

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

**PROGRAMA INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN BAJO LA NORMA 3:
ACREDITACIÓN DE CURSOS Y OBTENCIÓN DE CONSTANCIAS DE APTITUD
PARA LOS TRABAJADORES DE LA ZONA DISTRIBUCIÓN TUXTLA.**

PRESENTAN:

KARLA NALLELY CASTILLEJOS PALACIOS

YULIZA ALEJANDRA LÓPEZ DE LOS SANTOS

ASESOR INTERNO:

ING. INDALECIO DANIEL RODRIGUEZ ROJAS

ASESOR EXTERNO:

LIC. ESPERANZA DEL CARMEN VAZQUEZ CORTEZ

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México; enero de 2019

Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	7
2.1. Objetivos específicos	7
3. PROBLEMAS A RESOLVER	8
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS	9
5. RESULTADOS OBTENIDOS	18
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	21
7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	23
8. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	24

INFORME TÉCNICO

1. JUSTIFICACIÓN

Comisión Federal de Electricidad (CFE) es una Empresa Productiva del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que goza de autonomía técnica, operativa y de gestión, es la encargada de brindar el servicio eléctrico en todo el país.

CFE Distribución Sureste es una empresa que cuenta con alrededor de 4 mil colaboradores entre hombres y mujeres tanto en oficina como en campo en los estados de Chiapas, Oaxaca y Tabasco. De los cuales 606 son trabajadores de la zona de distribución Tuxtla, en esta se realizan supervisiones, operaciones y mantenimiento, esto, en los procesos de análisis, protecciones, calidad de potencia, operaciones, comunicaciones, redes aéreas, redes subterráneas, subestaciones y líneas de alta tensión, además de las capacitaciones que los trabajadores requieren de acuerdo a su puesto de trabajo.

El recurso más importante en cualquier empresa lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan. Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros.

Esto conduce automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones.

La capacitación es el conocimiento teórico y práctico que obtiene una persona y que incrementa su capacidad, rendimiento y desempeño dentro de una organización. Los programas de capacitación son la orientación para tener una base de trabajadores que puedan desarrollar las habilidades necesarias para

realizar su trabajo productivo y así lograr los objetivos, metas y actividades planteadas por la organización.

La CFE tiene la obligación de proporcionar a todos sus trabajadores y estos a su vez de recibir la capacitación, adiestramiento y desarrollo humano, todo lo anterior fundamentado en su contrato colectivo de trabajo vigente en la **CLÁUSULA 25: CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO HUMANO**. Así también indicado en la **NORMA 3 DEL SISTEMA INSTITUCIONAL CAPACITACIÓN: acreditación de cursos y obtención de constancias de aptitud**, para que los trabajadores puedan tener la capacidad necesaria para desarrollar sus habilidades y al concluir su batería (los cursos necesarios para el puesto) puedan ser aptos para ascenso y promociones. Por lo cual el impacto de este proyecto se fundamenta en los lineamientos establecidos por la CFE teniendo un alcance a nivel zona, siendo la zona de Tuxtla una de las más grandes de la división sureste teniendo un total de 608 trabajadores en laborando en oficina y campo, con diferentes tipos de estatus laboral, sindicalizados permanentes y temporales, de confianza permanente y temporal que se verán beneficiados al adquirir conocimientos para desarrollar el puesto en todos los niveles jerárquicos.

La nueva filosofía de CFE comprende entre sus fundamentos la elaboración de programas individuales de capacitación a partir de la diferencia entre el perfil de capacitación del puesto y el perfil de capacitación del trabajador, para concluir con la expedición de la constancia de aptitud para el puesto en el que se desempeña el trabajador en la actualidad y una vez concluida el perfil del puesto pueda participar en ascensos al puesto superior ayudando al trabajador con el desarrollo laboral y personal.

El programa de capacitación se define como:

La descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción- aprendizaje estructuradas de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados.

Funciones:

- Orientar las actividades de capacitación al señalar los objetivos, actividades, técnicas y recursos que se aplicaran durante el proceso de instrucción aprendizaje.
- Seleccionar los contenidos al tener como parámetro el análisis de las actividades de manera organizada y sistemática con base en el diagnóstico de necesidades.
- Ofrecer al instructor la visión de conjunto del evento, permitiéndole conocer
- Brindar al capacitado la visión total respecto a cómo será el proceso instrucción- aprendizaje durante el periodo establecido.
- Proporcionar las bases para efectuar la evaluación del programa, es decir, la forma en que está estructurado respecto a la selección y organización de contenidos y su ubicación en relación al plan de capacitación del cual forma parte.

De acuerdo a lo anterior, para que el programa de capacitación sea exitoso deberá contener:

- ✓ El número de trabajadores a capacitar
- ✓ Características de los trabajadores a ser capacitados
- ✓ Descripción de las actividades
- ✓ Lugar y fecha
- ✓ Instructor designado

El programa de capacitación está fundamentado en la norma 3 cumpliendo todos los criterios vigentes:

- Todos los cursos de capacitación indistintamente a su culminación tendrán una etapa de evaluación.
- Por cada curso en el que participe el trabajador, recibirá una constancia de acreditación que se entregara con un mínimo de asistencia del 90% y una

calificación mínima de 70 o equivalente quedando registrada la calificación que obtuvo en el curso.

- La cobertura de los cursos abarca para cada puesto que existe en CFE, permanente o temporal, se determinara la batería de cursos que deberá acreditar el trabajador para desempeñar el puesto.
- Las formas para acreditar un conocimiento y/o habilidad para que se registre en su historial: asistir y acreditar un curso del programa individual de capacitación, por examen de suficiencia y por comprobación documental.
- Cada departamento de capacitación de CFE deberá llevar un registro individual de capacitación por trabajador.
- Cada trabajador sindicalizado podrá presentar ante la comisión mixta auxiliar de capacitación cualquier inconformidad de los cursos que recibe.
- Cuando un trabajador haya acreditado la totalidad de los cursos de la batería de capacitación del puesto que desempeña o del inmediato superior tendrá derecho a recibir la constancia de aptitud correspondiente.

2. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un programa institucional de capacitación bajo la norma 3: acreditación de cursos y obtención de constancias de aptitud para los trabajadores de la zona de distribución Tuxtla.

