



# **TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO**

---

---

“ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE  
CAPACITACIÓN H. AYUNTAMIENTO  
DE TULTITLÁN 2023/2024”  
INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIAS  
PROFESIONALES  
ASESOR:

MTRO. PEDRO ANASTACIO MEDINA FRAGOSO

PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ESPECIALIDAD EN:  
GESTIÓN DE LA CALIDAD  
PRESENTA

YENIFER LIZETH CALVO FRANCO  
MATRÍCULA

201921226

COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉX. OCTUBRE, 2024

## **Agradecimientos**

- Agradezco a mi maestro que, con su experiencia, conocimiento y motivación me ha orientado en la investigación y en el desarrollo de este proyecto.
- Agradecimiento a H. Ayuntamiento de Tultitlán por su ayuda con la recopilación de datos y darme la oportunidad de ampliar mis conocimientos en sus oficinas y áreas para observar sus operaciones y funciones del trabajo.
- A mis padres por ser pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

## **Resumen**

El H. Ayuntamiento de Tultitlán, ubicado en Plaza Hidalgo No. 1, Tultitlán de Mariano Escobedo, tiene diversas responsabilidades las cuales abarcan la administración y gestión local, algunas de éstas son la supervisión y provisión de servicios como el agua potable, gestión del uso de suelo y construcción, seguridad ciudadana, apoyo a la educación, así como la toma de decisiones a través de procesos democráticos.

Como se sabe, la dirección de recursos humanos se encarga de gestionar el talento humano de una organización, dentro de sus funciones se encuentran la contratación y selección de personal, la capacitación, el desarrollo así como la evaluación de desempeño; Dentro de este departamento se identificaron diversas áreas de oportunidad, de las cuales la primordial es la falta de cumplimiento de metas de personal capacitado.

Por lo que, el presente trabajo muestra la mejora o bien actualización del plan de capacitación del H. Ayuntamiento de Tultitlán 2023.

Asimismo, se busca identificar las necesidades de capacitación del personal, con el fin de darles seguimiento para crear una posible solución implementando las estrategias correspondientes para formar un equipo de trabajo competente que apoye al crecimiento del mismo.

## Índice

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Agradecimientos .....                                                                                                   | 2  |
| Resumen .....                                                                                                           | 3  |
| CAPITULO I: .....                                                                                                       | 8  |
| GENERALIDADES DEL PROYECTO.....                                                                                         | 8  |
| 1.1 Introducción .....                                                                                                  | 9  |
| 1.2 Descripción de la organización o dependencia.....                                                                   | 10 |
| Ubicación: .....                                                                                                        | 11 |
| Breve Historia y Reseña de la Dependencia .....                                                                         | 12 |
| Misión .....                                                                                                            | 14 |
| Visión .....                                                                                                            | 14 |
| Valores .....                                                                                                           | 14 |
| Organigrama.....                                                                                                        | 16 |
| 1.3 Descripción del área de trabajo .....                                                                               | 17 |
| 1.4 Problemática a resolver.....                                                                                        | 18 |
| 1.5 Objetivos.....                                                                                                      | 19 |
| 1.6 Justificación.....                                                                                                  | 20 |
| CAPÍTULO II: .....                                                                                                      | 21 |
| MARCO TEÓRICO .....                                                                                                     | 21 |
| 2.1 Concepto de Capacitación.....                                                                                       | 22 |
| 2.2 Detección de necesidades de capacitación.....                                                                       | 26 |
| ¿Cuándo hacer una DNC? .....                                                                                            | 26 |
| 2.3 Plan de Capacitación .....                                                                                          | 28 |
| 2.3.1 Elementos de un programa de capacitación.....                                                                     | 29 |
| 2.4 Perfil y análisis de puestos .....                                                                                  | 31 |
| 2.4.1 Análisis de puesto.....                                                                                           | 31 |
| 2.5 Evaluación de Desempeño .....                                                                                       | 33 |
| 2.5.1 Objetivo de la Evaluación de desempeño.....                                                                       | 33 |
| 2.5.2 Métodos de evaluación de desempeño .....                                                                          | 33 |
| 2.5.3 Beneficios de la evaluación de desempeño .....                                                                    | 34 |
| 2.6 Aspectos legales .....                                                                                              | 36 |
| CAPÍTULO III: .....                                                                                                     | 37 |
| DESARROLLO .....                                                                                                        | 37 |
| Procedimiento y descripción de actividades realizadas: .....                                                            | 38 |
| 1. Búsqueda de información relevante que permita tener una mejor comprensión a las problemáticas que se presentan:..... | 38 |

|                                                                                                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2. Realizar entrevista a Lic. Gregoria Almazán Mujica para identificar puntos clave. ....                                                                             | 40  |
| ENTREVISTA .....                                                                                                                                                      | 40  |
| 3. Buscar plataformas, entidades u organismos que impartan cursos de capacitación .....                                                                               | 42  |
| 4. Proponer vínculos con instituciones públicas para cumplir con el porcentaje de personal capacitado .....                                                           | 46  |
| Identificación de causas por las cuales no se alcanzan los objetivos solicitados por la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación (DIPPE). .... | 47  |
| Desarrollo de DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) con la finalidad de que se puedan alcanzar los objetivos de personal capacitado.....                     | 48  |
| CAPÍTULO IV:.....                                                                                                                                                     | 107 |
| RESULTADOS.....                                                                                                                                                       | 107 |
| Programa de Capacitación 2024.....                                                                                                                                    | 109 |
| Resumen del Programa de Capacitación 2024.....                                                                                                                        | 110 |
| Diplomados.....                                                                                                                                                       | 111 |
| Listado de diplomados .....                                                                                                                                           | 112 |
| Certificaciones .....                                                                                                                                                 | 113 |
| Listado de certificaciones .....                                                                                                                                      | 114 |
| Cursos .....                                                                                                                                                          | 116 |
| Listado de cursos .....                                                                                                                                               | 117 |
| Listado de seminarios.....                                                                                                                                            | 128 |
| Listado de talleres .....                                                                                                                                             | 128 |
| Listado de maestrías.....                                                                                                                                             | 129 |
| Instrumento de evaluación de Detección de Necesidades de Capacitación .....                                                                                           | 130 |
| Instrumento de Evaluación de Desempeño .....                                                                                                                          | 133 |
| Instrumento de Evaluación del Capacitador .....                                                                                                                       | 136 |
| Instrumento de Evaluación de Proveedores.....                                                                                                                         | 140 |
| CAPITULO V:.....                                                                                                                                                      | 143 |
| CONCLUSIÓN .....                                                                                                                                                      | 143 |
| Competencias desarrolladas: .....                                                                                                                                     | 145 |
| Referencias .....                                                                                                                                                     | 146 |

## Índice de Figuras

|                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Figura 1:</b> Ubicación de la Dependencia.....                                                           | 11  |
| <b>Figura 2</b> Organigrama.....                                                                            | 16  |
| <b>Figura 3</b> Ciclo de la capacitación.....                                                               | 22  |
| <b>Figura 4</b> Proceso de Capacitación .....                                                               | 23  |
| <b>Figura 5</b> Los cinco pasos en el proceso de capacitación .....                                         | 24  |
| <b>Figura 6</b> Elementos de un programa de capacitación.....                                               | 29  |
| <b>Figura 7</b> Cálculo de servidoras y servidores públicos capacitados .....                               | 39  |
| <b>Figura 8</b> Plataforma IHAEM .....                                                                      | 42  |
| <b>Figura 9</b> Plataforma Aprende Fundación Carlos Slim .....                                              | 43  |
| <b>Figura 10</b> Plataforma México X .....                                                                  | 44  |
| <b>Figura 11</b> Plataforma Académica .....                                                                 | 45  |
| <b>Figura 12</b> Resultados de DNC del personal de Tesorería Municipal.....                                 | 53  |
| <b>Figura 13</b> Propuestas de cursos solicitados por el personal de Tesorería Municipal .....              | 55  |
| <b>Figura 14</b> Resultados de DNC del personal de Presidencia Municipal.....                               | 57  |
| <b>Figura 15</b> Propuestas de temas de cursos del personal de Presidencia Municipal .....                  | 59  |
| <b>Figura 16</b> Resultados de DNC del personal de Servicios Públicos .....                                 | 61  |
| <b>Figura 17</b> Propuestas de cursos del personal de Servicios Públicos.....                               | 62  |
| <b>Figura 18</b> Resultados de DNC del personal de Seguridad Ciudadana y Vialidad .....                     | 64  |
| <b>Figura 19</b> Propuesta de temas de cursos por parte del personal de Seguridad Ciudadana y Vialidad..... | 66  |
| <b>Figura 20</b> Resultados del DNC del personal de la Dirección de Administración .....                    | 69  |
| <b>Figura 21</b> Propuestas de temas de interés de cursos del personal de Administración .....              | 72  |
| <b>Figura 22</b> Resultados de DNC del Instituto Tultitlense de la Juventud .....                           | 74  |
| <b>Figura 23</b> Propuesta de temas solicitados por el personal de Intujuve .....                           | 76  |
| <b>Figura 24</b> Resultados de DNC del personal del Instituto Municipal de la Mujer INMUJER .....           | 78  |
| <b>Figura 25</b> Resultados de DNC del personal de la Dirección de Obras Públicas.....                      | 81  |
| <b>Figura 26</b> Propuestas de cursos del personal de Obras Públicas.....                                   | 83  |
| <b>Figura 27</b> Resultados de DNC de la Dirección de Gobierno y Protección Civil .....                     | 85  |
| <b>Figura 28</b> Propuestas de cursos del personal de la Dirección de Gobierno y Protección Civil .....     | 87  |
| <b>Figura 29</b> Resultados de DNC del personal de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente ..    | 89  |
| <b>Figura 30</b> Resultados de DNC de la Dirección de Desarrollo Económico.....                             | 92  |
| <b>Figura 31</b> Propuesta de cursos solicitados por el personal de Desarrollo Económico.....               | 94  |
| <b>Figura 32</b> Resultados de DNC del personal de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo.....        | 96  |
| <b>Figura 33</b> Propuestas de cursos de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo .....                 | 98  |
| <b>Figura 34</b> Resultados de DNC del personal del área de Consejería Jurídica.....                        | 100 |
| <b>Figura 35</b> Resultados de DNC del departamento de Contraloría Municipal .....                          | 103 |
| <b>Figura 36</b> Resultados de DNC del personal de Secretaría de Ayuntamiento .....                         | 105 |

## Índice de Tablas

|                 |                                                                                                        |     |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 1</b>  | Tabla comparativa de causas por las cuales no se cumplen los objetivos de capacitación .....           | 47  |
| <b>Tabla 2</b>  | Resumen de cursos solicitados por el personal de Tesorería Municipal .....                             | 52  |
| <b>Tabla 3</b>  | Listado de propuestas de cursos del personal de Tesorería Municipal .....                              | 55  |
| <b>Tabla 4</b>  | Resumen de cursos solicitados por el personal de Presidencia Municipal .....                           | 56  |
| <b>Tabla 5</b>  | Listado de temas de interés por el personal de Presidencia Municipal .....                             | 59  |
| <b>Tabla 6</b>  | Resumen de cursos solicitados por el personal de Servicios Públicos.....                               | 60  |
| <b>Tabla 7</b>  | Listado de temas de interés por parte de los funcionarios de Servicios Públicos .....                  | 62  |
| <b>Tabla 8</b>  | Resumen de cursos solicitados por el personal de Seguridad Ciudadana y Vialidad .....                  | 63  |
| <b>Tabla 9</b>  | Temas de interés del personal de Seguridad Ciudadana y Vialidad .....                                  | 66  |
| <b>Tabla 10</b> | Resumen de cursos solicitados por el personal de la Dirección de Administración .....                  | 68  |
| <b>Tabla 11</b> | Listado de temas de interés del personal de Administración .....                                       | 71  |
| <b>Tabla 12</b> | Resumen de cursos solicitados por el Instituto Tultitlense de la Juventud (Intujuve) .....             | 73  |
| <b>Tabla 13</b> | Temas de interés del personal del Instituto Tultitlense de la Juventud .....                           | 76  |
| <b>Tabla 14</b> | Resumen de cursos solicitados por el personal del Instituto Municipal de la Mujer INMUJER              | 77  |
| <b>Tabla 15</b> | Resumen de cursos solicitados por el personal de la Dirección de Obras Públicas.....                   | 80  |
| <b>Tabla 16</b> | Temas de interés del personal de la Dirección de Obras Públicas.....                                   | 83  |
| <b>Tabla 17</b> | Resumen de cursos solicitados por el personal de Gobierno y Protección Civil .....                     | 84  |
| <b>Tabla 18</b> | Temas de interés por parte del personal de la Dirección de Gobierno y Protección Civil .....           | 87  |
| <b>Tabla 19</b> | Resumen de cursos solicitados del personal de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente ..... | 88  |
| <b>Tabla 20</b> | Resumen de cursos solicitados por la Dirección de Desarrollo Económico .....                           | 91  |
| <b>Tabla 21</b> | Temas de interés del personal de Desarrollo Económico .....                                            | 94  |
| <b>Tabla 22</b> | Resumen de cursos solicitados por la Dirección de Educación, Cultura y Turismo.....                    | 95  |
| <b>Tabla 23</b> | Temas de interés por parte de los servidores de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo .....     | 98  |
| <b>Tabla 24</b> | Resumen de cursos solicitados por el personal de Consejería Jurídica .....                             | 99  |
| <b>Tabla 25</b> | Resumen de solicitudes de cursos del área de Contraloría Municipal .....                               | 102 |
| <b>Tabla 26</b> | Resumen de cursos solicitados por parte del personal de Secretaría de Ayuntamiento .....               | 104 |

# **CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL PROYECTO**

## **1.1 Introducción**

Como tal la capacitación juega un papel muy importante dentro de una organización, ya que, a grandes rasgos ésta permite lograr que los trabajadores sean competentes de desarrollar sus funciones diarias y con ello lograr la consecución de los objetivos propuestos, por lo que es una base fundamental ya que es una variable de medición que a su vez permite identificar las áreas de oportunidad que presentan los colaboradores que les impidan realizar eficazmente sus labores; Ahora bien, el plan de capacitación tiene la función de mejorar las habilidades técnicas, blandas así como específicas de los mismos.

