blanco, 120 gr., 100 hojas).	\$145.00	\$145.00
Tecnológicos	1	Laptop HP 14-DQ0510LA 14" Windows 11 Intel Celeron 4 GB RAM 256 GB SSD Negra + Mouse y Funda.	\$9,899.00	\$9,899.00
	1	Proyector Portátil Full HD 1080P. Compatible con HDMI, VGA, USB, AV, Chromecast.	\$2,999.00	\$2,999.00
	1	Cable VGA de 1.8 m.	\$129.00	\$129.00
	1	Bocina inalámbrica JBL GO 2 Negro.	\$1,199.00	\$1,199.00
	1	Línea telefónica con Internet.	N/A	Servicio que paga la escuela, por lo que no implica un costo para la capacitación.
	1	Epson Expression Home XP-4200 - Impresora Multifunción A4 con Impresión Doble Cara, WiFi, Pantalla LCD, Scan-to-Cloud e Impresión Móvil.	\$ 2,321.59	\$ 2,321.59
	1	Apuntador Láser Novotek WP2268.	\$319.00	\$319.00
	1	Plataforma Google Classroom.	N/A	Es gratuito, no hay ningún coste por usarla y crear una clase.
	1	Licencia anual para el uso de la Plataforma Zoom.	\$1,978.99	\$1,978.99
	Financieros (TOTAL)			

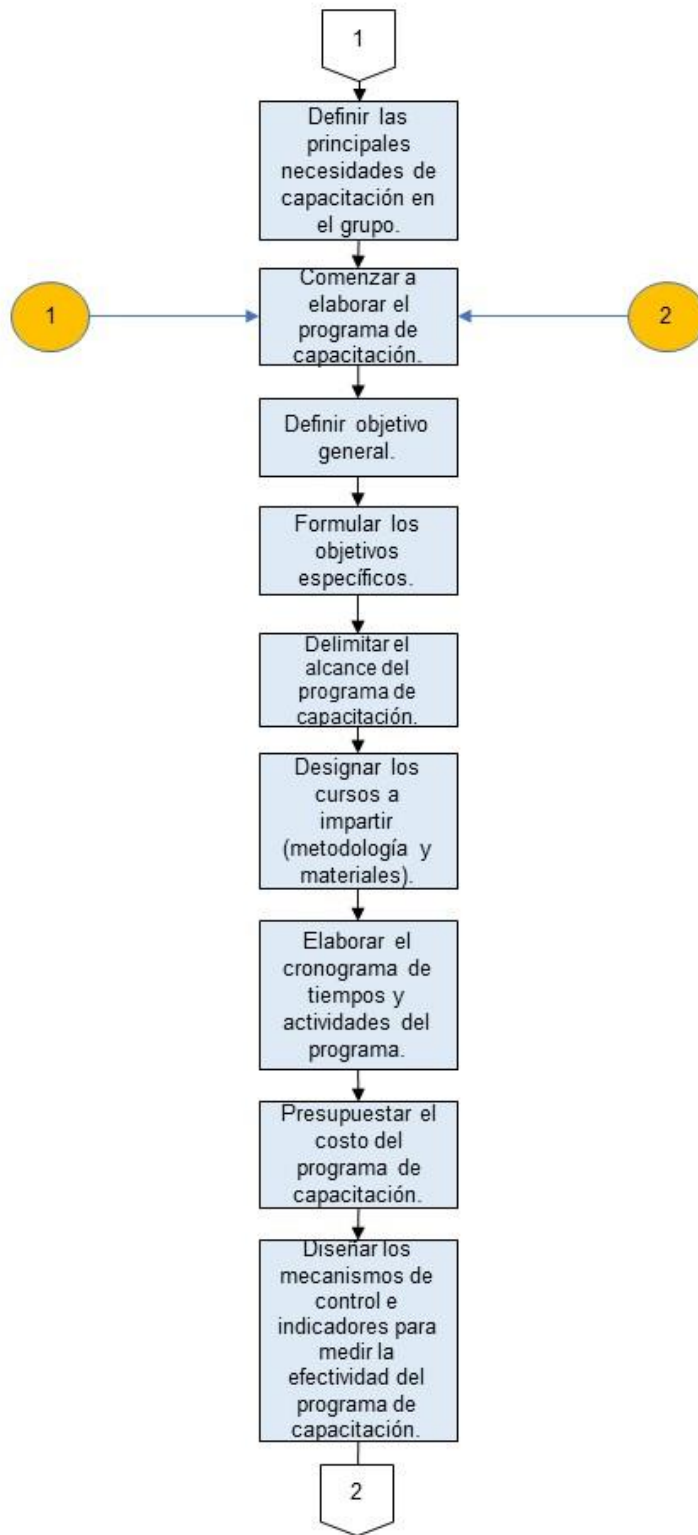
Fuente: Elaboración propia, con base en cotizaciones.