2.1. Objetivos específicos

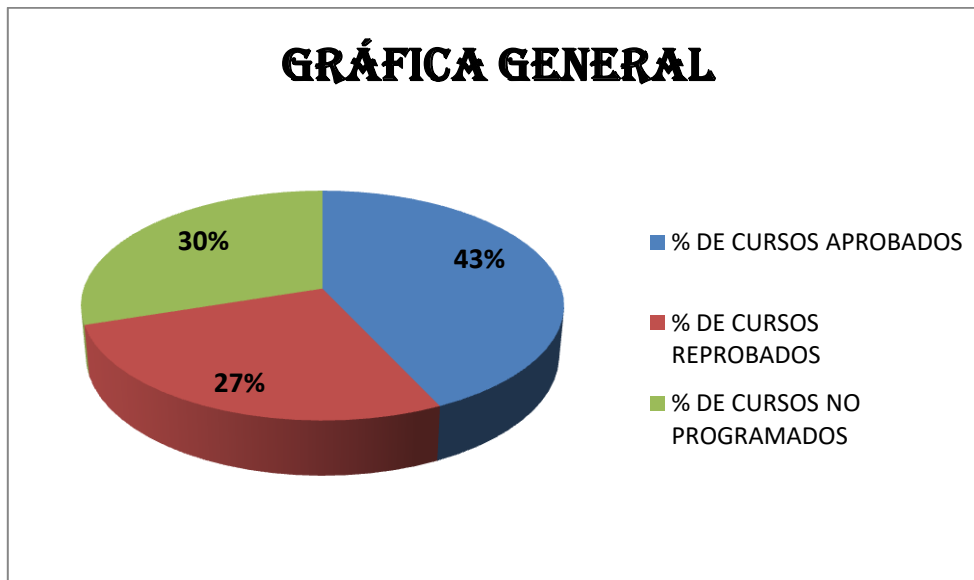
- Establecer un programa de capacitación siguiendo los lineamientos para el personal de la zona Tuxtla de la CFE distribución para que tengan la capacidad y la habilidad necesaria para desarrollar sus actividades de forma correcta.
- Actualizar las baterías de capacitación.
- Confirmar que los colaboradores conozcan el objetivo de su respectivo puesto.
- Analizar y verificar el kardex por trabajador y ver el grado de avance de acuerdo a la batería de capacitación.
- Facilitar un documento en Excel donde estén las baterías de capacitación por trabajador para mejorar el control interno de la información y así proporcionar un instrumento administrativo sobre el avance de la batería de los trabajadores.
- Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.

3. PROBLEMAS A RESOLVER

Tomando en cuenta las necesidades del departamento de capacitación y los lineamientos de CFE, los problemas a resolver fueron los siguientes:

- Falta de actualización de las baterías de capacitación.
- Alto índice de reprobación.
- Ausentismo en las capacitaciones.
- Incumplimiento de los criterios de la norma 3 del sistema institucional de capacitación.
- Información desactualizada de los trabajadores.

Grafica 1. **Porcentaje de avance general de la zona distribución Tuxtla.**



Fuente. **Autor**

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Conocimiento general de la empresa y proceso productivo

En esta primera fase nos familiarizamos con la empresa, conociendo la segmentación de esta, enfocándonos en el área de distribución que es donde se encuentra el departamento de capacitación donde se desarrolló el proyecto, conociendo misión, visión, principios, valores, políticas, procesos de distribución, así como las actividades que se realizan dentro de este departamento y el proceso que se debe seguir para que se lleve a cabo un curso y los documentos que se manejan.

Determinar características y requisitos de la norma 3: acreditación de cursos y obtención de constancias de aptitud.

En esta etapa se conoció los lineamientos de la norma, los fundamentos, antecedentes y la cobertura total para la acreditación de cursos y obtener las constancias de aptitud, tener conocimiento de esta norma es importante para asegurar exitosamente el proyecto ya que este se fundamenta en la norma.

Conocimiento del sistema de cómputo de capacitación (SIC R1)

Cada departamento cuenta con un sistema de cómputo que le permite desarrollar las actividades que requiere cada uno, el departamento donde se estuvo es el de capacitación la cual su principal función es que los trabajadores estén capacitados para que puedan desarrollar sus actividades conforme sus perfiles de puesto y baterías de cursos, por cual el departamento programa los cursos que son necesarios verificando que se cumplan de acuerdo al procedimiento. Este sistema ayuda a llevar un control de los cursos, saber cuáles son los participantes que han llevado los cursos, por cuestiones de normatividad los cursos se le deben asignar una calificación, siendo la mínima 70, en este sistema se puede visualizar dicha calificación, también permite ver cuando y donde se llevaron los cursos, instructores, el presupuesto del curso, si los trabajadores obtuvieron un incentivo. Dentro de este sistema de cómputo también ayuda a generar el historial de los

trabajadores para ver que cursos han llevado, el perfil de capacitación y la batería de cursos.

Imagen 1. **P20 (Registro de cursos realizados)**

Area	No. Act	Módulo	Inicio	Término	Horas	Costo	Eje	Reportes	Eliminar	Calificados
D040	P001301	020402- PROCESO ADMINISTRATIVO	21/01/2018	27/02/2018	80	\$1,711.11	E			NO
D040	P0019501	020301- NORMATIVO SEGURIDAD SOCIAL	21/05/2018	26/02/2018	30	\$14,054.75	E			SI
D040	P0008901	020701- ASESORIA Y DISEÑO DE PORTE	01/03/2018	16/03/2018	300	\$20,744.55	E			SI
D040	P0019501	040201- CONTROL	23/05/2018	28/02/2018	300	\$22,000.00	E			SI
D040	0300101	051702- CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO	13/01/2018	16/01/2018	240	\$1,096.20	E			SI
D040	P0014401	051702- CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO	09/02/2018	10/02/2018	120	\$4,142.34	E			SI
D040	P0027301	051702- CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO	14/03/2018	15/03/2018	34	\$97.50	E			SI
D040	P0016401	051702- CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO	23/05/2018	23/02/2018	24	\$0.00	E			SI
D040	0200201	051701- CÓDIGO DE CONDUCTA	16/01/2018	22/01/2018	352	\$0.00	E			SI
D040	RS01701	051701- CÓDIGO DE CONDUCTA	31/05/2018	31/05/2018	36	\$0.00	E			SI

Fuente. **Sistema integral de computo SIC R1**

Imagen 2. **P20 cursos realizados**

Actividad Realizada

DATOS DE LA ACTIVIDAD

Area: ZONA TUXTELA
 Tipo de Actividad: [dropdown]
 Actividad: [dropdown]
 Departamento: [dropdown]
 Sub Actividad: [dropdown]
 Origen de Programa: [dropdown]
 Modalidad: [dropdown]

INFORMACIÓN DEL CURSO

Origen de curso: [dropdown]
 Curso: [dropdown]
 Módulo: [dropdown]
 Instalación: [dropdown]
 Aula: [dropdown]

CALENDARIO

Inicio: [date]
 Fin: [date]
 Hora: 8:00 - 14:00

Fuente. **Sistema integral de computo SIC R1**

Determinación de los diferentes puestos y perfiles de puesto de los trabajadores de la zona distribución.