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a cambios constantes, ya sean en tecnológicos, regulatorios o estructurales, por lo que, un plan de capacitación bien estructurado ayuda a los empleados a adaptarse a este tipo de cambios de manera efectiva, lo cual es esencial para el crecimiento y desarrollo de la organización, por lo que no sólo se puede percibir como un gasto particular, sino como una inversión a largo plazo.

El presente trabajo tiene como principal objetivo mejorar el plan de capacitación del H. Ayuntamiento de Tultitlán, esto con la finalidad de cumplir con los parámetros establecidos de personal capacitado por la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación (DIPPE).

## **1.2 Descripción de la organización o dependencia**

El Gobierno Municipal de Tultitlán está integrado por un cuerpo colegiado que se denomina Ayuntamiento, el cual se encuentra integrado por la presidencia municipal, sindicaturas así como regidurías, actualmente, la Presidencia municipal es dirigida por la Lic. Elena García Martínez la cual tiene la responsabilidad de cumplir las decisiones del Ayuntamiento, misma que, tiene por esencia dirigir el proceso de transformación de Tultitlán, bajo parámetros de sostenibilidad para el año 2030, con un enfoque de bienestar social, desarrollo económico, mejora y ampliación de la infraestructura urbana y preservación del medio ambiente, con respecto a los derechos humanos y una visión transversal e incluyente de todas y todos los tultitlenses. (Gaceta Municipal de Tultitlán, 2023)

H. Ayuntamiento de Tultitlán

<https://tultitlan.gob.mx/>

**Ubicación:** En la figura 1, de acuerdo a Google Maps (Google Maps, 2023) se puede observar la ubicación de la dependencia, Hidalgo 1, Cabecera Municipal, 54900 Tultitlán de Mariano Escobedo, Méx.

**Figura 1:** *Ubicación de la Dependencia*



*Nota:* Tomado de Google Maps. Todos los derechos reservados 2023 por Google.

### **Breve Historia y Reseña de la Dependencia**

Como tal, el H. Ayuntamiento de Tultitlán se fundó el 12 de Julio de 1820, el cual estuvo presidida por el Teniente Coronel Ezequiel de Lizarza, el cual realizó las siguientes funciones:

- Construcción de templos católicos (Iglesia de San Antonio de Padua)
- En cuanto a educación se fundó la primera escuela, en la cual según los planes de estudios a las mujeres las preparaban para ser esposas o bien amas de casa, es decir, les enseñaban a bordar en canevá, costura en blanco, tejido de gancho y agujas, labrados entre otros, mientras que, por otro lado, a los varones se les daban clases de geografía, historia, lectura, gramática, caligrafía y ortología.
- Se establecieron métodos de recaudación de fondos para solventar gastos de educación
- El ayuntamiento otorga fondos para formar la primer academia de música, llamada “Los Danzoneros”, esto en honor a las personas que realizaron el pliego petitorio para la ejecución de la misma.

Para el año de 1870 se estableció que el Ayuntamiento quedaría estructurado por un presidente municipal, regidores y síndicos para así tomar decisiones más concretas en beneficio de los Tultitlenses, un claro ejemplo de ello fue la construcción de viviendas, escuelas, hospitales, casa de cultura, parques, entre otros.

Como tal el Ayuntamiento de Tultitlán se encarga de regir tres zonas territoriales, las cuales son:

- Zona Centro Fuentes del Valle
- Zona Sur San Francisco Chilpan
- Zona Oriente San Pablo de las Salinas

Entre las principales dependencias que conforman la administración municipal se encuentran las siguientes:

- Cabildo, conformado por el presidente, síndico y regidores.
- Secretaría del Ayuntamiento.
- Tesorería Municipal.
- Contraloría Municipal.
- Dirección de Servicios Públicos.
- Dirección de Desarrollo Económico.
- Dirección de Administración.
- Dirección de Gobierno y Protección Civil

- Dirección de Desarrollo Urbano
- Dirección de Seguridad Ciudadana y Vialidad.
- Dirección de Educación, Cultura y Turismo
- Dirección de Obras Públicas.

Coordinaciones:

- Coordinación de Municipal de Derechos Humanos.
- Coordinación Jurídica General.

Organismos descentralizados:

- Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).
- Organismo de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (APAST).

### **Misión**

“Ser la Administración Pública Municipal que brinde continuidad al proceso de transformación de Tultitlán, que posibilite impulsar el bienestar social para las y los habitantes, por medio de servicios públicos oportunos y de calidad, que consoliden el desarrollo general del municipio, con el fin de mejorar la calidad de vida de las y los tultitlenses”. (Gobierno Municipal de Tultitlán , 2022)

### **Visión**

“Hacer del gobierno municipal de Tultitlán, el régimen de la consolidación transformativa, bajo un mandato garante del respeto a la Ley y de los Derechos Humanos de todas y todos, tutelado en los principios de austeridad, eficacia y eficiencia, promotor de políticas públicas innovadoras en materia de servicios públicos, de rehabilitación y mejora de la infraestructura urbana, preservando y protegiendo el medio ambiente, además de recuperar espacios públicos que permita recobrar la paz y seguridad de las y los habitantes e impulsar su bienestar”. (Gobierno Municipal de Tultitlán , 2022)

### **Valores**

1. **Interés Público:** Atención a las necesidades y demandas de la sociedad, por encima de intereses y beneficios particulares.
2. **Respeto:** Los servidores públicos otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados.
3. **Respeto a los Derechos Humanos:** Los servidores públicos respetan los derechos humanos y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen, de conformidad con los Principios de Universalidad, que establecen que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo.
4. **Igualdad y no discriminación:** “Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, color de piel, cultura, sexo, género, edad, discapacidades, condición social, económica, de salud o jurídica, religión, apariencia física, características genéticas, situación migratoria, embarazo, lengua, opiniones, orientación o preferencia sexual, identidad o filiación política, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares, idioma, antecedentes penales o por cualquier otro motivo”.
5. **Equidad de género:** Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos, a los

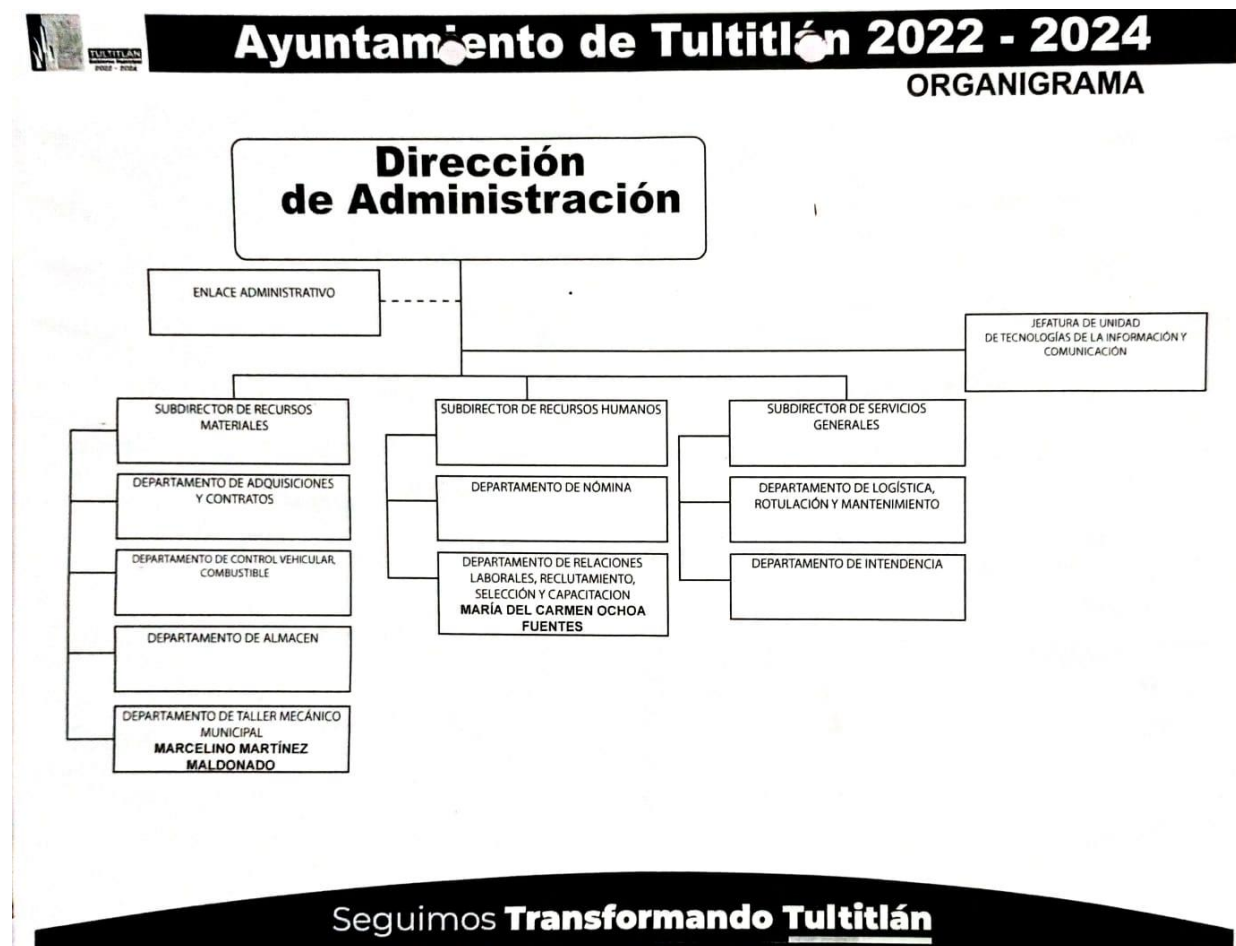
programas y beneficios institucionales y a los empleos, cargos y comisiones de gobierno.

6. **Entorno Cultural y Ecológico:** Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural y de los ecosistemas.
7. **Integridad:** Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo o comisión, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público.
8. **Transparencia:** Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia, privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan.
9. **Rendición de cuentas:** Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión.

(Reyes, 2019)

## Organigrama

Figura 2 Organigrama



*Nota:* Organigrama del H. Ayuntamiento de Tultitlán. Imagen tomada de carpetas de recursos humanos del Ayuntamiento correspondientes al año 2023.

### **1.3 Descripción del área de trabajo**

Dentro del área de Recursos Humanos las actividades que se realizan son:

- Reclutamiento y selección del personal
- Contratación de personal
- Capacitación
- Relaciones laborales
- Control y manejo de incidencias del personal
- Manejo de nómina

Las áreas con las que se tiene comunicación son:

- Secretaría del Ayuntamiento.
- Tesorería Municipal.
- Contraloría Municipal.
- Dirección de Servicios Públicos.
- Dirección de Desarrollo Económico.
- Dirección de Administración.
- Dirección de Gobierno y Protección Civil
- Dirección de Desarrollo Urbano.
- Dirección de Seguridad Ciudadana y Vialidad
- Dirección de Educación, Cultura y Turismo
- Dirección de Obras Públicas
- INTUJUVE (Instituto Tultitlense de la Juventud)
- INMUJER (Instituto de la Mujer)

## **1.4 Problemática a resolver**

Actualmente el H. Ayuntamiento de Tultitlán, especialmente el departamento de Capacitación presenta dificultades en lo que corresponde al porcentaje de personal capacitado, pues la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación (DIPPE) es aquella que se encarga de establecer parámetros de medición y evaluación que permitan determinar si se están alcanzando las metas u objetivos propuestos o no, esto de manera trimestral, para ello se clasifican los resultados trimestrales en tres niveles, los cuales son:

- 3er Nivel alto o bueno (Color verde) Indica que se logró alcanzar o en su caso superar la meta
- 2do Nivel Medio o regular (color Amarillo) Indica que el porcentaje se acercó a la meta
- 1er Nivel Bajo o Malo (color Rojo) Indica que el porcentaje cubierto fue bastante bajo.