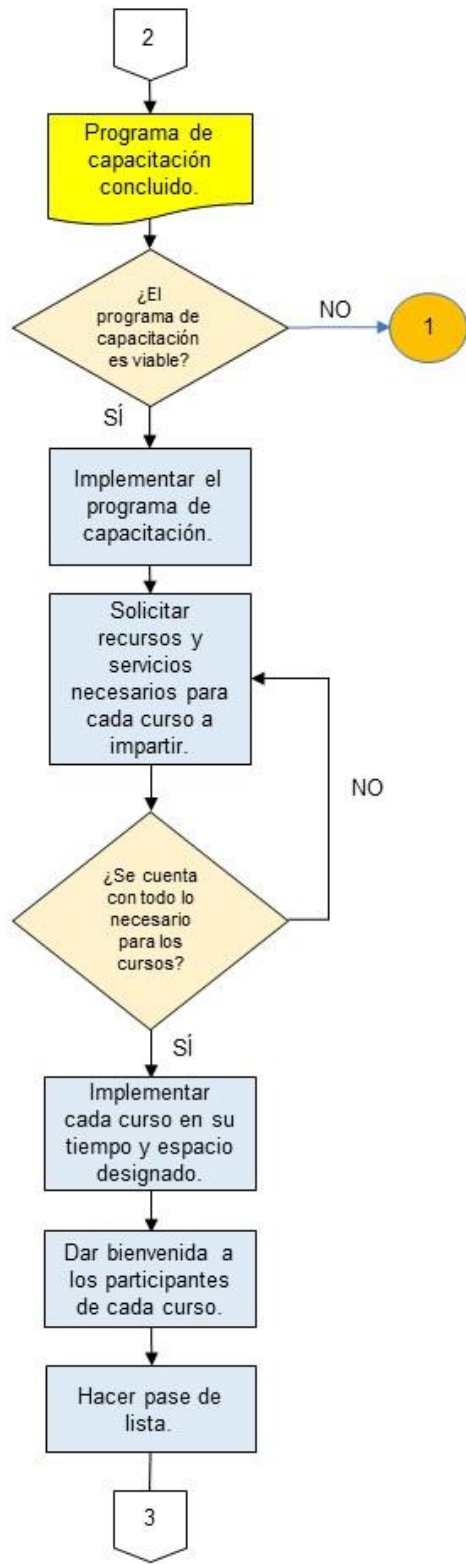
PROCEDIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN

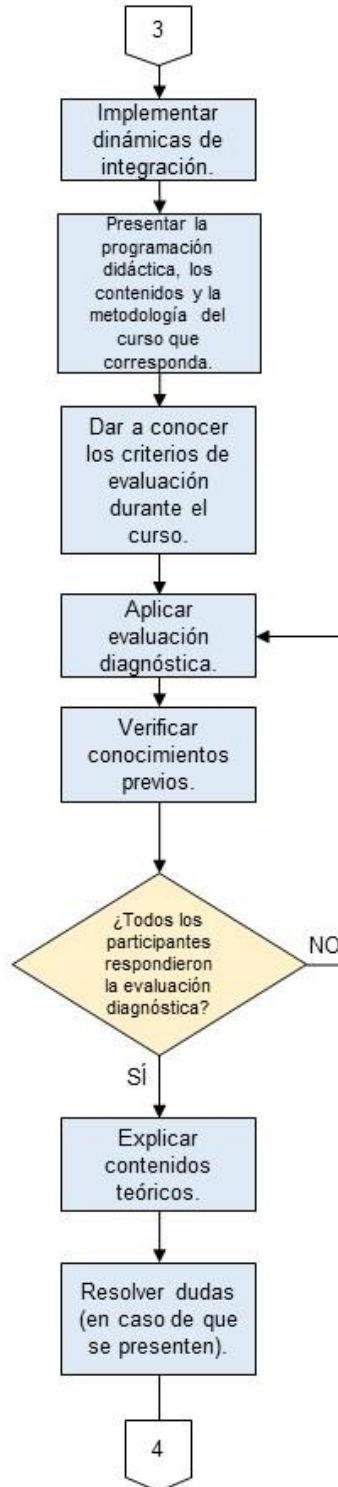
En este apartado (figura 12) se muestra el diagrama de flujo con las etapas que hay que seguir para aplicar de manera efectiva el programa de capacitación en el grupo.