Para esta actividad se realizó una hoja de Excel donde se estableció los puestos y las diferentes categorías, para saber el nivel de importancia y las diferencias que hay entre ellos. El tener conocimiento de que tipo de puesto y perfil nos benefició para saber la batería correspondiente, además ayudo a saber el número de colaboradores que tienen cada puesto.

Imagen 3. **Determinación de puestos y categorías**

PUESTO	CATEGORIA
SUPERINTENDENCIA	SUPERINTENDENTE AREA I
	SUPERINTENDENTE AREA I
SECRETARIA ZONA	
JEFE	JEFE DEPARTAMENTO ZONA II
	JEFE DEPARTAMENTO ZONA II
	JEFE DEPARTAMENTO ZONA II
	JEFE DEPARTAMENTO ZONA II
	JEFE DEPARTAMENTO ZONA II
	JEFE DEPARTAMENTO ZONA II
	JEFE DEPARTAMENTO ZONA II
	JEFE DEPARTAMENTO ZONA II
	JEFE OFICINA ZONA II
	JEFE OFICINA ZONA II
	JEFE OFICINA ZONA II
	JEFE OFICINA ZONA II
	JEFE OFICINA ZONA II
	JEFE OFICINA ZONA II
	JEFE OFICINA ZONA II
	JEFE OFICINA ZONA II
	JEFE OFICINA ZONA II

Fuente. **Autor**

Imagen 4. **Determinación de puestos y categorías**

PUESTO	CATEGORIA
PROFESIONISTA ENTRENAMIENTO	
ADMINISTRADOR ZONA II	
ENCARGADO	ENCARGADO SECCION
	ENCARGADO SECCION
	ENCARGADO SECCION
SUPERVISOR ZONA	
AGENTE	AGENTE COMERCIAL II
	AGENTE COMERCIAL I
	AGENTE COMERCIAL I
SUPERVISOR DE SEGURIDAD	
VERIFICADOR CALIBRADOR I	
OPERADOR DISTRIBUCION I	

Fuente. **Autor**

Determinación de las baterías de capacitación necesarias por puesto de trabajo.

En la actividad anterior ayudo a determinar los puestos que tienen los trabajadores y saber que batería le corresponde, las baterías de capacitación es una serie de cursos que le corresponde a una puesto en particular, el cual le ayuda al trabajador a tener las habilidades necesarias para tener ese puesto y ya culminados los cursos el trabajador obtiene una constancia de aptitud para próximas promociones y ascensos de puesto o categoría. La hoja de Excel se diseñó por categoría y dentro tiene a cada trabajador que tiene dicho categoría.

Revisión y análisis de los expedientes de registro individual de capacitación de los trabajadores de la zona distribución Tuxtla.

Dado los puntos anteriores se identificaron que la batería, kardex y perfil de puesto fuera el correcto para cada trabajador y generar los expedientes de cada uno en una hoja de Excel donde se establece el listado de cursos y su calificación correspondiente para tener un mejor control de la información de los trabajadores con respecto al avance de cada uno.

Imagen 5. Expediente de registro individual de capacitación

No.	NIVEL	Nombre del Curso	Teoría	Práctica	NPE - NOMBRE DEL COLABORADOR			
					SIC-70	SISTEMA DE BATERIAS >70	MANIOBRAS EVALUADAS	CAL
1	ACTC	Inducción a CFE-SUTERM DDSE	18	0	100	SI		
2	ACTC	Contrato Colectivo de Trabajo	12	0	90	SI		
3	ACTC	Servicio al cliente	14	0	80	SI		
4	ACTC	Código de conducta	12	0	76	SI		
5	ACTC	Conceptos basicos de calidad y sistemas de calidad en la DDSE.	12	0	90	SI		
6	ACTC	Sistema de Administración de Gestión Ambiental	10	0	90	SI		
7	ACTC	Sistema de Administración de Salud y Seguridad en el Trabajo	10	0		NO		
8	ACTC	Importancia de la seguridad social	10	0	80	SI		
9	ACTG	Normatividad del proceso comercial	16	0	70	SI	70	SI
10	ACTG	Introducción al proceso comercial	16	0	90	SI	100	SI
11	ACTG	Basico de tarifas electricas	12	0	86	SI	80	SI
12	ACTG	Basico de Sistemas SICOM-SICOSS	12	8	88	SI	70	SI
13	ACTE	Taller sobre inspeccion de servicios en baja tension	6	10	72	SI	66	NO
14	ACTE	Taller de cortes y reconexiones con TP y sistema	8	8	100	SI	90	SI
15	ACTE	Reglamento de Seguridad e Higiene capitulo 100 Intermedio	24	0	70	SI	92	SI
16	ACTE	Atencion de ordenes de servicios y quejas	4	12	75	SI	75	SI
17	ACTE	Calidad en atencion a clientes II	8	8		NO	90	SI
18	ACTE	Procedimiento para la atencion de anomalias	10	0	90	SI	80	SI
19	ACTE	Manual de procedimientos comerciales atencion de inconformidades	12	0	74	SI	100	SI
20	ACTE	Electricidad intermedia	10	10		NO	100	SI
21	ACTE	Toma de lecturas de servicios de facturación mensual	8	8	100	SI	100	SI
24	ACTE	Reciclajes y Refoliaciones	4	8	85	SI	70	SI
26	ACTE	Reparto de avisos y gestion de adeudos dados de Suspension, reconexion y desconexion del suministro de energia electrica	8	0	91	SI	90	SI
27	ACTE	de energia electrica	4	8	100	SI	80	SI
28	ACTE	Terminales portatiles para toma de lecturas	8	16	100	SI	80	SI
		CURSOS APROBADOS CON EVIDENCIA OBJETIVA				24		18
		CURSOS NO APROBADOS				4		2
		TOTAL DE CURSOS				28		20
		DIFERENCIA				4		2

Fuente. Autor

Comparación del kardex de registro individual de capacitación y baterías por puesto.