Otro aspecto importante dentro de este punto es que los cursos a impartir no se adecuan acorde a las actividades del personal, es decir, no se cuenta con una planeación en específico que permita tener un control en cuanto a las necesidades o áreas de oportunidad que presenta el personal para desarrollar sus funciones diarias de manera eficaz, por lo que la aplicación de un DNC permitiría conocer las deficiencias que presenta el personal y con ello mejorar planificación acorde a lo solicitado.

## **1.5 Objetivos**

**Objetivo General:** Mejorar el plan de capacitación del H. Ayuntamiento de Tultitlán 2023 con la finalidad de cumplir con los parámetros establecidos por la DIPPE.

**Objetivos Específicos:**

1. Identificar las causas por las cuales no se alcanzan os objetivos solicitados por la DIPPE.
2. Desarrollar un DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) con la finalidad de que se puedan alcanzar los objetivos de personal capacitado.
3. Generar una propuesta de cursos para beneficio del H. Ayuntamiento de Tultitlán.

## **1.6 Justificación**

El presente proyecto pretende mejorar el plan de capacitación del H. Ayuntamiento de Tultitlán, esto mediante la aplicación y desarrollo de un DNC (Detección de Necesidades de Capacitación), que permita obtener información relevante para identificar los aspectos que se deben reforzar en los empleados, fungiendo de esta manera como punto de partida para poder desarrollar un plan de acción que permita mejorar las capacidades y habilidades dependiendo el área y funciones que ejerzan los mismos, para poder estructurar y adecuar los cursos a impartir, lo anterior con la finalidad de mantener un pensamiento de mejora continua con enfoque en resultados; buscando como beneficios aumentar la productividad del personal, cubrir el porcentaje de personal capacitado otorgado por la DIPPE al igual que, brindar una mejor atención a la ciudadanía .

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

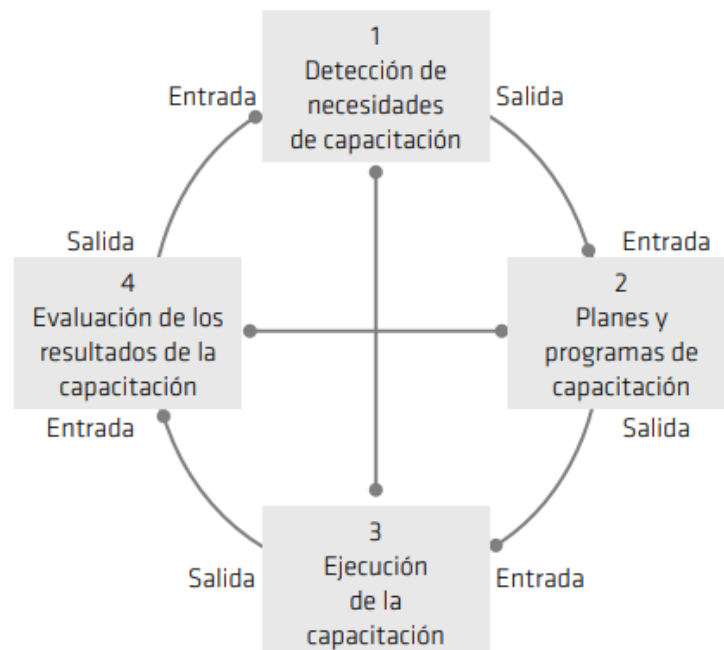
## 2.1 Concepto de Capacitación

Dessler (2011, p.183): Refiere la capacitación como los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores; asimismo menciona que “la gestión del desempeño significa dar un enfoque sistemático a la capacitación, la evaluación y la retribución de los empleados, de manera que sus esfuerzos tengan sentido en cuanto a las necesidades y metas de la compañía”.

Chiavenato, (2011, p.324) La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Con base en lo anterior, la capacitación se entiende como la aportación de conocimientos, el enriquecimiento de habilidades y aptitudes que una organización brinda a los empleados, esto con la finalidad de que puedan ejercer adecuadamente sus funciones diarias, al igual que, pretende el cumplimiento de metas y objetivos propuestos en tiempo y forma.

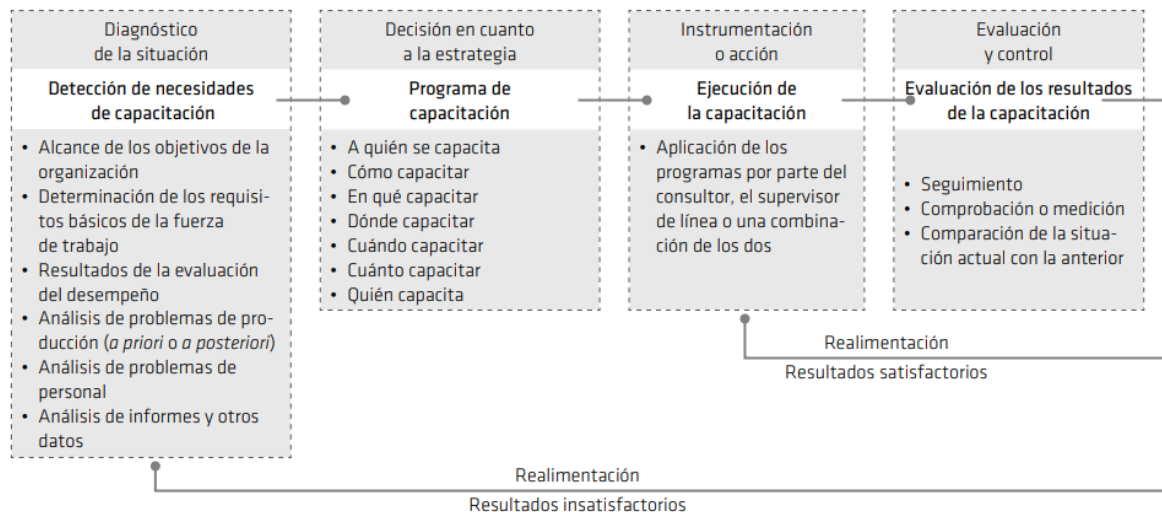
**Figura 3** *Ciclo de la capacitación*



*Nota:* Entradas como, recursos de la organización, información, conocimientos, etcétera, Salidas como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional.

Tomado de Capacitación y desarrollo del personal (p.325), por I. Chiavenato, 2011, McGrawHill

**Figura 4** *Proceso de Capacitación*



*Nota:* Cuatro etapas del proceso de capacitación la primera consiste en la detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico), la segunda en un Programa de capacitación para atender las necesidades, la tercera consiste en la Implantación y ejecución del programa de capacitación y la cuarta en la Evaluación de los resultados. Tomado de Capacitación y desarrollo del personal (p.325), por I. Chiavenato, 2011, McGrawHill.

Por su parte, Dessler (2011) define 5 pasos del proceso de capacitación, los cuales se basan en lo siguiente:

**Figura 5** *Los cinco pasos en el proceso de capacitación*

- 1. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES**
  - Identificar habilidades específicas necesarias para mejorar el desempeño y la productividad.
  - Asegurar que el programa será adecuado para niveles de educación, experiencia y habilidades específicos de los aprendices.
  - Establecer los objetivos de la capacitación.
- 2. DISEÑO DIDÁCTICO**
  - Compilar objetivos, métodos, medios audiovisuales, descripción y secuencia de contenido, ejemplos, ejercicios y actividades de la capacitación. Organizarlos en un plan de estudios.
  - Asegurarse de que todos los materiales, como las guías de los instructores y los manuales de los aprendices, se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se fusionen en un programa de capacitación unificado que tenga sentido en términos de los objetivos de aprendizaje establecidos.
  - El proceso generalmente da como resultado un manual de capacitación, el cual suele contener la descripción del puesto de trabajo del aprendiz, un bosquejo del programa de capacitación y una descripción escrita de lo que se espera que aquél aprenda, así como (posiblemente) muchos autoexámenes breves.
- 3. VALIDACIÓN**
  - Presentar y validar la capacitación frente a una audiencia representativa. Las revisiones finales se basan en los resultados piloto para garantizar la efectividad del programa.
- 4. IMPLEMENTACIÓN**
  - Cuando sea factible, usar un taller de "capacitar al instructor" que se enfoque en la presentación del conocimiento y las habilidades, además del contenido de la capacitación. Luego se implementa el programa de capacitación.
- 5. EVALUACIÓN**
  - Valorar las reacciones, el aprendizaje, el comportamiento y/o los resultados de los aprendices.

*Nota:* Tomado de Capacitación y desarrollo de la fuerza laboral (p.188), por G. Dessler y R. Varela, 2011, Pearson.

Con base en la información anterior, se puede decir que el proceso de capacitación se subdivide en distintas etapas, la primera consiste en una investigación exhaustiva con el personal, es decir, verificar si cumplen con los conocimientos y habilidades para desarrollar sus funciones diarias. (en sí, la evaluación de necesidades permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos que se deben enfrentar en una escala de tiempo determinado). Algunos métodos más comunes para detectar necesidades de capacitación suelen ser por medio de la aplicación de un cuestionario o evaluación de rendimiento, por lo que, para ello es fundamental conocer las funciones y responsabilidades del trabajador.

La segunda etapa consiste en compilar la información obtenida y con ello identificar las carencias que presenta el personal, así como crear un plan de acción que permita dar solución a la problemática que se presenta; algunas preguntas para la elaboración del plan pueden ser ¿Qué?,

¿Cómo?, ¿Con qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Cuánto?. Asimismo, durante esta etapa es importante determinar la técnica de capacitación a impartir:

- **Capacitación en el trabajo:** también conocido como método coaching. Aquí un trabajador experimentado capacita al empleado, en el puesto de trabajo. (Dessler, 2011)
- **Basada en simulación:** este tipo de técnica, se preparan áreas especiales, dotadas de equipo similar al que se utiliza en el trabajo. Esta técnica permite transferencia, repetición y participación. (Davis, 2008)
- **Estudio de casos:** Mediante el estudio de una situación específica, real o simulada, la persona en capacitación aprende sobre las acciones que es deseable emprender en circunstancias específicas. (Davis, 2008)
- **Autoaprendizaje programado:** En esta modalidad se pueden incluir los cursos basados en lecturas o grabaciones de instrucción programada por lo general consisten en folletos con una serie de preguntas y respuestas. Después de leer y responder a una pregunta, el lector verifica su respuesta. Si fue correcta, continúa; si no, vuelve a revisar la teoría para descubrir la causa de su error. (Davis, 2008)
- **Aprendizaje a distancia:** Dessler (2011) La conferencia en video es una forma popular de capacitar a trabajadores que están geográficamente separados entre sí, o respecto del instructor. Es “un medio de unir a dos o más grupos distantes, usando una combinación de equipo de audio y video”. pp. (72-74)

La tercera etapa es la más compleja, pues es la puesta en acción del plan desarrollado, mientras que por otro lado, la cuarta etapa consiste en medir (evaluar) si los trabajadores presentaron un cambio favorable o no, algunos aspectos importantes a considerar pueden ser los conocimientos adquiridos durante el proceso de capacitación (parte teórica), los cambios en el comportamiento que se deriven del curso de capacitación (actitudes), así como el grado de transferencia efectiva (constituye la puesta en práctica de lo aprendido); Ahora bien, la última etapa consiste en el feedback o bien retroalimentación al personal capacitado, esto según los resultados obtenidos.

## 2.2 Detección de necesidades de capacitación

¿Qué es necesidad? Martínez (2023) define una necesidad como *una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible*. Existen varios tipos de necesidades según su prioridad y según su área.

### Necesidad de capacitación

La necesidad de capacitación surge por la diferencia entre lo que se debería saber para desempeñar una tarea, y lo que se sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. (Rodriguez, 2021)

Con los cambios constantes en la actividad de las organizaciones, el personal debe de estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber; y las tareas que debe de llevar a cabo. Dentro de una empresa y para que ésta cumpla con sus distintos objetivos es necesario que cada departamento, cada área y, a su vez, cada persona que ocupa un puesto determinado cumpla con sus tareas y objetivos determinados para contribuir a la misión de la empresa y a sus planes estratégicos. Cuando estas personas no alcanzan los objetivos planteados es factible resolverlos mediante un proceso de instrucción.

¿Cómo surgen las necesidades de capacitación? La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

### ¿Cuándo hacer una DNC?

- Cambios culturales, en Políticas, Métodos o Técnicas
- Baja o alta de personal
- Cambios de función o de puesto
- Solicitudes del personal

Rodriguez, (2021) menciona que la detección de necesidades de capacitación es el elemento más importante en la elaboración de un programa de capacitación. Hacer un buen diagnóstico evita "capacitar por capacitar".