Figura 12. Diagrama de flujo del procedimiento del programa de capacitación

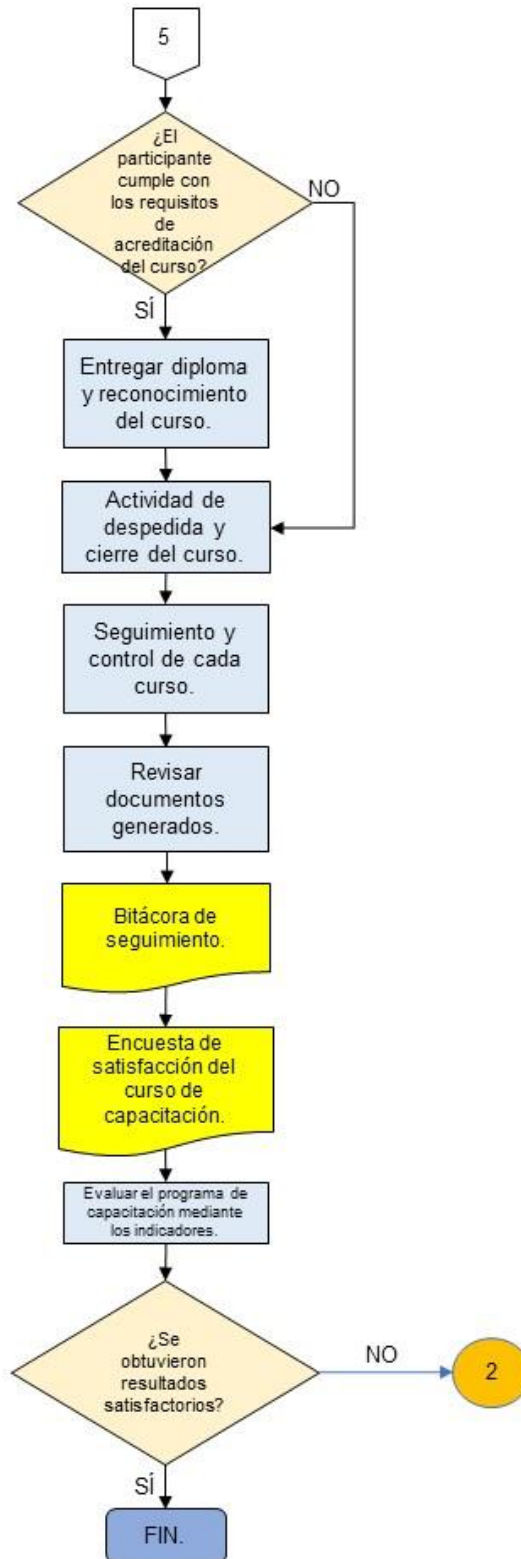












Fuente: Elaboración propia.

MECANISMOS DE CONTROL PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Para este punto, se implementarán 2 instrumentos y 7 indicadores para verificar si se cumplieron con los objetivos del programa de capacitación y los cursos que lo conforman, su desempeño, así como los resultados obtenidos. A continuación, se describen dichos instrumentos a utilizar.

En primer lugar (cuadro 29), se implementará una bitácora de seguimiento que permitirá verificar el registro de todos los trabajos entregados por los participantes que fueron capacitados, de forma continua durante todos los cursos que conforman este programa.

Cuadro 29. Bitácora de seguimiento de cada curso de capacitación



BITÁCORA DE SEGUIMIENTO

Nombre del curso			
Nombre del capacitador			
Nombre del participante			
Fecha de inicio de curso	Día: _____	Mes: _____	Año: _____

Instrucciones:

1. El capacitador llenará el instrumento en función de las actividades y procesos que se realicen durante la ejecución de la capacitación.
2. Se escribe la fecha en que se lleva a cabo la actividad, así como si la entregó o no el participante.

No.	Actividad solicitada	Fecha			¿Entregó?	
		Día	Mes	Año	Sí	No
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						


Nombre y firma del capacitador: _____

Nombre y firma del participante: _____

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se aplicará una encuesta de satisfacción a los participantes que fueron capacitados (los cuales responderán de manera anónima), para conocer su percepción y nivel de satisfacción que obtuvieron después de haber tomado dichas capacitaciones que comprenden el presente programa de capacitación, así como para identificar los puntos que podrían mejorar por parte del capacitador. Dicho formato se presenta en la siguiente página (cuadro 30).

Cuadro 30. Formato de encuesta de satisfacción



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN

Nombre del curso			
Nombre del capacitador			
Fecha de inicio de curso	Día: _____	Mes: _____	Año: _____

Agradeceremos nos brindes tu opinión sobre la ejecución del curso de capacitación con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de éste y nos sirva de referencia para mejorar en próximas actividades. Te pedimos, respondas las siguientes preguntas marcando con una "X" la opción que vaya más acorde con tu opinión, en el espacio que corresponda, considerando la siguiente escala: M: Mucho R: Regular P: Poco N: Nada

I	DEL CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN	M	R	P	N
1	Al iniciar la capacitación, ¿tenías conocimiento del tema?				
2	Al finalizar la capacitación, ¿aumentaron tus conocimientos?				
3	¿La capacitación cumplió con tus expectativas?				
4	¿Estás conforme con la calidad del curso de capacitación?				
5	¿Estás conforme con lo aprendido en la capacitación?				
II	DE LA ORGANIZACIÓN	M	R	P	N
6	¿Se cumplió con los horarios establecidos?				
7	¿Se cumplió con el contenido programado?				
8	¿Se creó un ambiente adecuado y de confianza?				
III	DEL MATERIAL DIDÁCTICO	M	R	P	N
9	¿Las herramientas utilizadas fueron coherentes con el objetivo de la capacitación?				
10	¿La cantidad de material fue suficiente?				
11	¿Fue adecuada la calidad del material y herramientas utilizadas para desarrollar la capacitación?				
IV	DEL CAPACITADOR	M	R	P	N
12	¿Demostró conocimiento de los temas desarrollados?				
13	¿Se dio a entender con claridad?				
14	¿Se mantuvo el interés y atención en los participantes que tomaron la capacitación?				
V	DE ACUERDO CON LA CAPACITACIÓN EN LÍNEA (SI CORRESPONDE)	M	R	P	N
15	Anteriormente, ¿qué tanto se había tomado una capacitación en línea?				
16	¿Qué tan adecuados fueron los recursos tecnológicos implementados en la capacitación?				
17	¿Qué tan difícil fue tomar la capacitación en línea?				
18	¿Consideras que el capacitador manejaba de forma adecuada la plataforma en línea?				
19	¿Qué tanto consideras que la capacitación en línea ayudó a comprender mejor el contenido?				

Realiza una retroalimentación del desarrollo de la capacitación presencial: _____

Realiza una retroalimentación del desarrollo de la capacitación en línea (si corresponde): _____

¡GRACIAS POR TU TIEMPO Y PARTICIPACIÓN!

Fuente: Elaboración propia.

Adicional a los formatos presentados, se aplicarán los indicadores para determinar la relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos distintos, con el fin de identificar en qué medida se cumplen los objetivos del programa de capacitación, es decir, definir su efectividad.