Ya teniendo un control de las baterías por cada trabajador se compararon con el kardex de cada uno para saber que cursos han llevado y la calificación correspondiente, ya que la norma establece que la para acreditar un curso el rango es a partir de 70. Además de esto la comparación nos ayudara para saber cuáles son los cursos faltantes de cada trabajador.

Imagen 6. Kardex del trabajador



HISTORIAL DE CAPACITACION / KARDEX DEL TRABAJADOR

R.P.E.: 9B59A
Nombre: ADRIANA GUADALUPE MAYORGA ESQUINCA **Fecha de ingreso a CFE:** 23/10/1999
Area de responsabilidad: DK040
Puesto: 173X5 **Fecha de ingreso al puesto:** 01/05/2017
 JEFE OFICINA ZONA II

No	CURSOS	DURACIÓN HRS.	ACREDITADO SI/NO	CON STANCIA SI/NO	ACREDITACION FECHA	CALIFI-CACION	Vo. Bo.
1	0653601 SEPARACION DE RESIDUOS	3.00	NO	NO	26/08/2017	67	
2	0834401 SISTEMA HERMES	8.00	SI	NO	19/02/2013	80	
3	1071602 SUPERVISION DE CUENTAS COMERCIALES	40.00	SI	NO	16/08/2013	97	
4	1078601 INTRODUCCIÓN A PERFILES, ROLES Y NAVEGACIÓN EN MY SAP R3	0.00	SI	NO	23/04/2012	71	
5	1211901 IMPARTICION DE CURSOS DE FORMACION DE CAPITAL HUMANO DE MANERA PRESENCIAL Y GRUPAL	40.00	SI	NO	12/07/2013	100	
6	1359301 MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS	6.00	NO	NO	27/03/2018	66	
7	2581601 CERTIFICACIÓN DE EVALUADORES EN ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS-EC0076	32.00	SI	NO	09/12/2016	93	
8	0000901 NORMATIVIDAD AMBIENTAL	15.00	SI	NO	24/09/2015	90	
9	0155201 FOMENTO A LA SALUD	2.00	SI	NO	13/01/2011	80	
10	0311601 MY SAP ELABORACION DE CDS Y CDR	8.00	SI	NO	16/03/2011	100	
11	0799801 LOTUS NOTES Y MANEJO DE SAO	0.00	SI	NO	23/04/2012	80	
12	0802801 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DE LA CONTABILIDAD	0.00	SI	NO	23/04/2012	90	
13	0986701 TALLER SISED	4.00	SI	NO	26/05/2012	90	

Fuente. Sistema integral de computo SIC R1

Elaboración de base de datos con registro de resultados

Se elaboró una base de datos que sirvió como herramienta práctica y ayudó a la creación del programa de capacitación de una manera eficaz y eficiente que se actualizara cada cierto periodo de tiempo

Imagen 7. Base de datos

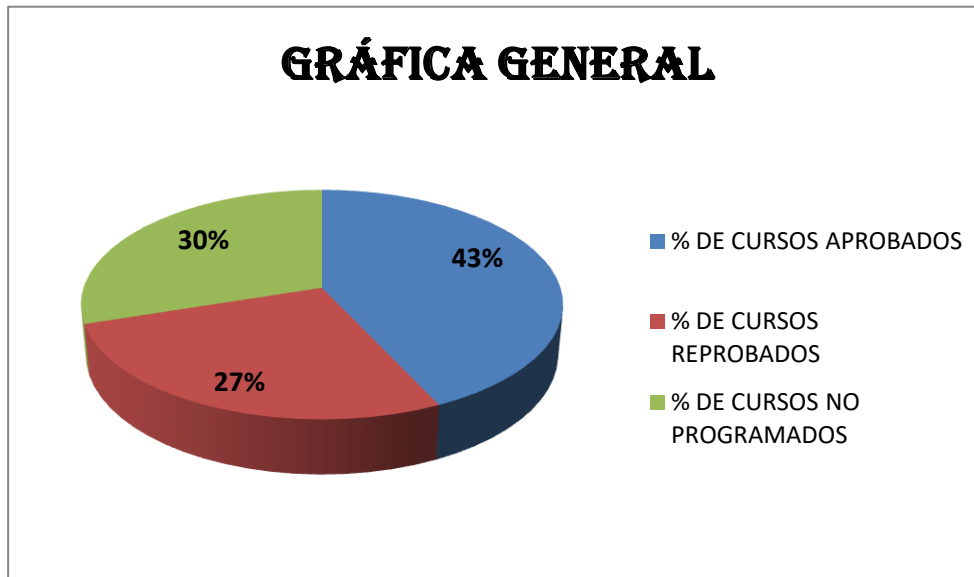
RTT	NOMBRE	CENTRO DE TRABAJO	BATERIA	APROBADOS	% DE CURSOS APROBADOS	REPROBADOS	% DE CURSOS REPROBADOS	NO PROGRAMADOS	% DE CURSOS NO PROGRAMADOS	PROGRAMAR	% DE CURSOS A PROGRAMAR	CURSOS TOTALES
K740R	JOSUE VAZQUEZ APREOLA	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	11	44%	12	48%	2	8%	14	56%	25
G056N	JOSÉ CARLOS SARMENTO GUZMÁN	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	4	16%	21	84%	0	0%	13	52%	25
D140N	ELVIS DE LA CRUZ FLORES	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	2	8%	23	92%	0	0%	15	60%	25
K139R	Santos Albornoz Juan Carlos	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	10	40%	15	60%	0	0%	14	56%	25
K139R	Yisiel Rodríguez Cortés Ima	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	15	60%	10	40%	0	0%	15	60%	25
K138R	Espinoza Ramiro Roberto Elvira	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	12	48%	13	52%	0	0%	19	76%	25
K132R	José Alfredo José Freddy	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	10	40%	15	60%	0	0%	14	56%	25
K136R	González García María Andraia	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	11	44%	14	56%	0	0%	17	68%	25
K339R	Torres Hernández Jaime	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	10	40%	15	60%	0	0%	15	64%	25
K406R	Hernández Hernández Carlos Ignacio	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	6	24%	19	76%	0	0%	15	72%	25
K408R	Hernández de la Cruz Carlos Hugo	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	11	44%	14	56%	0	0%	17	68%	25
K231R	Villareal de la Cruz Chelista Alexis	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	8	32%	17	68%	0	0%	15	60%	25
K338R	Ortega Morales David Alberto	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	9	36%	16	64%	0	0%	15	64%	25
M403r	Leonado Morales Martínez	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	7	28%	18	72%	0	0%	15	72%	25
K601R	Villareal de la Cruz Giovanni Manuel	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	8	32%	17	68%	0	0%	9	36%	25
K603R	Rosa Pavia Javier Armando	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	10	40%	15	60%	0	0%	15	60%	25
K610R	DE LOS SANTOS ALEJANDRO FELIX MARIO ALFREDO	TEMPORAL	AYUDANTE LINESOLV	8	32%	17	68%	0	0%	17	68%	25

Fuente. Autor

Diagnóstico de las necesidades de capacitación individual para alcanzar la aptitud necesaria.