Dentro de las técnicas para la detección de necesidades de capacitación, existe una gran variedad de ellas, pero dentro de las más utilizadas están las siguientes:

- Entrevistas
- Cuestionarios
- Observación

- Encuestas
- Conversaciones informales
- Lista de verificación
- Pruebas de desempeño
- Periodo de actuación
- Simulación
- Evaluación de méritos
- Planeación de carreras
- Reuniones de grupo
- Tormenta de ideas

La selección de las técnicas se da en base al criterio de cada investigador, no existe una en especial y sólo la experiencia y capacidad del mismo podrá hacer la adecuada selección

La DNC debe ser realizada siempre antes de un entrenamiento y de manera continua y periódica. Esto sucede porque existen áreas que pueden ser mejoradas y potencializadas dentro de una organización.

A su vez, las circunstancias que imponen un DNC, pueden ser:

**Pasadas.**-Experiencias que han demostrado ser problemáticas y que hacen evidente el desarrollo del proceso de capacitación.

**Presentes.**- Las que se reflejan en el momento en que se efectúa el DNC.

**Futuras.**- Prevención que la organización identifica dentro de los procesos de transformación y que implica cambios a corto, mediano y largo plazo. (Rodriguez, 2021)

## 2.3 Plan de Capacitación

(Delfin, 2019) refiere plan de capacitación como la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo, es decir, ayuda a desarrollar las capacidades del trabajador proporciona beneficios para ambas partes, a los primeros los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y aptitudes, mientras que a la organización ayuda a incrementar su productividad.

Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2008) define el plan de capacitación como *“el conjunto de actividades instrucción-aprendizaje estructuradas de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados”*.

Funciones:

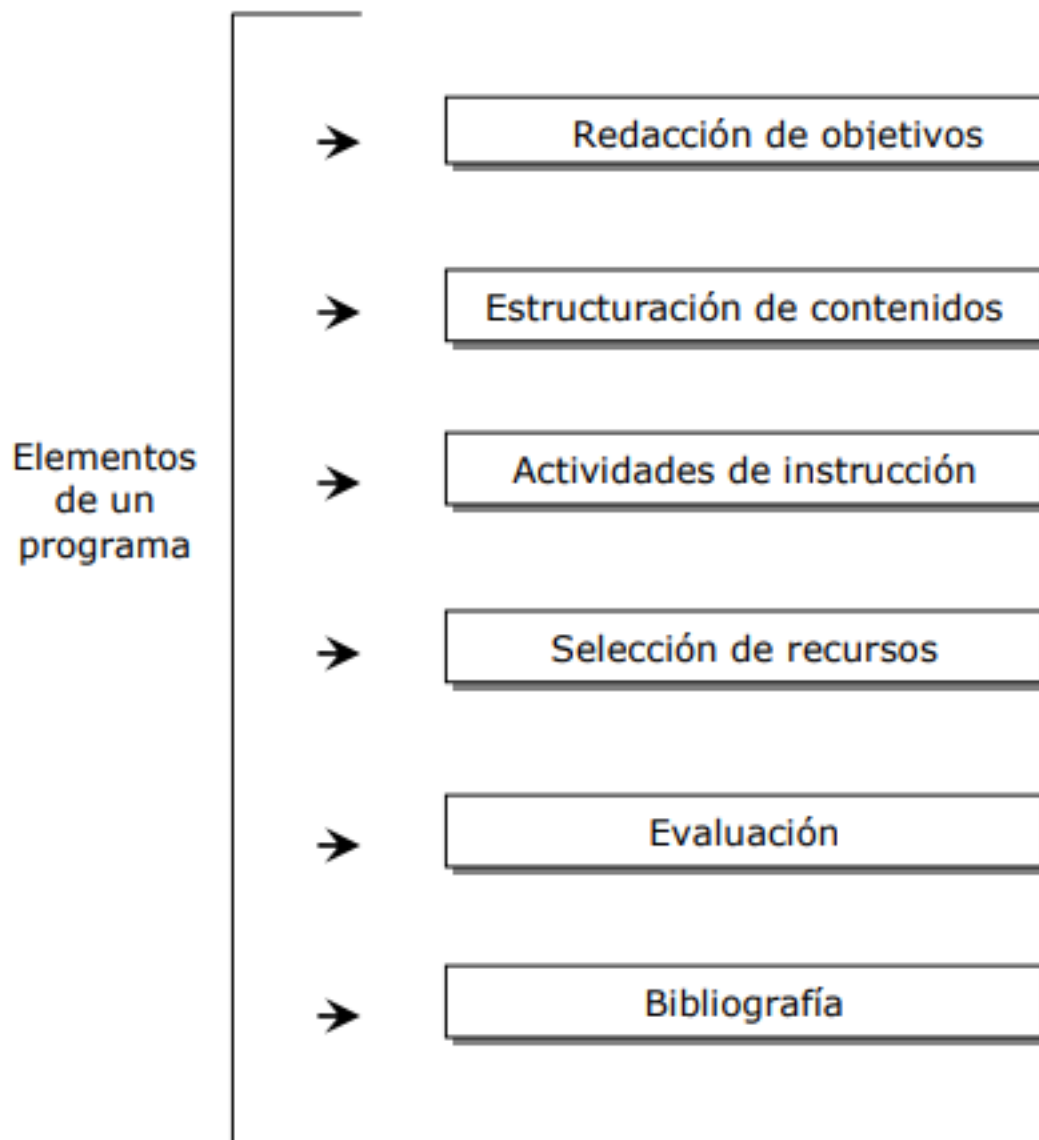
- Orientar las actividades de capacitación, al señalar los objetivos, actividades, técnicas y recursos que se aplicarán durante el proceso de instrucción-aprendizaje.
- Seleccionar los contenidos al tener como parámetro el análisis de actividades de manera organizada y sistemática con base en el diagnóstico de necesidades.
- Brindar al capacitando la visión total respecto a cómo será el proceso de instrucción-aprendizaje durante el periodo de tiempo establecido.
- Proporcionar información con respecto a la selección y organización de contenidos.

Información necesaria para la elaboración del plan de capacitación:

- Área a la que pertenecen los trabajadores
- Número de trabajadores a capacitar
- Características de los trabajadores (edad, escolaridad y experiencia laboral)
- Descripción de actividades

### 2.3.1 Elementos de un programa de capacitación

**Figura 6** Elementos de un programa de capacitación



*Nota:* Tomado de Guía de Capacitación (p.18), por Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2008, Gobierno Federal.

- **Redacción de objetivos:**

- Deben ser claros y precisos, al igual que deben de fundamentarse por medio de una base sólida.
- Deben ser medibles para evaluar o bien determinar el éxito de este.

- Deben comunicar a los participantes la intención del programa.
- **Estructura de contenidos**, el contenido del programa se estructura con el conjunto de conocimientos, habilidades y/o actitudes que el participante debe adquirir, dominar y aplicar como resultado de su formación.
- **Actividades de instrucción**: son métodos y procedimientos en los cuales se basa el instructor para hacer más efectivo el proceso de aprendizaje, algunas técnicas pueden ser interrogativas, demostrativas, expositivas, de integración entre otras.
- **Selección de recursos didácticos**, estos pueden ser audibles (grabaciones, discos, cintas o radio), visuales (carteles, pizarrón, portafolio, modelos, libros, proyectores, diapositivas) o bien audiovisuales (videos, películas, etc.).
- **Determinación del proceso de evaluación**: La evaluación debe ser integral y evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes a desarrollar. Es importante que este proceso proporcione información que permita identificar deficiencias y con ello mejorar la realización de los eventos; también debe propiciar la autoevaluación y reflexión de los participantes acerca de su propio aprendizaje.

La evaluación debe ser permanente, estar presente en todo el evento. Para determinar la oportunidad en que conviene evaluar el aprendizaje se consideran tres momentos básicos

- **Diagnóstica o inicial**: Se realiza al inicio para identificar las expectativas, experiencias y conjuntos que tienen los participantes sobre los temas en su conjunto a nivel individual y grupal.
- **Formativa**: Se aplica durante el desarrollo del evento para comprobar que se cuenta con los conocimientos para seguir adelante.
- **Sumativa o final**: Se realiza al concluir, para valorar el grado de éxito de los objetivos alcanzados a nivel individual y grupal. (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2008)

## 2.4 Perfil y análisis de puestos

Chiavenato (1993): Añade *“La descripción de puestos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conformen y los diferencian de los demás puestos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o áreas a cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los métodos aplicados para la ejecución (como lo hace) y los objetivos de cargo (porque lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del puesto y de los deberes y de las responsabilidades que comprende”*

Sánchez García José Carlos (1997) *“La descripción de puestos es el resultado final del análisis y el punto de partida para la organización”*.

Basado en dichos conceptos la descripción de puestos en general es una descripción de las actividades y funciones que los candidatos deben de cumplir y realizar, añadido a esto, especifica de igual manera las herramientas que se deben de dominar ya sea máquinas etc.

### 2.4.1 Análisis de puesto

Según Chiavenato (1993) *“es una verificación comparativa de las exigencias de dichas tareas o atribuciones que se le imponen al ocupante”*

Según el libro de Gary Dessler Administración del personal menciona que *el análisis de puesto es “El procedimiento a través del cual se determina los deberes y las responsabilidades de las posiciones y del tipo de persona que deben de ser contratadas para ocuparlas”*.

De acuerdo con los conceptos ya mencionados el análisis de puestos es un método comparativo que permite hacer una verificación de las características que se necesitan para las vacantes que se publican en una empresa

Chiavenato (1993) plantea que las etapas de planeación de análisis de puestos son:

- a) Etapa de planeación:** En esta primera etapa se plantea la planificación del puesto
- Determinación de los cargos que se van a describir
  - Elaboración y posición de los puestos en el organigrama de la empresa
  - Elaboración del cronograma del trabajo
  - Elección de los métodos para el análisis de los puestos

En este paso, se procede a recopilar la información mediante técnicas como: observación directa, aplicación de cuestionarios, entrevista a ocupante del puesto o supervisor, medición de tiempos y movimientos, evaluación de las cargas de trabajo.

**b) Etapa de preparación:** Esta fase las personas que se preparan son las que recolectan la información, los esquemas, el ambiente de trabajo, materiales de trabajo, esta etapa se trabaja a la par de la etapa de planeación

Aquí se recuentan aspectos importantes y se plasman en un plan de trabajo:

- Actividades de trabajo
- Nivel de responsabilidad
- Movimientos de materiales y corporales, así como el nivel de esfuerzo corporal requerido
- Maquinas o herramientas que se deben de usar.
- Conocimientos que se requieren
- Medición de tiempos y movimientos
- Relaciones con otras áreas
- Condiciones físicas
- Requisitos academias
- Ubicación del puesto

**c) Etapa de ejecución:** Aquí se lleva a cabo la recolección de datos referente a cada puesto, que se va a analizar y se redacta el análisis

## **2.5 Evaluación de Desempeño**

Para Chiavenato (1999) *“La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o de potencial de desarrollo futuro, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos UE se desempeñan evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia personal.”*

Para Harris (1986) señala que *“los procedimientos de evaluación se establecen a partir de los objetivos y metas predeterminados por la empresa con el objeto de determinar las contribuciones que se esperan de cada trabajador individual. El desempeño real del trabajador contribuye satisfactoriamente al logro de los objetivos totales.”*

Con estos conceptos podemos destacar que la evaluación de desempeño es un proceso por el cual se da evaluación individual de cada trabajador, en base a las cualidades y habilidades de cada persona.