Cuadro 31. Indicadores de efectividad del programa de capacitación

No.	Indicador	Fórmula	Explicación
1	Efectividad del programa de capacitación.	(Número de auxiliares capacitados que mostraron un mejor desempeño en su puesto / Total de auxiliares capacitados) * 100	Calcula el porcentaje de auxiliares que han mostrado mejoras en su desempeño laboral después de la capacitación.
2	Efectividad del Curso N.º1. Trabajo en equipo.	(Número de auxiliares que les gusta trabajar en equipo / Total de auxiliares capacitados) * 100.	Calcula el porcentaje de auxiliares que les gusta trabajar en equipo, después del curso de capacitación. Considerando que antes de la capacitación este número era solamente un 28.6%.
3	Efectividad del Curso N.º2. Manejo de conflictos y estrés.	(Número de auxiliares que requieren capacitación en manejo de conflictos y estrés / Total de auxiliares capacitados) * 100.	Calcula el porcentaje de auxiliares que requieren capacitación en manejo de conflictos y estrés, después del curso de capacitación. Considerando que antes de la capacitación este número era un 57.1%.
4	Efectividad del Curso N.º3. Elaboración de oficios y otros documentos.	(Número de auxiliares que saben elaborar oficios / Total de auxiliares capacitados) * 100.	Calcula el porcentaje de auxiliares que saben elaborar oficios, después del curso de capacitación. Considerando que antes de la capacitación este número era sólo de un 35.7%.
5	Efectividad del Curso N.º4. Atención y servicio a clientes.	(Número de auxiliares que requieren capacitación en atención y servicio a clientes / Total de auxiliares capacitados) * 100.	Calcula el porcentaje de auxiliares que requieren capacitación en Atención y servicio a clientes, después del curso de capacitación. Considerando que antes de la capacitación este número era un 42.9%.
6	Cumplimiento de entrega de	(Número de actividades cumplidas / Total de	Calcula el porcentaje de actividades que se han cumplido según lo registrado en la

	actividades según bitácora de seguimiento.	actividades solicitadas) * 100.	bitácora de seguimiento de cada curso del programa de capacitación.
7	Satisfacción del programa de capacitación.	Puntuación promedio de satisfacción.	Calcula la puntuación promedio de satisfacción otorgada por los participantes en las encuestas de retroalimentación al finalizar cada curso del programa de capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez aplicados dichos instrumentos e indicadores, se podrán determinar los porcentajes de efectividad de cada rubro evaluado y poder determinar así, si fue exitoso el programa de capacitación para maximizar la eficiencia del personal de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 “Agustín Caballero”.

CONCLUSIONES

En conclusión, este trabajo de investigación se enfocó en abordar los diversos desafíos asociados con la atención y el servicio a los usuarios en los trámites administrativos de una secundaria. Para ello, se diseñó un programa de capacitación dirigido al personal administrativo del área de Control Escolar de la Escuela Secundaria Técnica N.º91 "Agustín Caballero".

Primeramente, para desarrollar el programa se identificaron las áreas de oportunidad del personal de Control Escolar que obstaculizan el cumplimiento de sus actividades, elaborando un DNC y graficando la información obtenida de éste.

Posterior a ello, con base en los resultados arrojados por el DNC, se seleccionaron los cursos de capacitación que permitieran subsanar las áreas de oportunidad detectadas en el personal, considerando 2 categorías: Funciones y valores personales.

De igual manera, se elaboró el programa de capacitación, considerando los cuatro cursos específicos que abordan áreas clave para mejorar la eficiencia y el desempeño del personal. Estos cursos se centran en el trabajo en equipo, el manejo de conflictos y estrés, la elaboración de oficios y otros documentos, así como la atención y servicio a los clientes, en este caso usuarios como alumnos y docentes, del servicio que se ofrece en Control Escolar. Se consideró en ellos tanto el desarrollo de habilidades personales como laborales, que resultan esenciales para el desempeño en su puesto y lograr ofrecer un servicio eficiente en el área.

La creación de este programa de capacitación se basó en el análisis de los resultados de un cuestionario de investigación aplicado a los 14 auxiliares administrativos del departamento de Control Escolar. Después de validar el programa, mediante prueba de hipótesis, se pudo concluir que su implementación puede generar diversos beneficios para la institución educativa. Estos beneficios incluyen mejoras en la atención y el servicio a los usuarios, así como en la organización interna y las relaciones interpersonales en el área.

Además, se establecieron indicadores de efectividad para evaluar el programa de capacitación y los cursos de manera individual, lo que permitirá realizar un seguimiento y una evaluación objetiva de su impacto. Estos indicadores incluyen el porcentaje de mejora en las habilidades y conocimientos del personal, el aumento por el gusto para trabajar en equipo, la reducción de conflictos y estrés, la mejora en la elaboración de oficios y documentos, el cumplimiento de actividades establecidos en la bitácora de seguimiento, así como el grado de satisfacción de los auxiliares respecto al programa con cada curso de capacitación.

En resumen, este estudio demuestra la importancia de proporcionar capacitación adecuada al personal encargado de los trámites administrativos en la escuela. El programa de capacitación diseñado ofrece una oportunidad para maximizar la eficiencia del personal de Control Escolar, mejorando sus habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad. Se espera que la implementación de este programa contribuya a la mejora continua de la institución educativa, beneficiando tanto a los usuarios como a la institución educativa en general.