Para realizar esta actividad se utilizaron herramientas gráficas para deducir los porcentajes de avance de los trabajadores, si estos son aptos para la para la obtención de constancias de aptitud, sirviendo como base para el programa de capacitación. Se recopiló la información para verificar que los trabajadores tengan el aprendizaje adecuado para desarrollar las actividades de forma correcta en sus respectivos centros de trabajo.

Grafica 2. **Porcentaje de avance general de la zona distribución Tuxtla.**



Fuente. **Autor**

Elaboración de una propuesta del programa de capacitación.

Se desarrolló una propuesta de un programa de capacitación orientado a las necesidades del departamento, puestos y agencias en donde se localizan los trabajadores así programando a los trabajadores que estén cercanos a los lugares en donde se llevara a cabo el curso para que no haya problemas en los tiempos y traslados de los trabajadores, también se tomó en cuenta los puestos ya que algunos cursos serán en horario de jornada y no pueden quedar 2 temporales en una cuadrilla.

Se realizó un Excel donde se estableció: RPE(registro permanente de empleado), Nombre completo, curso a llevar, puesto, lugar, fecha, horario, quien va hacer el encargado de dar el curso y la duración total del curso.

Imagen 8. Propuesta de programa de capacitación

RIT	NOMBRE	CURSO	PUESTO	LUGAR	FECHA	HORA	INSTRUCTOR	TIPO	HORAS
K326R	Johany De Jesus Paniago Perce	Contrato Colectivo de Trabajo	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLLO	INTERNO	12
K326R	Johany De Jesus Paniago Perce	Importancia de la Seguridad Social	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
K352R	Amairani Beatriz Hernandez Sarmiento	Contrato Colectivo de Trabajo	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLLO	INTERNO	12
K352R	Amairani Beatriz Hernandez Sarmiento	Importancia de la Seguridad Social	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
K194R	CLAUDIA ELIZABETH SOBERANO MORALES	Contrato Colectivo de Trabajo	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLLO	INTERNO	12
K194R	CLAUDIA ELIZABETH SOBERANO MORALES	Importancia de la Seguridad Social	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
3FLGG	LAUDIA VIRGINIA GUTIERREZ PENAGO	IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OFICINISTA	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
K349R	Dennia del Rocío Viza Aguilar	Contrato Colectivo de Trabajo	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLLO	INTERNO	12
K349R	Dennia del Rocío Viza Aguilar	Importancia de la Seguridad Social	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
K354R	Gabriel Gonzalez Hernandez	Contrato Colectivo de Trabajo	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLLO	INTERNO	12
K354R	Gabriel Gonzalez Hernandez	Importancia de la Seguridad Social	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
3MNMF	GABRIELA IVONNE MARTINEZ MALO	IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OFICINISTA	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
3FPLO	GILBERTO LÓPEZ DE LOS SANTOS	IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OFICINISTA	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
3AMNK	GULVERTO LÓPEZ GONZÁLEZ	CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO	OFICINISTA COMERCIAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLLO	INTERNO	12
3AMNK	GULVERTO LÓPEZ GONZÁLEZ	IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OFICINISTA COMERCIAL	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
K338R	Hernandez Cruz Erika Gpc.	Contrato Colectivo de Trabajo	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLLO	INTERNO	12
K338R	Hernandez Cruz Erika Gpc.	Importancia de la Seguridad Social	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
3MNTR	JORGE ARTURO JIMENEZ CASTILLO	CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO	OFICINISTA	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLLO	INTERNO	12
3MNTR	JORGE ARTURO JIMENEZ CASTILLO	IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OFICINISTA	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
K353R	Juan Diego Lopez Noriega	Contrato Colectivo de Trabajo	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLLO	INTERNO	12
K353R	Juan Diego Lopez Noriega	Importancia de la Seguridad Social	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS
3B51C	MARIANO URBANO GUTIERREZ	IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OFICINISTA COMERCIAL	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMIN	INTERNO	10 HORAS

Fuente. Autor

Registro de información en el sistema integral (SIC R1).

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre los cursos que se tomaron en cuenta como propuesta en el programa de capacitación se procedió a registrar todos los cursos en el sistema que maneja el departamento, se dio de alta a un total de 145 cursos que quedaron registrado en el sistema que se llevaran a cabo a lo largo del año 2019, adentrándonos al sistema generamos una p01 (registro de un curso programado), esto es la información vital de cada curso como integrantes, instructor, lugar y fecha.

Imagen 9. P01 registro de curso programado

EPS DISTRIBUCION DIVISION DE DISTRIBUCION SURESTE ZONA TUXTLA			
PROGRAMA DE CAPACITACION Y DESARROLLO			
CENTRO DE TRABAJO:	DK040	ZONA TUXTLA	
DATOS DE LA ACTIVIDAD			
Clave actividad:	000001-01	Rama:	DT
		Subrama:	C0
Curso:	3152601-MANEJO DE EQUIPO HIDRÁULICO		
Inicio:	18/11/2019	Duración:	5días, 40hrs
Terminación:	22/11/2019	Total de hrs hombre:	400
Horario Dentro de Jornada:	De 8 a 16 Hrs.	Aportadas por el C.F.E.:	400
		Aportadas por el trabajador:	0
Horario Fuera de Jornada:	No Asignado	Programa:	O26-FUNCIONES SUSTANTIVAS DEL PUESTO (CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, ACTITUDES)
Participantes:	10	Aula:	UTEC CAMPUS TUXTLA
Instructores:	1 Tipo:	Lugar:	ZONA TUXTLA
PRESUPUESTO DE HABILITACION DE LA ACTIVIDAD (PESOS)			
* Incentivo Instructor Interno:	\$ 2,822.17	Viáticos por Act. de Capacitación:	\$ 0.00
Incentivo por Act. Capacitación:	\$ 0.00	Lunch:	\$ 0.00
Material Didáctico y Escolar:	\$ 0.00	Renta de Equipos Diversos:	\$ 0.00
Instructor Externo Persona Física:	\$ 0.00	Gastos de Viaje Act. Capacitación:	\$ 19,250.00
Instructor Externo Persona Moral:	\$ 0.00	Otros :	\$ 0.00
		Costo Total de Habilitación:	\$ 22,072.17
<small>* El incentivo fue modificado manualmente</small>			