### **2.5.1 Objetivo de la Evaluación de desempeño**

*“La evaluación de desempeño no se simplifica en un juicio superficial y unilateral del empleado o jefe con respecto a su subordinado, sino que profundiza un poco más hasta ubicar causas, perspectivas que puedan generar un cambio; es imperativo que se reciba una retroalimentación adecuada y recibir las discrepancias con respecto a la actuación de la organización, siendo asume que cumplan los objetivos”* Chiavenato (2001)

- Generar las condiciones necesarias para de esta manera poder medir el potencial del talento humano con el fin de que se cumpla de manera adecuada sus funciones
- Que se dé un adecuado desarrollo de la productividad de los empleados mediante un modelo que dependa de la administración y de esta manera poder tratar a los colaboradores como puntos claves y competitivos de la empresa
- Brindar oportunidades de crecimiento y generar que las condiciones en que se desarrolle la participación sean efectivas para todos los empleados

### **2.5.2 Métodos de evaluación de desempeño**

*“Los métodos de evaluación de desempeño permiten el análisis en ciertos acontecimientos; la principal desventaja de estos es la falta de capacidad para modificar lo que ya ocurrió; motivo por el cual se han desarrollado técnicas comunes de evaluación de desempeño, que serán analizadas y propuestas en el siguiente apartado”* (Dessler. G. 2001)

- Escalas de puntuación: El supervisor será el encargado de asignar un valor subjetivo a este desempeño, a él se le conocerá como el evaluador, por lo general la puntuación se inicia desde un nivel bajo hasta un nivel más alto. La ventaja de dicha técnica es su aplicación es bastante sencilla y no se requiere de una explicación o enseñanza exhaustiva. *“La facilidad de su desarrollo, la sencillez de impartirlo y los requerimientos de poca capacitación son sus principales ventajas, por otro lado, como desventaja nos demuestra la subjetividad del evaluador”* (Dessler. G.2001)
- Listas de verificación: El evaluador siempre es alguien que tiene un puesto superior; proporciona información mediante oraciones que evalúan su desempeño del empleado mediante un valor numérico. *“Este método además de ser práctico es estandarizado, pero, por otro lado, las afirmaciones utilizadas disminuyen el grado de certeza en dicha evaluación.”* (Dessler. G. 2001)
- Métodos de selección forzada: este método selecciona una frase, esta debe de ser de un carácter descriptivo ya puede ser negativa o positiva, sobre el desempeño del empleado. Una de las ventajas de este método permite que se reduzcan las confusiones que pueda desarrollar el evaluador, además de que esta es muy fácil de aplicar y se adapta a un sin fin de puestos. *“Por un lado es práctico, por lo contrario, estas afirmaciones al ser de carácter general no pueden verificar ciertas especificaciones acerca del desempeño de cada colaborador”* (Dessler. G. 2001)

### **2.5.3 Beneficios de la evaluación de desempeño**

Según Irene Orozco (2017) propone que hay muchos beneficios que podemos encontrar de la evaluación de desempeño y ella los enlista de esta manera:

- Ayuda a la detección de necesidades de formación
- Descubre a personas con talento dentro de la organización
- Ayuda a revelar las inquietudes profesionales o personales de los empleados
- Ayuda a verificar que el personal se encuentre en el puesto adecuado
- Motiva a sus empleados dándoles una retroalimentación de su desempeño
- Permite establecer planes de mejora mediante la comunicación de los responsables y de los empleados
- Permite establecer políticas retributivas
- Ayuda a crear planes de promoción del personal

- Permite adoptar decisiones sobre la retención o desvinculación de los colaboradores.

## **2.6 Aspectos legales**

### **Artículo 153-A LFT**

Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita 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.

Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al párrafo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan.

Las instituciones, escuelas u organismos especializados, así como los instructores independientes que deseen impartir formación, capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizados y registrados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento, así como los programas para elevar la productividad de la empresa, podrán formularse respecto de cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

### **CAPÍTULO III: DESARROLLO**

## **Procedimiento y descripción de actividades realizadas:**

### **1. Búsqueda de información relevante que permita tener una mejor comprensión a las problemáticas que se presentan:**

La DIPPE (Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación, tiene la función de participar en la elaboración del Plan de desarrollo Municipal, en los programas sectoriales, regionales y especiales y verificar su congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo. Así como coordinar la integración y, en su caso, actualización o reconducción de los programas que integren el presupuesto anual. (Bárcenas, 2023)

Asimismo, Bárcenas, (2023) menciona que ésta dirección, debe realizar las acciones para la recopilación, integración, análisis y generación de la información programática – presupuestal, y de avance de metas de los programas, es por ello, que esta dirección se encarga de evaluar los resultados, a través de un formato conocido como PbrM, el cual es un documento que contiene el avance trimestral de metas físicas por proyecto del programa operativo anual, de cada una de las dependencias de las administración pública Municipal, es por ello que el programa de capacitación anual se elabora en el mes de enero, para que le sea asignado al departamento de capacitación, un presupuesto, y tener un control de ello a través de los resultados evaluados trimestralmente, el formato PbrM contiene las metas que se deben cumplir de personal capacitado ya sea por medio de cursos, talleres, certificaciones, maestrías, posgrados, diplomados o seminarios, esto sin importar la duración de los mismos, en caso de que no se lleguen a cumplir los objetivos propuestos, se evalúa a la persona encargada de dicho departamento con un nivel ya sea bajo, medio o alto.

El Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, es un órgano desconcentrado de la secretaría de gobernación, el cual se encarga de brindar asesoría y asistencia técnica en temas diversos con la finalidad de lograr que las administraciones públicas sean más eficientes, dicho órgano, se basa en la filosofía de que al tener personas en el servicio público, municipal y estatal mejor capacitadas se podrá contar con gobiernos locales eficaces y eficientes capaces de responder a las necesidades de la ciudadanía. (Gobierno de México, 2021)

Este órgano realiza una evaluación anual a cada municipio para tener una visión más detallada de cómo es que va progresando el mismo en cuanto a capacitación, los criterios en los que se basa para dicha evaluación son:

a) La contabilización de personal capacitado, en donde dicha información se

debe respaldar con una constancia de capacitación por cada funcionario, correspondiente al año en curso, esto sin importar si fue de manera presencial o a distancia, con una duración igual o mayor a 20 horas.

- b) El proceso de identificación de necesidades así como el proceso de relación de temas prioritarios, los cuales deben coincidir en el calendario de capacitación. (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, 2021)

Para determinar en qué nivel de desempeño se encuentra el municipio, se elabora el siguiente cálculo:

**Figura 7** *Cálculo de servidoras y servidores públicos capacitados*

#### **1.4.3 Servidoras y Servidores públicos capacitado(as) (revisión anual)**

Método de cálculo:

(Número de servidores públicos municipales capacitados en el año evaluado / total de servidores públicos municipales) \* 100

|             |                      |                                                                |
|-------------|----------------------|----------------------------------------------------------------|
| Variable 1: | <input type="text"/> | Número de servidores(as) públicos municipales capacitados(as). |
| Variable 2: | <input type="text"/> | Total de servidores(as) públicos municipales.                  |
| Resultado:  | <input type="text"/> |                                                                |

**Nota:** Tomado de Guía Consultiva de Desempeño Municipal 2022-2024 (p.9), por Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal , 2021, Secretaría de Gobernación.

**Donde:**

- Si el porcentaje obtenido es mayor > o igual = a 80 quiere decir que el municipio se encuentra en un nivel **Óptimo**
- Si el porcentaje obtenido es menor < a 80 y mayor > a 50, quiere decir que el municipio se encuentra **En Proceso**.
- Si el porcentaje es < menor a 50, entonces el municipio se encuentra en **Rezago**.

**2. Realizar entrevista a Lic. Gregoria Almazán Mujica para identificar puntos clave.**

**ENTREVISTA**

**SALUDO Y PRESENTACIÓN:**

Hola buenas tardes, me presento, soy alumna del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco, para mí es un gusto poder platicar con usted Lic. Gregoria Almazán Mujica y que me pueda compartir conocimientos que ha adquirido en su vida laboral, dentro del Municipio de Tultitlán, así como los retos a los que se ha enfrentado para salir adelante en el puesto que tiene.

Primeramente, me gustaría darle las gracias por tomarse el tiempo de realizar esta entrevista, ¿Le parece bien si comenzamos con las preguntas?

**PREGUNTAS:**

**1. ¿Qué puesto desempeña y cuáles son las actividades que realiza?**

*Asistente de recursos humanos y estoy en el departamento de capacitación para el personal de la administración pública.*

**2. ¿Alguna vez se le complicó la realización de alguna de esas tareas?**

**¿Qué tarea fue y cómo lo solucionó?**

*Si, se me complicó cumplir con los indicadores del programa de INAFED, es un instituto del gobierno del estado, que evalúa las funciones del gobierno municipal y lo solucioné buscando más instituciones capacitadoras, para cumplir las metas de capacitación.*

**3. ¿Qué habilidades considera usted que tuvo que desempeñar para desenvolverse adecuadamente en este puesto?**

*La comunicación efectiva, el trabajo de equipo, la resolución de problemas y la empatía.*

**4. Ahora bien ¿qué destrezas y habilidades considera necesarias para poder ejecutar sus actividades diarias?**

*Es muy importante tener una inteligencia emocional equilibrada, tener la capacidad de toma de decisiones, ser disciplinados y creativos.*

**5. ¿Para usted qué es capacitación? ¿Considera que es relevante la capacitación o bien el aprendizaje continuo?**

*Para mí la capacitación es el desarrollar al trabajador, las habilidades y conocimientos, que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de sus actividades, desde mi punto de vista es cien por ciento relevante la capacitación para tener un mejor desempeño.*

**6. ¿Cuáles son los aspectos en los que considera necesarios para elaborar un plan o programa de capacitación?**

*Identificar las necesidades de capacitación o bien realizar un DNC, así como los perfiles de puesto son relevantes para tener una idea más clara y concisa.*

**7. ¿Dentro del Municipio cómo es la asignación de cursos?**

*Esto acorde al desempeño de sus funciones.*

**8. ¿Quiénes son los encargados de evaluar los objetivos de capacitación?**

*Si se cumple el objetivo del curso, son los jefes inmediatos.*

**9. ¿Usted cuáles cree que son las razones por las que no se cumplen las metas de personal capacitado?**

*En primera instancia es porque no tenemos la cultura de la preparación constante, la capacitación constante y la otra también puede ser la constante rotación del personal dentro de la administración pública.*

**10. ¿usted cree que si el personal está capacitado mejora su productividad y rendimiento?**

*Si claro, cien por ciento de acuerdo.*

**11. Bueno para finalizar me podría decir ¿cómo es que influye la capacitación para el cumplimiento de metas del plan de desarrollo del Municipio de Tultitlán?**

*Cuando los servidores públicos se capacitan y conocen sus actividades y tienen conocimiento de cómo actuar y estar preparados brindan un mejor servicio y por ende la comunidad es beneficiada.*

**CIERRE Y DESPEDIDA**

Le agradezco enormemente el que me haya dado la oportunidad y el tiempo para contestar estas preguntas que me servirán como base para mi proyecto de residencias.

### 3. Buscar plataformas, entidades u organismos que impartan cursos de capacitación

Dentro de este apartado se realizó una búsqueda de diferentes plataformas que ofrecen cursos de capacitación totalmente gratuitos, esto con la finalidad de que se pueda capacitar a más servidores y servidoras públicas que trabajan en el H. Ayuntamiento de Tultitlán.

**Figura 8** Plataforma IHAEM



**Nota:** Barra de inicio de la plataforma del Instituto Hacendario del Estado de México, (IHAEM). Tomado de [ihaem.edomex.gob.mx](http://ihaem.edomex.gob.mx) , Capacitación, 2024.

Esta plataforma va dirigida especialmente a las y los servidores públicos, oferta cursos, talleres y conferencias de manera continua, su contenido lo subdivide en tres categorías, las cuales son Personal obligado, es decir, sólo va dirigida a una dirección y cargo específico, Solicitudes, es decir atiende las requisiciones efectuadas por los funcionarios, y por último Calendarización habitual, el cual va dirigido a todos los funcionarios públicos, asimismo dentro de esta indica la fecha, el horario, el o la ponente, así como la modalidad si es presencial o vía zoom, cabe mencionar que no todos los cursos, talleres, seminarios y conferencias son gratuitos.

**Figura 9** *Plataforma Aprende Fundación Carlos Slim*



*Nota:* Barra de inicio de la plataforma Aprende.org. Tomado de Aprende Fundación Carlos Slim, Capacítate para el Empleo, 2024.

Aprende, es una plataforma digital perteneciente a la fundación de Carlos Slim, la cual ofrece cursos, diplomados así como especialidades en línea totalmente gratuitos, esta página va dirigida al público en general, dentro de sus apartados existe uno llamado capacítate para el empleo, mismo que se subdivide en diversas categorías, tales como administración y finanzas, alimentos, coaching general, construcción, cuidado social, salud, tecnología, transportes etcétera, una ventaja de dicha plataforma es que los cursos que ofrece son autodidactos, es decir que tienen libre acceso 24/7 y se pueden tomar cuando sea conveniente para los usuarios, esto sin afectar o bien intervenir dentro de las actividades diarias de los mismos.

**Figura 10** *Plataforma México X*



*Nota:* Barra de inicio de la plataforma México X. Tomado de aprende.mx, 2024.

México X de igual manera es una plataforma digital la cual ofrece cursos totalmente gratuitos de índole social, educativo, político, de libre acceso 24/7 a diferencia de la plataforma anterior, ésta menciona la fecha de inicio y término de los cursos que proporcionará dentro de un periodo de tiempo determinado, asimismo ésta otorga una constancia de término al final de cada curso.

**Figura 11** *Plataforma Académica*



## OFERTA EDUCATIVA

*Nota:* Barra de inicio de la plataforma Académica. Tomado de académica.mx, 2024

Académica, es una plataforma educativa virtual, la cual se subdivide en diferentes ramas, tales como artes y humanidades, ciencias sociales y derecho, educación, ingeniería, servicios y tecnologías de la información y la comunicación, dicha plataforma va dirigida mayormente a los estudiantes, pero su campo de aplicación también abarca temas relacionados con la industria y los servicios, es por ello que resulta útil, ya que de igual forma oferta diversos cursos autodidactos y gratuitos.