RECOMENDACIONES

La principal recomendación que se brinda respecto a la situación problemática de la escuela radica en la implementación del programa de capacitación propuesto, esto ayudará a que se lleve a la realidad la posibilidad de mejorar las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio eficiente y de calidad por parte de los auxiliares administrativos de la institución.

Por otro lado, se recomienda dar seguimiento y evaluación para monitorear el impacto del programa de capacitación. Esto permitirá identificar áreas de mejora, medir la efectividad de los cursos y realizar ajustes si es necesario. Esto se puede considerar llevar a cabo con los instrumentos e indicadores que se propusieron en la presente investigación.

Por último, se recomienda que la escuela considere la importancia de la capacitación para su personal, generando por lo menos una vez al año alguna propuesta nueva de capacitación que involucre a todo el personal de todas sus áreas y niveles jerárquicos, esto con el firme propósito de mejorar en todo sentido el servicio educativo que se ofrece, destacar frente a otras instituciones similares y generar mayor satisfacción tanto para alumnos, como padres de familia y colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADMIN. (2016). *¿Qué es una muestra y cómo se selecciona?* Normas APA. <https://normasapa.net/que-es-una-muestra-y-como-se-selecciona/>
- Alles, M. A. (2012). *Diccionario de términos de recursos humanos* (1st ed.). Ediciones Granica.
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163–170. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Asociación de Trabajadores Académicos y Administrativos del Colegio de Bachilleres del Estado de México. (2020). *Convenio de sueldos y prestaciones del personal académico y administrativo sindicalizado*. COBAEM.
- Ayuntamiento de Ixtapaluca. (2022). *Plan de Desarrollo Municipal de Ixtapaluca 2022-2024*. <https://www.ixtapaluca22-24.com.mx/plan-de-desarrollo-municipal>
- Bermúdez, L. A. (2015). Capacitación: Una Herramienta De Fortalecimiento De Las Pymes. *InterSedes*, XVI(33), 3–25.
- Bermúdez, V. (2018). *Diferencias entre escuelas públicas y privadas*. Koko México. <http://kokomexico.com/es/diferencias-entre-escuelas-publicas-y-privadas>
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO SUPERIOR DE LA EDUCACIÓN.
- Cabralles, Á. L., Pasamar, S., & Cabrera, R. V. (2018). *Fundamentos para la gestión estratégica de los recursos humanos* (1st ed.). Editorial UOC.
- Cárdenas, G. (2004). *Diccionario de Ciencias Económico-Administrativas* (4th ed.). Universidad de Guadalajara.
- Castañeda, C., & Ramírez, A. (2020). *DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA MUEBLES R.O UBICADA EN LA CIUDAD DE PEREIRA, RISARALDA*. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE

PEREIRA.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (4th ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

Corral, Y., Corral, I., & Corral, A. F. (2015). Procedimientos de muestreo. *Revista Ciencias de La Educación*, 26(46), 151–167. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [Const.]. Art. 123. 5 de febrero de 1917 (México).

Departamento de Logística Funcional. (2016). *Glosario de términos de Recursos Humanos*. DLF.

Dolan, S. L., Valle, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación* (3rd ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA.

Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 1(1), 53–62.

Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2008). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (5th ed.). PEARSON EDUCACIÓN.

Guamán Gómez, V. J., Espinoza Freire, E. E., & Herrera Martínez, L. (2020). Fundamentos psicológicos de la actividad pedagógica. *Revista Conrado*, 16(73), 303–311.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (5th ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Hurtado C., O. L., Montoya A., L. S., & Osorio Q., L. D. (2007). MODELO DE CAPACITACIÓN Y COSTEO BASADO EN COMPETENCIAS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD. *Scientia Et Technica*, 13(37), 357–362. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84903761>

IBM Corporation. (2021). *Pruebas de muestras relacionadas de K: Tipos de prueba*. IBM. <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/beta?topic=sslvmb-substatistics-mainhelp-ddita-spss-base-tests-for-several-related-samples-test-types-html>

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado [LFTSE]. Art. 44. 28 de diciembre de 1963 (México).

Ley Federal del Trabajo [LFT]. Art. 153. 1º de abril de 1970 (México).

Lona, L. (2006). *El proceso administrativo de la capacitación*. Universidad Pedagógica Nacional.

López García, J. M., & Sarabia de Ortega, L. Y. (2016). Sistematización De Un Modelo De Capacitación Del Personal Administrativo De Apoyo De La Universidad Centroccidental “ Lisandro Alvarado ” (Ucla). *TEACS*, 9(19), 55–70.

Mercrado, H., Maturana, D., Romero, D., Barrios, L. M., Alzate, Y., & Yepez, J. M. (2019). *PROPUESTA DE MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA YEPEZ PUBLICIDAD*. <https://www.studocu.com/co/document/universidad-de-cartagena/derechos-fundamentales/proyecto-de-fundmentos-de-investigacion-iv- semestre-admon-de-empresas/22411902>

Morlote, N., & Celiseo, R. (2004). *Metodología de la investigación: Cuaderno de trabajo*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2nd ed.). PEARSON EDUCACIÓN.

Muñoz, C. I. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial Oxford University Press México.

Obando, L. L. (2007). *PROPUESTA DE MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA INFORMAR PUBLICIDAD [UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA]*. [http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB%20II.pdf)

Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&tlng=es.

Palacios Rodríguez, M. Á. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), e2756. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.2756>

Palazzolo, F., & Vidarte, V. (2013). *Claves para abordar el diseño metodológico*. DiCom. <https://maestriadicom.org/articulos/claves-para-abordar-el-diseno-metodologico/>

Paniagua, C. G. (1979). *Principales escuelas del pensamiento administrativo* (1st ed.). EUNED.