Fuente. **Sistema integral de computo SIC R1**

Imagen 10. Continuación de p01 registro de curso programado

RELACION DE PARTICIPANTES		
RPE	NOMBRE	PUESTO
9DV7T	ORLANDO LOPEZ PALACIOS	AYUDANTE LINIERO LV
9M92W	GABRIEL MACIAS ESPINOSA	AYUDANTE LINIERO LV
9FHDH	ELIMAURI MAGDALENO VELAZQUEZ	AYUDANTE LINIERO LV
9MINT2	WILDER ALONSO SANCHEZ GUTIERREZ	AYUDANTE LINIERO LV
9FMHE	VICENTE SOLIS SOLIS	AYUDANTE LINIERO LV
9D17G	RICARDO VILLARREAL AGUILAR	AYUDANTE LINIERO LV
9MNT1	MANUEL DE JESUS ZOMA DE LA CRUZ	LINIERO LV
9M9CA	JUAN CARLOS VAZQUEZ MARROQUIN	LINIERO LV
9MNGH	JOSIAS MORENO GARCIA	LINIERO LV
9LOC9	CARLOS ALONSO NARCIA PANIAGUA	LINIERO LV

RELACION DE INSTRUCTORES		
CLAVE	NOMBRE	TIPO
FEMF57115HTLRRR06	FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ MARTINEZ	I

Reporte generado el 10/01/2019

Página 1 de 2
CLAVE: OR-01-01

**EPS DISTRIBUCION
DIVISION DE DISTRIBUCION SURESTE
ZONA TUXTLA**

PROGRAMA DE CAPACITACION Y DESARROLLO

CENTRO DE TRABAJO: DK040 ZONA TUXTLA

COMISION MIXTA AUXILIAR DE CAPACITACION Y RECURSOS HUMANOS

POR PARTE DE CFE: MIGUEL ANGEL GARCIA MENDOZA

POR PARTE DE SUTERM: FRANCISCO GUTIERREZ GONZALEZ

Fuente. **Sistema integral de computo SIC R1**

**Entrega del programa institucional de capacitación bajo la norma 3:
acreditación de cursos y obtención de constancias de aptitud para los
trabajadores de la zona distribución Tuxtla.**

Se llevó a cabo la entrega del programa institucional de capacitación a la empresa, siendo la receptora la Lic. Esperanza del Carmen Vázquez Cortez jefa del departamento de capacitación cumpliendo con las necesidades del departamento y los lineamientos de la norma.

Entrega de la base de datos

Una vez llenada la base de datos con la información necesaria se entregó al departamento de capacitación de la zona distribución Tuxtla, facilitando la programación de los cursos futuros únicamente actualizando esta base.

5. RESULTADOS OBTENIDOS

Al realizar el análisis correspondiente a los datos de los trabajadores de campo así como administrativos de la Zona de distribución Tuxtla, e identificar el problema a resolver se decidió implementar nuevas estrategias para de esta manera mejorar el control y priorizar los cursos que se deben integrar en el programa institucional de capacitación siguiendo los criterios establecidos en la norma 3 del sistema institucional de capacitación.

Una vez realizado dicho análisis se pudo determinar el orden prioritario de los cursos a programar se obtuvo una base de datos en donde se determino el lugar, fecha y horario en el que se llevaran a cabo dichos cursos así como los trabajadores que participaran en ellos y el instructor que lo impartirá.

Con esto se pretende disminuir los gastos de incentivos (Gastos extras por asistencia de trabajadores a cursos fuera de su jornada laboral), pasajes, comidas, aumentar la obtención de constancias y el porcentaje de aprobación de los trabajadores así como el desarrollo de habilidades y un mayor conocimiento acerca de los procesos que se deben llevar a cabo en las maniobras a realizar

para los trabajadores de campo y para los trabajadores de oficina mayor conocimiento sobre los protocolos a seguir para realizar algún movimiento administrativo.