#### **4. Proponer vínculos con instituciones públicas para cumplir con el porcentaje de personal capacitado**

Dentro de este apartado, se realizó la propuesta de hacer una vinculación con el Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco, para que este brindara capacitación al H. Ayuntamiento de Tultitlán, por lo que la persona encargada del departamento de capacitación la Lic. Gregoria Almazán Mujica, se puso en comunicación vía correo electrónico con la Jefatura de División de Administración e Ingeniería en Gestión empresarial, pero la respuesta por parte de esta fue negativa, por lo que, se optó por realizar vinculaciones con otras instituciones.

Las instituciones con las que se ha logrado realizar una vinculación es:

- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
- Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM)
- Instituto de Políticas Públicas del Estado de México y sus Municipios (IAPEM).

## Identificación de causas por las cuales no se alcanzan los objetivos solicitados por la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación (DIPPE).

**Tabla 1** Tabla comparativa de causas por las cuales no se cumplen los objetivos de capacitación

| FORTALEZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DEBILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• De acuerdo con la LFT, artículo 53-D Se aplicará un procedimiento correspondiente a los servidores que no concluyan su capacitación.</li><li>• Se cuenta con el espacio necesario para brindar capacitación de forma presencial.</li><li>• Se cuenta con equipo para recibir capacitación de forma virtual o a distancia.</li><li>• Se cuenta con capacitadores internos especializados.</li><li>• Se cuenta con la firma de convenios con instituciones externas, gubernamentales y privadas para la capacitación.</li><li>• Personal debidamente capacitado, con la finalidad de cumplir el objetivo de cada dirección.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se esta capacitando al mismo personal más de una vez.</li><li>• Falta de interés por parte de los servidores (as) públicos (as), es decir, no quieren recibir capacitación.</li><li>• Resistencia al cambio del personal manteniéndose en una zona de confort y desconocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas.</li><li>• La continúa rotación del personal.</li></ul> |

**Nota:** Elaboración propia, basado en respuesta de entrevista a Lic. Gregoria Almazán Mujica, encargada del departamento de capacitación del H. Ayuntamiento de Tultitlán.

**Desarrollo de DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) con la finalidad de que se puedan alcanzar los objetivos de personal capacitado.**

Para este punto, se aplicó un cuestionario en el mes de octubre de 2023, el cual consta de dieciséis preguntas, de las cuáles once son de opción múltiple y cinco son abiertas, dicho cuestionario se realizó por medio de Google Forms, mismo que se les hizo llegar a los directivos vía correo electrónico, para que posteriormente se difundiera a todos los trabajadores, por unidad administrativa con el fin de detectar las necesidades de capacitación (DNC) de los servidores (as) públicos (as) que laboran en el Municipio de Tultitlán.

Véase el cuestionario en la siguiente liga:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScr7VusVx6nt4KVga3JA1K5nfQsb\\_4pGFR-FfDrLFvr9I932w/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScr7VusVx6nt4KVga3JA1K5nfQsb_4pGFR-FfDrLFvr9I932w/viewform)

**Instrucciones:** Responda sólo con números cuando sea el caso y solo MAYÚSCULAS cuando sea el caso.

- 1. Correo electrónico.**
- 2. ¿Cuál es su número de nómina? (USE NÚMEROS SOLAMENTE)**
- 3. Escriba su nombre completo (USE MAYÚSCULAS SOLAMENTE)**
- 4. ¿Cuántos años tiene? (USE NÚMEROS SOLAMENTE)**
- 5. Estado Civil:**
  - Soltera (o)
  - Unión libre/ Concubinato
  - Casada (o)

- Separada (o)
- Divorciada (o)
- Viuda (o)

**6. ¿Cuál es su género?**

- Masculino
- Femenino
- Otro

**7. Escolaridad máxima (Solamente que haya finalizado por completo, que cuente con certificado, título o cédula en su caso)**

- Sin escolaridad
- Primaria
- Secundaria
- Preparatoria
- Licenciatura/ Ingeniería
- Posgrado
- Maestría
- Doctorado

**8. ¿Cuál es su adscripción?**

- Presidencia Municipal
- Regidurías
- Consejería Jurídica
- Contraloría Municipal
- Coordinación Municipal de Derechos Humanos
- Dirección de Seguridad Ciudadana y Vialidad

- Dirección de Administración
- Dirección de Desarrollo Económico
- Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente
- Dirección de Educación, Cultura y Turismo
- Dirección de Gobierno y Protección Civil
- Dirección de Servicios Públicos
- Dirección de Obras Públicas
- Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación
- INMUJER
- INTUJUVE
- Sindicatura de Ingresos
- Sindicatura de Egresos
- Tesorería Municipal

**9. Tipo de cargo que desempeña**

- a) Mandos medios y superiores (Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas, etc.)
- b) Administrativos (Secretarias, Auxiliares Administrativos y Contables, Analistas, etc.)
- c) Operativos (Ayudantes generales, Operadores, Choferes, Albañiles, Barrenderos, etc.)
- d) Policías, Bomberos, Paramédicos y Protección Civil.

**10. ¿Cuál es su cargo?**

**11. ¿Le fueron comunicadas por escrito u oralmente las funciones que debe desempeñar?**

- Si
- No

**12. ¿Tiene claras cuáles son sus funciones y responsabilidades?**

- ☐ Si
- ☐ No

**13. ¿Considera qué actualmente necesita capacitación?**

- ☐ Si
- ☐ No

**14. ¿Cuáles de los siguientes cursos le interesaría tomar?**

**15. ¿Hay algún otro curso relacionado con sus funciones o su puesto, que no esté en el listado anterior y que le interese tomar?**

**16. ¿Considera que al capacitarse podrá realizar mejor y más eficientemente su trabajo?**

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Tal vez

El link del cuestionario estuvo habilitado en un periodo de tiempo de una semana, esto con la finalidad de que la mayoría de los empleados pudieran responder.

### **Tesorería Municipal:**

Con base en las respuestas del personal del Municipio de Tultitlán, los cursos solicitados o bien requeridos por unidad administrativa son los siguientes:

**Tabla 2** *Resumen de cursos solicitados por el personal de Tesorería Municipal*

| <b>Curso solicitado</b>                                                                                                     | <b>Tesorería</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Ortografía y redacción                                                                                                      | 11               |
| Microsoft Office Excel                                                                                                      | 10               |
| Microsoft Office Word                                                                                                       | 9                |
| Control y manejo de archivo                                                                                                 | 7                |
| Autocad                                                                                                                     | 6                |
| Coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos                                                             | 5                |
| EC0105: Atención al Ciudadano en el sector público                                                                          | 5                |
| EC0554: Trabajo en Equipo                                                                                                   | 5                |
| Diseño gráfico digital                                                                                                      | 4                |
| Notificaciones de Adeudos fiscales                                                                                          | 4                |
| Actualización de proyectos y programas (manejo de ejercicio presupuestal)                                                   | 3                |
| SQL para análisis de datos                                                                                                  | 3                |
| EC0121:Elaboración de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación                  | 3                |
| EC0305:Prestación de servicios de atención a clientes                                                                       | 3                |
| EC0308:Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres | 3                |
| EC0539: Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género                                    | 1                |
| EC0500:Atención con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública                                    | 1                |
| EC0755:Promoción de la educación financiera para el empoderamiento e igualdad de la mujer                                   | 1                |

**Figura 12 Resultados de DNC del personal de Tesorería Municipal**



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de tesorería municipal, un 13% mostró interés en un curso de ortografía y redacción, el 12% en Microsoft Excel, el 11% en Microsoft Word, 8% en Control y Manejo de archivo, el 7% en AutoCAD, el 6% en Coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos, el 5% en diseño gráfico digital y notificación de adeudos fiscales y el 4% para actualización de proyectos y programas ( manejo de ejercicio presupuestal), así como SQL para análisis de datos.

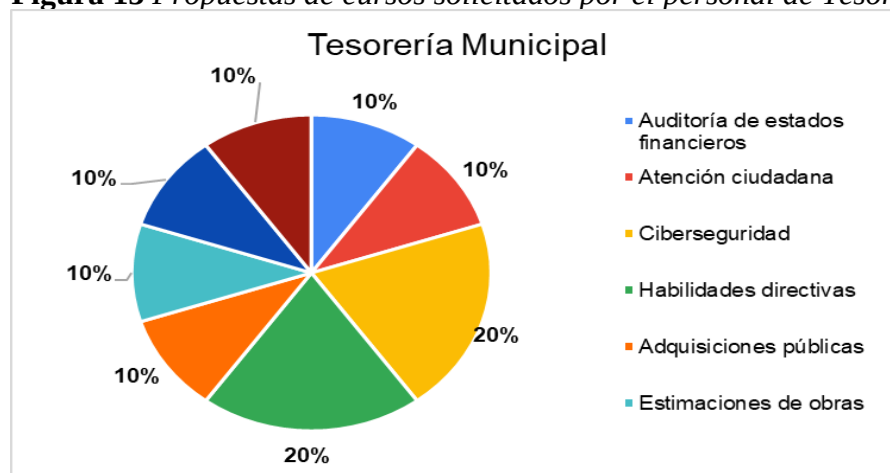
En cuanto a certificaciones, se mostró mayor interés en la EC0105: Atención al ciudadano en el sector público al igual que en la certificación EC0554: Trabajo en equipo, ambas presentando un 6%.

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 3** Listado de propuestas de cursos del personal de Tesorería Municipal

| Propuestas de cursos                      | Tesorería |
|-------------------------------------------|-----------|
| Auditoría de estados financieros          | 1         |
| Atención ciudadana                        | 1         |
| Ciberseguridad                            | 2         |
| Habilidades directivas                    | 2         |
| Adquisiciones públicas                    | 1         |
| Estimaciones de obras                     | 1         |
| Almacenamiento de información de catastro | 1         |
| Notificación y ejecución fiscal           | 1         |

**Figura 13** Propuestas de cursos solicitados por el personal de Tesorería Municipal



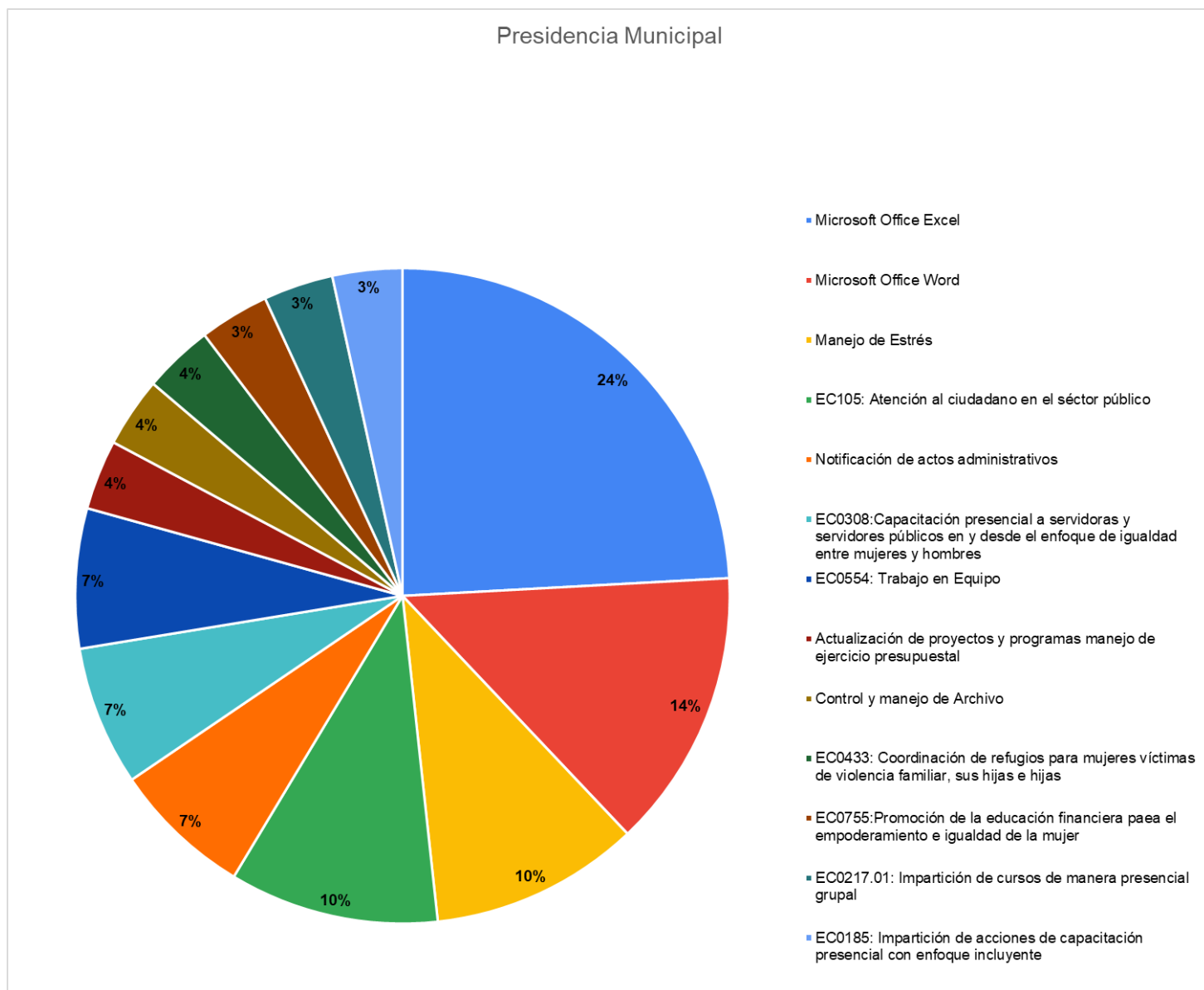
En lo que corresponde a la propuesta de cursos que proponen los servidores (as) públicos (as) pertenecientes a este departamento, se mostró mayor interés en el tema de Ciberseguridad, así como en desarrollo de habilidades directivas, en lo que respecta a las demás propuestas se encuentran los temas de Auditoría de estados financieros, Atención ciudadana, Adquisiciones de obras y estimaciones de obras.