Puchol, L. (2005). *DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (6th ed.). Ediciones Díaz de Santos.

SENA. (2020). Herramientas Y Matrices De La Planeación Estratégica. 14. *Vigencia De Los Conceptos, Métodos, Herramientas Y Matrices De La Planeación Estratégica: Una Revisión Bibliográfica*, 177–192. http://revistas.sena.edu.co/index.php/Re_Mo/article/view/3030/3538

Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación. (2019). *Estatuto*. SNTE.

Tamayo, C., & Silva, I. (n.d.). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/22.pdf>

Tomalá, T., & Valverde, W. (2014). *PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SUS INCIDENCIA EN LAS ESTRATEGIAS COMERCIALES DE LA EMPRESA PUBLIVISION DE LA CIUDAD DE BABAHOYO* [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO]. <https://docplayer.es/130887032-Universidad-tecnica-de-babahoyo.html>

Ugarte Casafranca, W. D., Melgar Campos, T. V., & Tacillo Yauli, E. F. (2020). Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del

Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(45), 69–81. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18940>

GLOSARIO

1. **ACTIVIDAD:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros asignados a la actividad con un costo determinado) y que queda a cargo de una entidad administrativa. Por lo tanto, es la acción presupuestaria de mínimo nivel e indivisible a los propósitos de la asignación formal de recursos.

2. **ADIESTRAMIENTO:** Conocimientos, información, documentación, ejercicios y preparación necesaria para que un empleado conozca más o domine el manejo de un equipo o maquinaria. Se dice que un empleado es diestro cuando opera adecuadamente un equipo.

3. **ADMINISTRACIÓN:** Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; así como la óptima coordinación y aprovechamiento del personal y los recursos técnicos, materiales, financieros y del tiempo.

4. **ANÁLISIS INSTITUCIONAL:** Es un diagnóstico en profundidad de la entidad en su contexto interno y externo; supone el análisis organizado a los efectos de identificar y priorizar sus problemas, causas y consecuencias; implica evaluar la entidad en términos de sus capacidades, sistemas, estructuras y políticas, y con relación a un contexto externo que le permite el logro de sus objetivos. Por lo tanto, se trata de un diagnóstico acerca de la institución en el cual debería destacarse: enunciado de las políticas; capacidad de conducción, capacidad de acción, recursos y metodologías a través de las cuales ejecuta una política, programas y/o proyectos.

5. **AUDITORÍA:** Es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad, practicando con posterioridad a su ejecución y para su evaluación. Es la revisión, análisis y examen periódico que se efectúa a los libros

de contabilidad, sistemas y mecanismos administrativos, así como a los métodos de control interno de una organización administrativa, con el objeto de determinar opiniones respecto de su funcionamiento.

6. CALIDAD: Es una filosofía empresarial estrechamente relacionada con el marketing y los recursos humanos. Da lugar a un estilo de dirección y gestión, orientador de la empresa hacia el cliente externo y la satisfacción de sus necesidades y hacia el cliente interno y el fomento de su motivación, formación y participación. La calidad de los productos y procesos es el punto de unión entre ambas clases de clientes.

7. CAMBIO ORGANIZACIONAL: Transformación sistémica de actitudes y conductas a nivel individual y grupal en oportunidad de una modificación de estructura, cultura y poder en la organización.

8. CAPACITACIÓN: Información, documentación y preparación que recibe una persona tendiente a mejorar y enriquecer sus conocimientos en uno o varios temas. Pueden ser todos ellos enfocados en una empresa.

9. COMUNICACIÓN: Transferencia de información y entendimiento entre una(s) persona(s) y otra(s). Proceso en el que un emisor (fuente, codificador, cifrador) elabora y envía un mensaje a través de un medio (canal) para llegar a los sentidos de un receptor (destino, decodificador), que a su vez se convierte en emisor, compartiendo intereses en un diálogo.

10. CONTROL: Elemento del sistema administrativo en que se comparan los estándares de trabajo establecidos contra los desempeños que se han logrado o se están logrando.

11. COORDINACIÓN: Significa obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de la empresa. La coordinación trata de obtener los

elementos materiales y humanos necesarios para realizar las actividades que han sido planificadas de antemano.

12. **CULTURA CORPORATIVA:** Serie de actitudes, valores y normas de conducta aceptada que distingue a una organización. Patrón de valores y creencias compartidos que ofrece un significado a los miembros de una organización y les proporcionan las reglas de comportamiento dentro de la empresa.

13. **DELEGACIÓN:** dar de una persona a otra la jurisdicción que tiene por su oficio para que haga unas tareas o conferirle su representación. Proceso que permite conferir a un colaborador el encargo de realizar una tarea, concediéndole la autoridad y libertad necesarias, pero conservando siempre la responsabilidad final por el resultado. La delegación implica al mismo tiempo la obligación de rendición de cuentas al superior de las tareas que han sido delegadas.

14. **DEPARTAMENTO:** Cada una de las partes en que se divide un edificio, vehículo, caja, etcétera. Tratándose de empresas, cada una de estas partes debe ser asignada a la ejecución de un grupo de operaciones homogéneas. En lo administrativo, es la unidad de servicios identificable por las funciones ligadas a una estructura mayor, por ejemplo: departamento de contabilidad, de impuestos, finanzas, auditoría, economía, administración, etcétera.

15. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** Es un ámbito o dimensión de las organizaciones que tienen como finalidad el fortalecimiento de las capacidades, la organización de las estructuras, la regularidad de funcionamiento, así como de las relaciones o vínculos internos y externos. Apunta a fortalecer las condiciones de procesos de cambio sustentables e incluye al desarrollo organizacional.

16. **DESCENTRALIZACIÓN:** Sistema de administración en el que gran parte de la autoridad de toma de decisiones descansa en los niveles medios y bajos de la jerarquía. Esfuerzo de delegar de manera gradual toda la autoridad de un órgano o unidad administrativa de jerarquía superior, hacia otro(s) de mejor rango.

17. **DIAGNÓSTICO:** Etapa de la planificación que consiste en el reconocimiento de los problemas de la empresa, así como de las condiciones físicas, económicas, sociales y administrativas con las que se cuentan; de igual manera, se observa el funcionamiento en general de la organización y se determinan las alternativas de solución para trabajar en la problemática.

18. **DIRECCIÓN:** Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

19. **DUPLICIDAD:** Situación en la que dos grupos distintos de personas practican actividades paralelas o que se superponen la una a la otra en busca de un mismo objetivo.

20. **EFICACIA:** Refleja en qué medida se espera alcanzar o ha sido alcanzado el objetivo específico de un proyecto, teniéndose en cuenta tanto el nivel de logro, como los períodos temporales para hacerlo. La eficacia es un término que indica la contribución de un proyecto al logro de su objetivo específico.

21. **EFICIENCIA:** Es la capacidad del proyecto para transformar los insumos o recursos financieros, humanos y materiales en resultados. Establece el rendimiento o productividad con que se realiza esta transformación.

22. **ENTORNO:** Conjunto de agentes externos a la organización - jurídicos, políticos, sociales, económicos, tecnológicos, de la competencia, etc. - que afectan a su supervivencia, mantenimiento o desarrollo y que provoca en ella una determinada respuesta en sus propios agentes internos.

23. **ESTRATEGIA:** Formulación de posibles cursos de acción alternativos que define un conjunto de actividades propias, en base a la previsión de las acciones y

reacciones de las personas, factores o variables afectadas y que están fuera del control del gobierno del sistema.

24. **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Modo en que se resuelve la división del trabajo y la integración de las tareas mediante distintos mecanismos de coordinación en la organización.

25. **EQUIPO:** Número pequeño de personas que colaboran en el logro de metas comunes, manteniendo contacto y comunicación regular y personal entre sí durante cierto tiempo. El trabajo de los integrantes es interdependiente, dado que generalmente poseen habilidades y conocimientos complementarios. Son características importantes del equipo el compromiso compartido en el desempeño colectivo, y una cierta idea de identidad y pertenencia al mismo.

26. **FORTALEZAS:** Hace referencia a los puntos fuertes de una compañía, aquellas características propias de la empresa que le ayudan a alcanzar los objetivos marcados. Se tratan de factores internos, que pueden ser controlados por la propia organización. El concepto de fortalezas engloba aquellos aspectos que la entidad realiza bien o que tiene, y que además le hacen fuerte y diferente en comparación a la competencia. Estas fortalezas suelen acarrear alguna ventaja competitiva en el mercado.

27. **IDENTIDAD CORPORATIVA:** Sistema de signos que parten de los más básicos y se combinan entre sí para cubrir todo el universo de las comunicaciones de una empresa y presentan un solo estilo en su papelería de oficina, embalajes, etiquetas, transportes, uniformes del personal, puntos de venta, accesorios, obsequios, publicidad, etcétera.

28. **INFORMACIÓN:** Conjunto de datos que han sido procesados en una forma y un orden tal que son significantes para el receptor y que puede ser utilizable para la toma de decisiones para el corto, mediano o largo plazo.

29. **INVESTIGACIÓN:** Proceso sistemático de estudiar un problema con el propósito de derivar principios generales. La investigación es guiada por información

previamente recolectada y se propone acrecentar el cuerpo de conocimientos sobre el tema.

30. JEFE: Persona que tiene autoridad de mando y funciones administrativas dentro de una empresa. El que tiene la responsabilidad directa de llevar a cabo las solicitudes de los superiores y está autorizado a dar órdenes a sus subordinados.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de investigación

19/6/23, 20:52 Cuestionario de Investigación

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:
Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

ANGEL ALAN

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre

2. Mujer

3. Indistinto

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKnm4Qwo_HcDwJhTE/edit#responses 1/210

19/6/23, 20:52 Cuestionario de Investigación

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años

2. 28 a 37 años

3. 38 a 47 años

4. 48 a 57 años

5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo

2. Docente

3. Directivo

Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año

2. Entre 1 y 5 años

3. Entre 6 y 10 años

4. Entre 11 y 15 años

5. 16 años o más

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKnm4Qwo_HcDwJhTE/edit#responses 2/210

19/6/23, 20:52 Cuestionario de Investigación

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público

2. Recepción y registro de calificaciones

3. Elaboración de constancias y boletas o certificados

4. Generación de reposiciones de credenciales

5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKnm4Qwo_HcDwJhTE/edit#responses 3/210

19/6/23, 20:52 Cuestionario de Investigación

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKnm4Qwo_HcDwJhTE/edit#responses 4/210

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

ANGELINA

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

SERGIO

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

- 1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
- 2. Recepción y registro de calificaciones
- 3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
- 4. Generación de reposiciones de credenciales
- 5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado período de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

YADIRA

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular:

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no cree ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

MA. DE LOS ANGELES

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

61/210

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo

2. Docente

3. Directivo

Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

62/210

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

63/210

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

64/210

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.