Imagen 11. Base de datos con resultados obtenidos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
RTT	NOMBRE	CURSO	PUESTO	LUGAR	FECHA	HORA	INSTRUCTOR	TIPO	HORA	
3	K534R	Joanna Cristel Gonzalez Coutiño	Basicos en Sistemas SICOM-SICOSS	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	28/01/2019 A 29/01/2019	16:00 A 21:00 HRS	SAMUEL POPOMEYA	INTERNO	10 HRS
11	K526R	Johnny De Jesus Paniagua Perez	Aplicacion de las estructuras tarifarias de	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	01/07/2019 AL 04/07/2019	17:00 A 21:00 HRS	ROBERTO RIVERA VILLALOBOS	INTERNO	16 HRS
42	9MNN6	ALBA ERIKA LOPEZ GONZALEZ	ANALISIS DE INDICES DEVO Y COMPLEMENTARIOS	OFICINISTA COMERCIAL	UTEC ZONA TUXTLA	01/04/2019 AL 04/04/2019	17:00 A 21:00 HRS	OMAR GALLARDO ROCHA	INTERNO	16 HRS
55	K852R	Amairani Beatriz Hernandez Sarmiento	Conceptos Basicos de Calidad y Sistemas de Calidad de la DDSE	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/02/2019 AL 06/02/2019	17:00 A 21:00 HRS	ESPERANZA DEL CARMEN VAZQUEZ CORTEZ	INTERNO	12 HRS
94	K194R	CLAUDIA ELIZABETH SOBERANO MORALES	Conciliacion de cuentas comerciales	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	22/07/2019 AL 24/07/2019	17:00 A 20:00 HRS	ADRIANA GUADALUPE MAYORGA ESQUINCA	INTERNO	10 HRS
130	9L0P5	DANIELA ARIADNA LEÓN GUTIÉRREZ	CFEMATICOS DDSE	OFICINISTA COMERCIAL	UTEC ZONA TUXTLA	07/10/2019 AL 18/10/2019	17:00 A 21:00 HRS	ROBERTO RIVERA VILLALOBOS	INTERNO	40 HRS
143	K848R	Dennia del Rocio Viza Aguilar	Conceptos Basicos de Calidad y Sistemas de Calidad de la DDSE	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/02/2019 AL 06/02/2019	17:00 A 21:00 HRS	ESPERANZA DEL CARMEN VAZQUEZ CORTEZ	INTERNO	12 HRS
170	K854R	Gabriel Gonzalez Hernandez	Contrato Colectivo de Trabajo	TEMPORAL	UTEC ZONA TUXTLA	04/03/2019 AL 06/03/2019	17:00 A 21:00 HRS	IGNACIO SANCHEZ CARBALLO	INTERNO	12 HRS
184	9MNNF	GABRIELA IVONNE MARTINEZ MALO	CONCEPTOS BASICOS DE CALIDAD Y SISTEMAS DE CALIDAD EN LA DDSE.	OFICINISTA	UTEC ZONA TUXTLA	04/02/2019 AL 06/02/2019	17:00 A 21:00 HRS	ESPERANZA DEL CARMEN VAZQUEZ CORTEZ	INTERNO	12 HRS
188	9FRLO	GILBERTO LOPEZ DE LOS SANTOS	IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD SOCI	OFICINISTA	UTEC ZONA TUXTLA	21/01/2019 A 22/01/2019	17:00 A 21:00 HRS	ERIC DE JESUS GUTIERREZ DOMINGUEZ	INTERNO	10 HRS
189	9FRLO	GILBERTO LOPEZ DE LOS SANTOS	INDUCCION A CFE-SUTERM DDSE	OFICINISTA	UTEC ZONA TUXTLA	07/03/2019 A 08/03/2019	16:00 A 21:00 HRS	ESPERANZA DEL CARMEN VAZQUEZ CORTEZ	INTERNO	10 HRS
195	9AMNK	GULVERTO LÓPEZ GONZÁLEZ	ANALISIS DE INDICES DEVO Y COMPLEMENTARIOS	OFICINISTA COMERCIAL	UTEC ZONA TUXTLA	01/04/2019 AL 04/04/2019	17:00 A 21:00 HRS	OMAR GALLARDO ROCHA	INTERNO	16 HRS
196	9AMNK	GULVERTO LÓPEZ GONZÁLEZ	APLICACIÓN DE LAS ESTRUCTURAS TARIFARIAS DE EE	OFICINISTA COMERCIAL	UTEC ZONA TUXTLA	01/07/2019 AL 04/07/2019	17:00 A 21:00 HRS	ROBERTO RIVERA VILLALOBOS	INTERNO	16 HRS

Fuente. Autor

Teniendo el producto final de la base de datos con los cursos a programar se vaciaron los resultados en el sistema integral de computo que maneja el departamento de capacitación de Comisión Federal de Electricidad a nivel divisional (Sicr1) y se generaron las p01 para ser firmadas y autorizadas por el encargado de sección y el superintendente de zona, para de esta manera contar el sustento de que los cursos fueron programados teniendo conocimiento de quiénes serán los participantes de estos y poder difundir dicha información a los jefes de oficina de las diferentes agencias y así los trabajadores tengan conocimiento sobre los días que deberán presentarse a sus cursos correspondientes. A continuación se muestra un ejemplo de la p01 que se maneja en el departamento de capacitación.

Imagen 12. P01 registro de un curso programado

EPS DISTRIBUCION DIVISION DE DISTRIBUCION SURESTE ZONA TUXTLA			
PROGRAMA DE CAPACITACION Y DESARROLLO			
CENTRO DE TRABAJO: DK040		ZONA TUXTLA	
DATOS DE LA ACTIVIDAD			
Clave actividad:	000022-01	Rama:	DT
		Subrama:	CA
Curso:	2162707-MANIOBRAS EN LINEAS DESERNEGIZADAS (VER ALEN 3D)		
Inicio:	29/01/2019	Duración:	3días, 24hrs
Terminación:	31/01/2019	Total de hrs hombre:	456
Horario Dentro de Jornada:	De 8 a 16 Hrs.	Aportadas por el C.F.E.:	456
		Aportadas por el trabajador:	0
Horario Fuera de Jornada:	No Asignado	Programa:	A54-PRESERVAR LA VIDA DE LOS TRABAJADORES
Participantes:	19	Aula:	UTEC CAMPUS TUXTLA
Instructores:	1 Tipo:	Lugar:	ZONA TUXTLA
PRESUPUESTO DE HABILITACION DE LA ACTIVIDAD (PESOS)			
* Incentivo Instructor Interno:	\$ 1,693.30	Viáticos por Act. de Capacitación:	\$ 0.00
Incentivo por Act. Capacitación:	\$ 0.00	Lunch:	\$ 0.00
Material Didáctico y Escolar:	\$ 0.00	Renta de Equipos Diversos:	\$ 0.00
Instructor Externo Persona Física:	\$ 0.00	Gastos de Viaje Act. Capacitación:	\$ 0.00
Instructor Externo Persona Moral:	\$ 0.00	Otros :	\$ 0.00
		Costo Total de Habilitación:	\$ 1,693.30
<small>* El incentivo fue modificado manualmente</small>			
RELACION DE PARTICIPANTES			
RPE	NOMBRE	PUESTO	
G482N	AGUSTIN ALCUDIA MENDOZA	AYUDANTE LINIERO LV	
K396R	MARCO ANTONIO GUTIERREZ GARCIA	AYUDANTE LINIERO LV	
K408R	CARLOS HUGO HERNANDEZ DE LA CRUZ	AYUDANTE LINIERO LV	
K406R	CARLOS IGNACIO HERNANDEZ HERNANDEZ	AYUDANTE LINIERO LV	
K192R	JOSE FREDY JONAPA AVENDAÑO	AYUDANTE LINIERO LV	
K612R	JOSE ALBERTO MORALES HERNANDEZ	AYUDANTE LINIERO LV	
K409R	LEONARDO MORALES MARTINEZ	AYUDANTE LINIERO LV	
K610R	FELIX MARIO ALFREDO DE LOS SANTOS ALEGRIA	AYUDANTE LINIERO LV	
K395R	JAIIME TORRES HERNANDEZ	AYUDANTE LINIERO LV	
K397R	CHRISTIAN ALEXIS VILLARREAL DE LA CRUZ	AYUDANTE LINIERO LV	
J794M	JAVIER OMAR REYES INCHAUSTEGUI	LINIERO	
K615R	ISMABEL ESALU GUTIERREZ HERNANDEZ	ELECTRICISTA AYUDANTE	
K646R	HECTOR ARTURO CUSTODIO VAZQUEZ	LINIERO LV	

Fuente. Autor

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es fundamental que se estructure un programa sistemático que defina las necesidades reales de una capacitación y que no se desperdicien recursos que no son relevantes para las metas de dicho programa.