## Presidencia Municipal

**Tabla 4** Resumen de cursos solicitados por el personal de Presidencia Municipal

| Cursos solicitados                                                                                                           | Presidencia |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Microsoft Office Excel                                                                                                       | 7           |
| Microsoft Office Word                                                                                                        | 4           |
| Manejo de Estrés                                                                                                             | 3           |
| EC105: Atención al ciudadano en el sector público                                                                            | 3           |
| Notificación de actos administrativos                                                                                        | 2           |
| EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres | 2           |
| EC0554: Trabajo en Equipo                                                                                                    | 2           |
| Actualización de proyectos y programas manejo de ejercicio presupuestal                                                      | 1           |
| Control y manejo de Archivo                                                                                                  | 1           |
| EC0433: Coordinación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijas                              | 1           |
| EC0755: Promoción de la educación financiera para el empoderamiento e igualdad de la mujer                                   | 1           |
| EC0217.01: Impartición de cursos de manera presencial grupal                                                                 | 1           |
| EC0185: Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente                                            | 1           |

**Figura 14** Resultados de DNC del personal de Presidencia Municipal



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de presidencia municipal, un 24% mostró interés en un curso de Microsoft Excel, el 14% en Microsoft Word, 10% en Manejo de estrés, el 7% en notificación de actos administrativos mientras que, por otra parte, el 4% para actualización de proyectos y programas (manejo de ejercicio presupuestal) así como control y manejo de archivos.

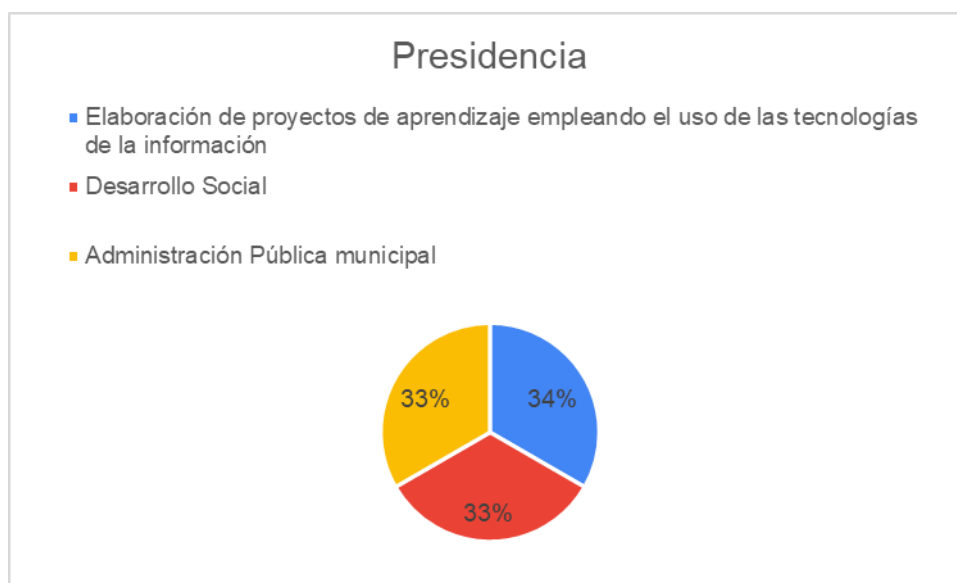
En cuanto a certificaciones, se mostró mayor interés en la EC0105: Atención al ciudadano en el sector público con un 10% y un 7% en la EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre hombre y mujeres, lo mismo para la EC0554: Trabajo en equipo.

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 5** *Listado de temas de interés por el personal de Presidencia Municipal*

| Propuestas de cursos                                                                          | Presidencia |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Elaboración de proyectos de aprendizaje empleando el uso de las tecnologías de la información | 1           |
| Desarrollo Social                                                                             | 1           |
| Administración Pública municipal                                                              | 1           |

**Figura 15** *Propuestas de temas de cursos del personal de Presidencia Municipal*

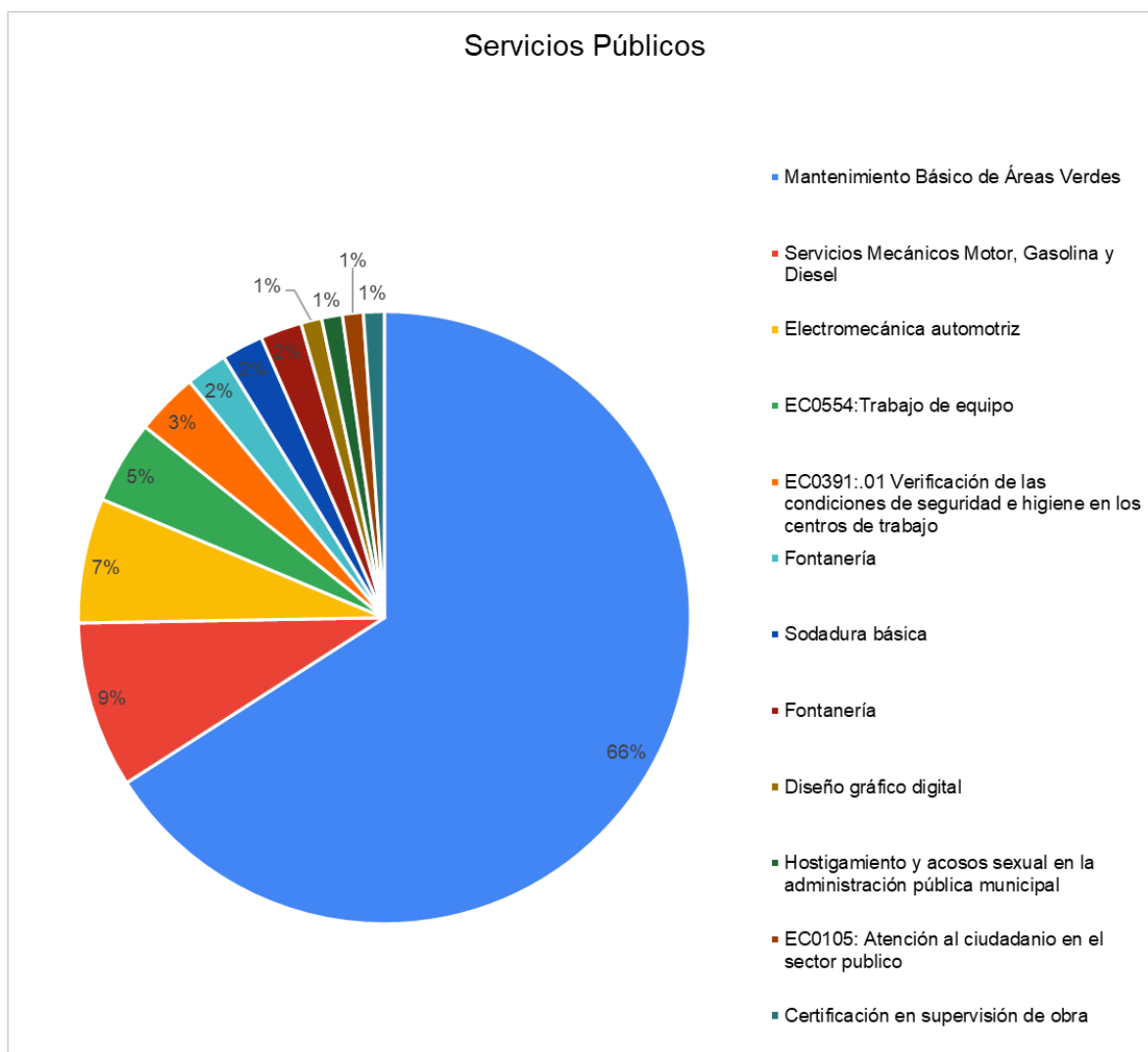


En lo que corresponde a la propuesta de cursos que proponen los servidores (as) públicos (as) pertenecientes a este departamento son Elaboración de proyectos de aprendizaje empleando el uso de las tecnologías de la información y comunicación, Desarrollo social y Administración pública municipal.

**Servicios Públicos:****Tabla 6** *Resumen de cursos solicitados por el personal de Servicios Públicos*

| Cursos solicitados                                                                          | Servicios Públicos |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Mantenimiento Básico de Áreas Verdes                                                        | 60                 |
| Servicios Mecánicos Motor, Gasolina y Diesel                                                | 8                  |
| Electromecánica automotriz                                                                  | 6                  |
| EC0554:Trabajo de equipo                                                                    | 4                  |
| EC0391:.01 Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo | 3                  |
| Fontanería                                                                                  | 2                  |
| Soldadura básica                                                                            | 2                  |
| Fontanería                                                                                  | 2                  |
| Diseño gráfico digital                                                                      | 1                  |
| Hostigamiento y acosos sexual en la administración pública municipal                        | 1                  |
| EC0105: Atención al ciudadano en el sector publico                                          | 1                  |
| Certificación en supervisión de obra                                                        | 1                  |

**Figura 16** Resultados de DNC del personal de Servicios Públicos



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de presidencia municipal, una gran mayoría presentó interés en un curso de Mantenimiento básico de áreas verdes (66%), un 9% en Servicios mecánicos motor, gasolina y diésel, el 7% en Electromecánica automotriz, mientras que un 2% en Fontanería y Soldadura básica.

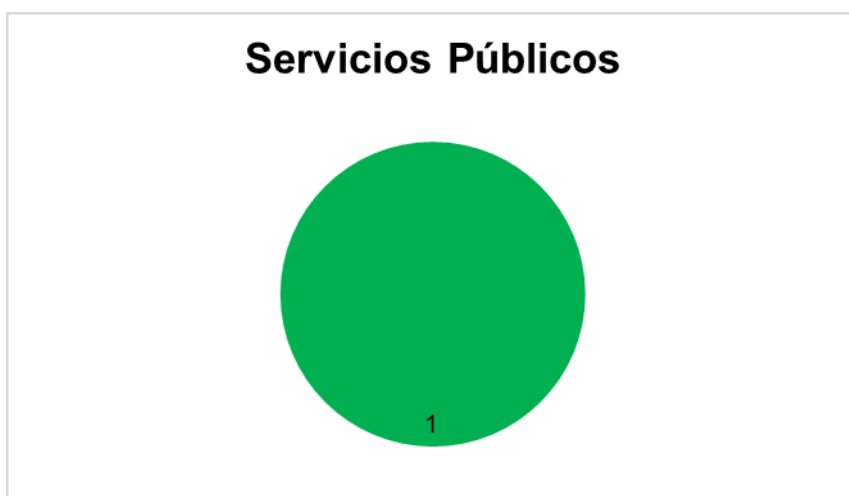
En el ámbito de certificaciones, un 5% se vio interesado en la EC0554: Trabajo de equipo y el 3% en EC0391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 7** Listado de temas de interés por parte de los funcionarios de Servicios Públicos

| Propuestas de cursos         | Servicios Públicos |
|------------------------------|--------------------|
| Conocimiento de Herramientas | 1                  |

**Figura 17** Propuestas de cursos del personal de Servicios Públicos



En lo que corresponde a este apartado, una persona hizo una propuesta, solicitando un curso de conocimiento de herramientas.