16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

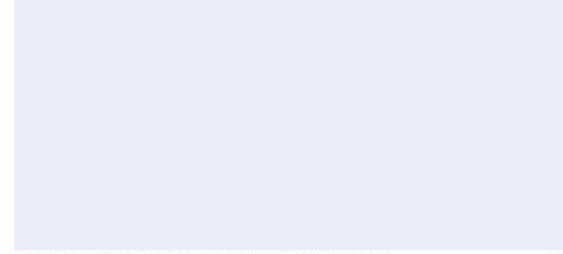


18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

MARIA SUSANA

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

FRANCISCA

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

- 1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
- 2. Recepción y registro de calificaciones
- 3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
- 4. Generación de reposiciones de credenciales
- 5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

EDITH

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular:

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no cree ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

LUISA VALENTINA

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

121/210

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

122/210

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

123/210

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1laBIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

124/210

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

EMMA _____

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formulario

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

GRACIELA

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

- 1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
- 2. Recepción y registro de calificaciones
- 3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
- 4. Generación de reposiciones de credenciales
- 5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

MA. DEL ROCIO

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular:

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no cree ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

ABIGAIL

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

https://docs.google.com/forms/d/1t8BIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

181/210

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo

2. Docente

3. Directivo

Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

https://docs.google.com/forms/d/1t8BIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

182/210

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1t8BIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

183/210

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

https://docs.google.com/forms/d/1t8BIP62qDJN4GnI26qJ5hpBBwKNm4Qwo_HCDWJhTE/edit#responses

184/210

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Cuestionario de investigación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MAXIMIZAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR DE LA ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA N°91 "AGUSTÍN CABALLERO"

Instrucciones:

Favor de responder las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad posibles; eligiendo sólo una de las opciones de respuesta posibles. Gracias por su colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. ¿Cuál es su nombre

VIOLETA

2. ¿Cuál es su sexo?

1. Hombre
2. Mujer
3. Indistinto

3. ¿Qué edad tiene?

1. 18 a 27 años
2. 28 a 37 años
3. 38 a 47 años
4. 48 a 57 años
5. 58 años o más

4. ¿Cuál es el puesto que desempeña en el área?

1. Auxiliar administrativo
2. Docente
3. Directivo
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando dicho puesto?

1. De 6 meses a 1 año
2. Entre 1 y 5 años
3. Entre 6 y 10 años
4. Entre 11 y 15 años
5. 16 años o más

6. ¿Cuál de las siguientes es la actividad que desempeña mayoritariamente?

1. Atención a alumnos, docentes, padres de familia y público
2. Recepción y registro de calificaciones
3. Elaboración de constancias y boletas o certificados
4. Generación de reposiciones de credenciales
5. Otros trámites solicitados por superiores

TOMA DE DECISIONES

Capacidad para analizar diversas opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.

1. ¿Considera que dentro de su labor administrativa posee la facultad para tomar decisiones relacionadas al servicio que brinda día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera que cuenta con los elementos necesarios para analizar opciones y su impacto que tienen al momento de tomar una decisión en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que cuenta con acceso a toda la información del área para sustentar una decisión que tome en su trabajo como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que requiere fortalecer su capacidad de toma de decisiones porque está totalmente relacionada con su labor administrativa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Su jefe inmediato delega las decisiones operativas al personal administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

CAPACIDADES

Conjunto de conocimientos, competencias y experiencia.

6. ¿Considera que posee los suficientes conocimientos de los trámites que realiza para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Los conocimientos que requiere para desempeñar su labor son estudiados y actualizados de manera constante?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que posee las suficientes habilidades técnicas y personales para brindar a los usuarios un servicio excelente y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. De acuerdo con su desempeño en los últimos 6 meses, ¿considera que los usuarios a los que atiende quedan totalmente satisfechos con su atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cree que su servicio y atención que ofrece en el área podrían mejorar?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS

Metas asignadas a una persona a cumplir en un determinado periodo de tiempo.

11. ¿Se le han dado a conocer sus objetivos individuales así como los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr sus objetivos individuales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su desempeño ha contribuido a lograr los objetivos del área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cree que usted y sus demás compañeros trabajan colaborativamente para lograr la meta de generar mejores resultados en el área?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera relevante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo para mejorar el desempeño en sus funciones?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

FUNCIONES

Conjunto de tareas en relación con un puesto o área determinada.

16. ¿Conoce perfectamente cuáles son las tareas que debe desempeñar en su puesto como auxiliar administrativo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Posee un manual de procesos o procedimientos en el que se plasman claramente las actividades que debe desempeñar en su cargo laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que cumple al 100% con las actividades encomendadas día a día?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿Le ha sobrado tiempo durante el día después de haber culminado con sus tareas?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que puede mejorar su desenvolvimiento en el área y realización de sus actividades laborales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALORES PERSONALES

Principios básicos inherentes a cada individuo en particular.

21. ¿Considera que su nivel de empatía y asertividad durante el desempeño de sus funciones son excelentes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la actitud que ejerce durante su labor es la adecuada para ofrecer una atención y servicio de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿El trabajo en equipo está presente en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Sus valores personales están presentes en su desempeño laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Ha tenido algún conflicto con los usuarios de sus servicios que haya derivado en una llamada de atención o sanción administrativa y/o económica?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formulario