EL principal interés de la Zona Distribución Tuxtla es que el personal que labora en todas sus áreas de trabajo tengan la mejor capacitación y adiestramiento que la CFE les proporciona, con el fin de elevar sus conocimientos y mantener al personal con mayor preparación, aprovechando su aplicación como un recurso favorable a la empresa y convertirlos en un sistema integral en beneficio de los trabajadores y directivos.

De acuerdo a los principios de la empresa, la capacitación es fundamental para que los trabajadores no solo desempeñen su trabajo eficazmente, sino que se considere como un requisito el que tenga a preparación sistemática y de conocimientos generales adecuados para ascender al puesto inmediato superior.

El resultado que se espera de los trabajadores y directivos es el obtener la información institucional oportuna y veraz, con un mayor grado de confiabilidad y calidad que permita emitir los reportes que requieren las autoridades de la empresa y sindicato.

El desarrollo institucional es acorde con el desarrollo humano, la preparación del personal con eficacia y actualización periódicamente, permite que la organización desarrolle con el sustento esencial sus objetivos y logros.

Se ha desarrollado un modelo de capacitación con la implementación de nuevas estrategias y un modelo acorde para la normalización y certificación de las competencias laborales, realizando un programa acorde a las necesidades de la Zona Distribución Tuxtla.

Los tiempos modernos no permiten largas sesiones o largos periodos de prueba que no impacten de manera significativa en los bienes de la empresa es por ello

que la planeación, ejecución, evaluación y seguimiento de un programa de capacitación es fundamental para el desarrollo del recurso humano.

El programa institucional de capacitación fue diseñado conforme a los lineamientos y normas establecidas en el Manual del sistema institucional de capacitación incluyendo también lo de poder beneficiar a los trabajadores para que no dejen a un lado ni por largo tiempo sus actividades laborales incluso se tomo en cuenta que no fuera demasiada la distancia de traslado del centro de trabajo hacia el lugar donde se llevarán a cabo los cursos. Es sumamente importante que se realice el seguimiento adecuado del programa realizado durante la residencia ya que en él se identifiquen las necesidades reales para cumplir con los objetivos esperados y no sea únicamente un trámite para cumplir un proceso sino que realmente cubra las necesidades de la empresa e influya directamente en la satisfacción del empleado y en sus actividades laborales diarias.

Se recomienda difundir la información acerca de los cursos que se llevaran a cabo ya que al realizar la residencia en el departamento, en ocasiones se observo que la información no era entregada de la manera correcta ni en los tiempos establecidos y por ello los trabajadores no asistían ya que eran informados fuera de tiempo.

También es importante cumplir con los criterios y lineamientos que establece el manual del sistema institucional de capacitación acerca de la elaboración de oficios de cero tolerancia a los trabajadores que tengan inasistencia en los cursos y no puedan comprobar el porqué de ella, ya que muchas veces se confían debido a que no se les realizan estos oficios.

Y se propone que a los instructores que forman parte del personal jubilado se les brinde la oportunidad de actualizar sus métodos de enseñanza y adquirir certificaciones y de esta manera sus métodos de enseñanza no queden obsoletos y puedan transmitir sus conocimientos y experiencia de los años que estuvieron laborando a las nuevas generaciones.

7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

Al realizar la residencia profesional en Comisión Federal de Electricidad División Sureste, en el departamento de capacitación de la Zona Distribución Tuxtla se implementaron una diversidad de herramientas para desarrollar y estimular habilidades directivas, las cuales nos permiten adquirir la capacidad de tomar buenas decisiones de manera efectiva en una variedad de situaciones ya sean social, emocional, laboral, etc.

En el desarrollo del programa establecido no se presentó ningún obstáculo ni limitación que impidiera realizar las funciones y actividades encomendadas por el departamento de capacitación de la zona distribución Tuxtla para lograr cumplir con la entrega del programa institucional.

A lo largo de la realización de la residencia se nos permitió adquirir las siguientes competencias:

1. Manejo adecuado de las tecnologías de información.
2. Manejo del sistema intranet de la empresa.
3. Trabajo en equipo.
4. Comunicación oral y escrita.
5. Elaboración y estructuración de oficios.
6. Utilizar herramientas como Excel para desarrollar múltiples trabajos de oficina.

Competencias profesionales

1. Aplicación de la metodología 5s.
2. Desarrollar y aplicar habilidades directivas.
3. Aplicación de métodos cuantitativos y cualitativos.
4. Control y organización del capital humano.
5. Interpretar y aplicar normas legales.
6. Sistemas de seguridad e higiene.
7. Aplicar métodos de investigación.

8. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Flores García, Gerardo. (2006). Manual de sistema institucional de capacitación.

Consultado en enero 07, 2019 en:

<http://normateca.cfe.gob.mx/Normateca/NormatecaInternetDoc/NORMATIVIDAD%20ADMINISTRATIVA/Manual%20de%20Procedimientos/2013225102424413.pdf>

Lozano Alarcón, Javier. (2008). Guía de capacitación “elaboración de programas de capacitación”. Consultado en enero 07, 2019 en:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion_de_programas_de_capacitaci_n_Anexo_1_250_1.pdf

Mejías, Aron. (2018). Los efectos de la falta de capacitación de los empleados.

Consultado en enero 07, 2019 en: <https://www.cuidatudinero.com/13108461/los-efectos-de-la-falta-de-capacitacion-de-los-empleados>

Carrera, teresa. (2015). ¿Por qué implementar un programa de capacitación?.

Consultado en enero 09, 2019 en: <http://www.migesamicrosoft.com/por-que-implementar-un-programa-de-capacitacion-empresarial/>

López G., José Olivero. (2013). Beneficios de la capacitación de los empleados.

Consultado en enero 09, 2019 en:

<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/beneficios-de-la-capacitacion-de-los-empleados/>

Infantino, Matías. (2015). Beneficios de la capacitación para las empresas.

Consultado en enero 09, 2019 en:

<https://www.licenciasonline.com/ec/es/noticias/beneficios-de-la-capacitacion-para-las-empresas>