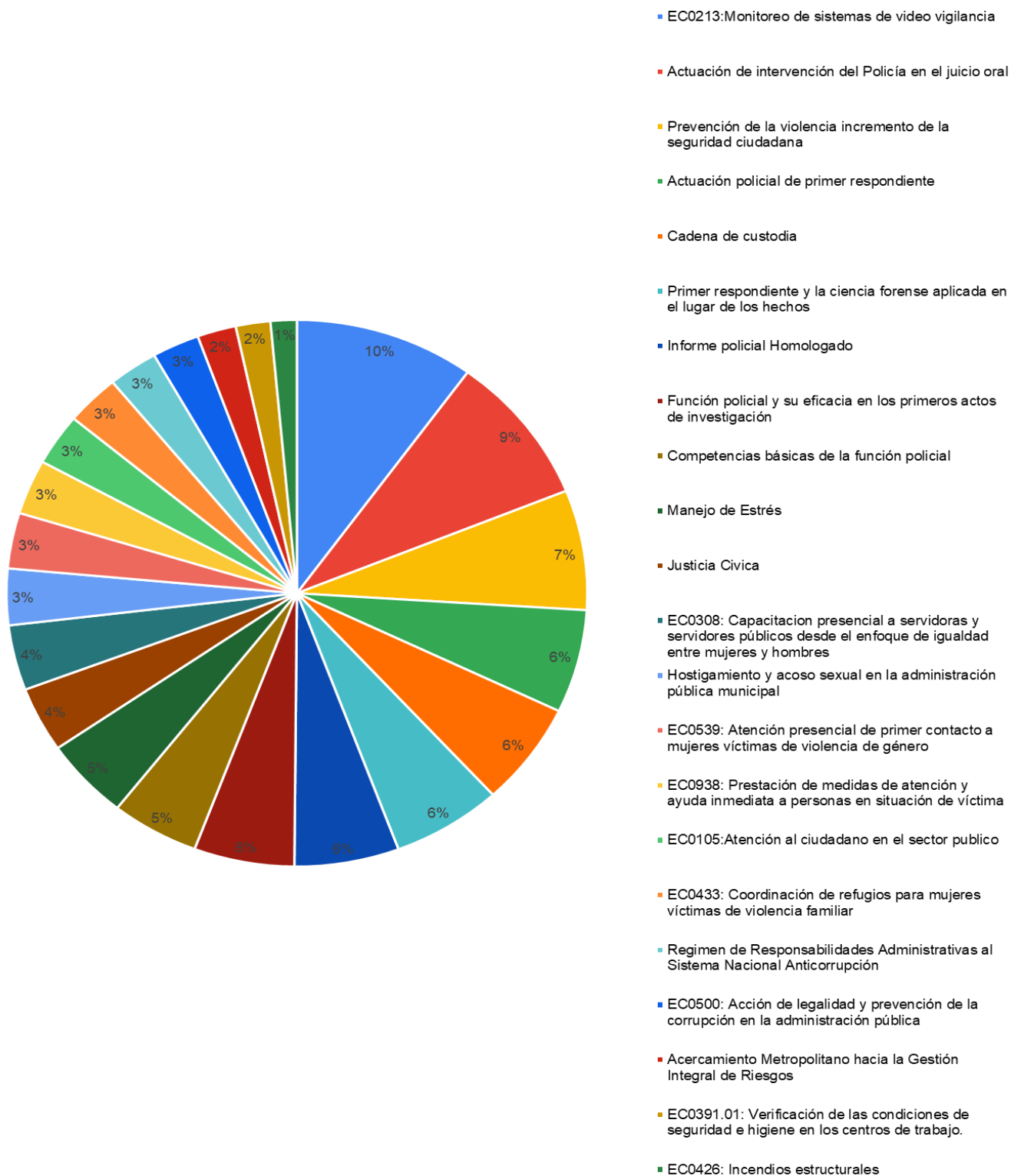
## Seguridad ciudadana:

**Tabla 8** Resumen de cursos solicitados por el personal de Seguridad Ciudadana y Vialidad

| Curso solicitado                                                                                                        | Seguridad Ciudadana |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| EC0213:Monitoreo de sistemas de video vigilancia                                                                        | 213                 |
| Actuación de intervención del Policía en el juicio oral                                                                 | 189                 |
| Prevención de la violencia incremento de la seguridad ciudadana                                                         | 151                 |
| Actuación policial de primer respondiente                                                                               | 130                 |
| Cadena de custodia                                                                                                      | 130                 |
| Primer respondiente y la ciencia forense aplicada en el lugar de los hechos                                             | 130                 |
| Informe policial Homologado                                                                                             | 124                 |
| Función policial y su eficacia en los primeros actos de investigación                                                   | 119                 |
| Competencias básicas de la función policial                                                                             | 104                 |
| Manejo de Estrés                                                                                                        | 102                 |
| Justicia Cívica                                                                                                         | 82                  |
| EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres | 82                  |
| Hostigamiento y acoso sexual en la administración pública municipal                                                     | 71                  |
| EC0539: Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género                                | 70                  |
| EC0938: Prestación de medidas de atención y ayuda inmediata a personas en situación de víctima                          | 69                  |
| EC0105:Atención al ciudadano en el sector público                                                                       | 65                  |
| EC0433: Coordinación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar                                            | 64                  |
| Regimen de Responsabilidades Administrativas al Sistema Nacional Anticorrupción                                         | 59                  |
| EC0500: Acción de legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública                                  | 56                  |
| Acercamiento Metropolitano hacia la Gestión Integral de Riesgos                                                         | 46                  |
| EC0391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.                            | 41                  |
| EC0426: Incendios estructurales                                                                                         | 31                  |

**Figura 18** Resultados de DNC del personal de Seguridad Ciudadana y Vialidad

### Seguridad Ciudadana



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de Seguridad Ciudadana y Vialidad, un 9% mostró interés en el curso de actuación de intervención policial de juicio oral , 7% en prevención de la violencia: incremento de la seguridad ciudadana, 6% en el tema de manejo de estrés, justicia cívica, Hostigamiento y acoso sexual en la administración pública municipal y un 3% en el curso de régimen responsabilidades administrativas al sistema nacional anticorrupción.

En el ámbito de certificación, el 10% se vio interesado en la EC0213: Monitoreo de sistemas de video vigilancia, el 5% en la EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres.

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 9** Temas de interés del personal de Seguridad Ciudadana y Vialidad

| Propuestas de cursos              | Seguridad Ciudadana |
|-----------------------------------|---------------------|
| Uso y manejo de armas             | 10                  |
| Grupos tácticos                   | 5                   |
| Defensa personal                  | 5                   |
| Recuperación de vehículos         | 4                   |
| Conducción de vehículos oficiales | 2                   |
| Pimeros Auxilios                  | 2                   |
| Atención a llamadas de extorsión  | 1                   |
| Intervenciones en cateos          | 1                   |
| Redacción y ortografía            | 1                   |
| Emboscada y contraemboscada       | 1                   |
| IPH                               | 1                   |
| Violencia de género               | 1                   |
| Tipos de delitos                  | 1                   |
| Derecho familiar                  | 1                   |
| Ética                             | 1                   |

**Figura 19** Propuesta de temas de cursos por parte del personal de Seguridad Ciudadana y Vialidad



Los temas en los que se mostró mayor interés en esta área fueron uso y manejo de armas, con un 27%, 13% manejo de grupos tácticos y defensa personal, 11% recuperación de

vehículos, mientras que el 5% requirió conducción de vehículos oficiales al igual que primeros auxilios.

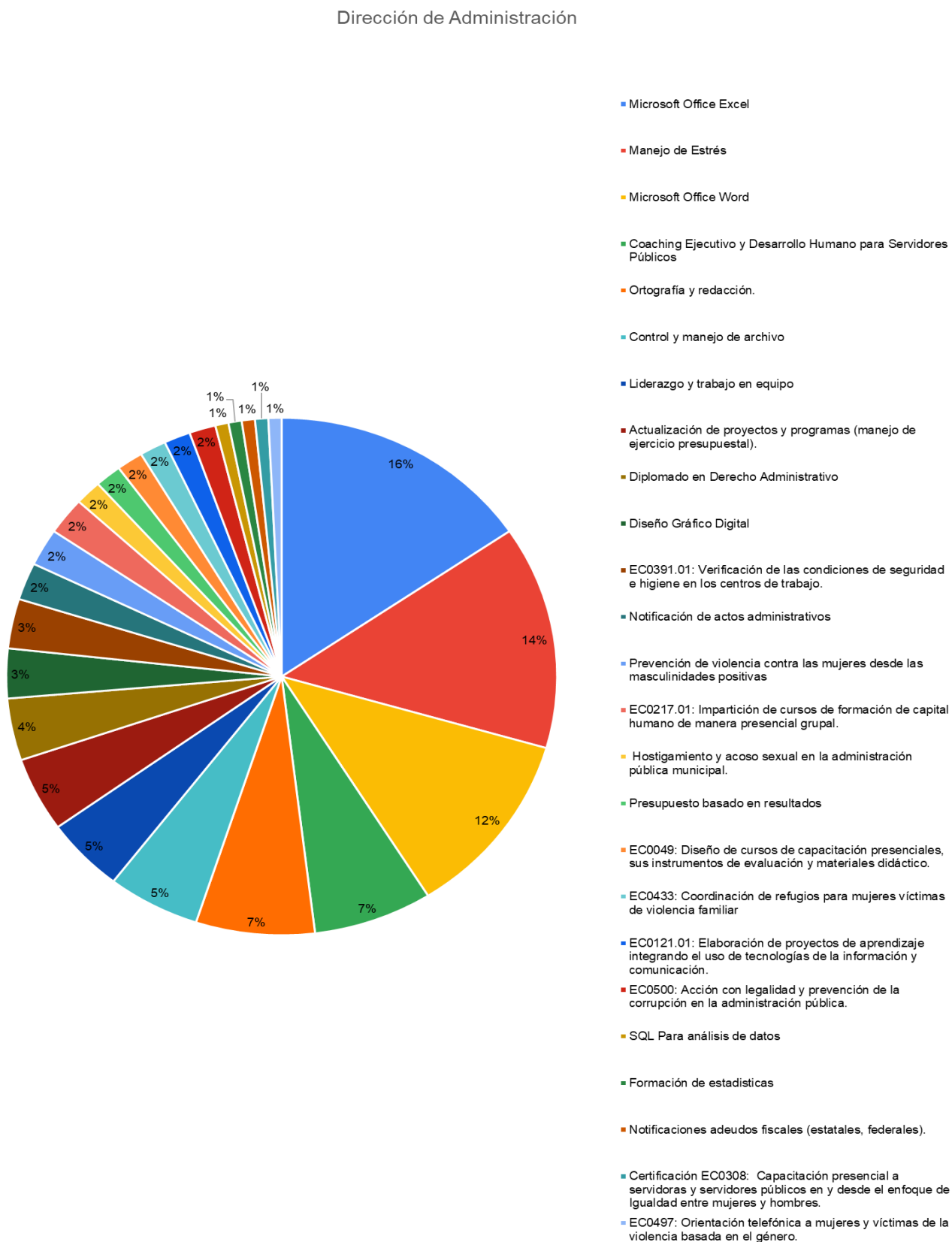
Otros temas de interés también son: Atención a llamadas de extorsión, intervenciones en cateos, Redacción y ortografía, emboscada y contraemboscada, violencia de género, tipos de delitos y ética.

## Dirección de Administración:

**Tabla 10** Resumen de cursos solicitados por el personal de la Dirección de Administración

| Cursos Solicitados                                                                                                                          | Dirección de Administración |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Microsoft Office Excel                                                                                                                      | 20                          |
| Manejo de Estrés                                                                                                                            | 18                          |
| Microsoft Office Word                                                                                                                       | 15                          |
| Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para Servidores Públicos                                                                             | 9                           |
| Ortografía y redacción.                                                                                                                     | 9                           |
| Control y manejo de archivo                                                                                                                 | 7                           |
| Liderazgo y trabajo en equipo                                                                                                               | 6                           |
| Actualización de proyectos y programas (manejo de ejercicio presupuestal).                                                                  | 6                           |
| Diplomado en Derecho Administrativo                                                                                                         | 5                           |
| Diseño Gráfico Digital                                                                                                                      | 4                           |
| EC0391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.                                                | 4                           |
| Notificación de actos administrativos                                                                                                       | 3                           |
| Prevención de violencia contra las mujeres desde las masculinidades positivas                                                               | 3                           |
| EC0217.01: Impartición de cursos de formación de capital humano de manera presencial grupal.                                                | 3                           |
| Hostigamiento y acoso sexual en la administración pública municipal.                                                                        | 2                           |
| Presupuesto basado en resultados                                                                                                            | 2                           |
| EC0049: Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y materiales didáctico.                               | 2                           |
| EC0433: Coordinación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar                                                                | 2                           |
| EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de tecnologías de la información y comunicación.                       | 2                           |
| EC0500: Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública.                                                    | 2                           |
| SQL Para análisis de datos                                                                                                                  | 1                           |
| Formación de estadísticas                                                                                                                   | 1                           |
| Notificaciones adeudos fiscales (estatales, federales).                                                                                     | 1                           |
| Certificación EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre mujeres y hombres. | 1                           |
| EC0497: Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género.                                                    | 1                           |

**Figura 20 Resultados del DNC del personal de la Dirección de Administración**



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de Administración un 16% mostró interés en un curso de Microsoft Excel, el 14% en manejo del estrés, 12% en Microsoft Word, 7% Coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos, así como ortografía y redacción, el 5% en control y manejo de archivo al igual que liderazgo y trabajo en equipo. notificación de actos administrativos mientras que, por otra parte, el 3% en diseño gráfico digital.

En cuanto a certificaciones, se mostró mayor interés en la EC391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo con un 5%, el 2% en la EC0217.01: Impartición de cursos de formación de capital humano de manera presencial grupal, así como en la EC0049: Diseño de cursos de capacitación presenciales sus instrumentos de evaluación y material didáctico.

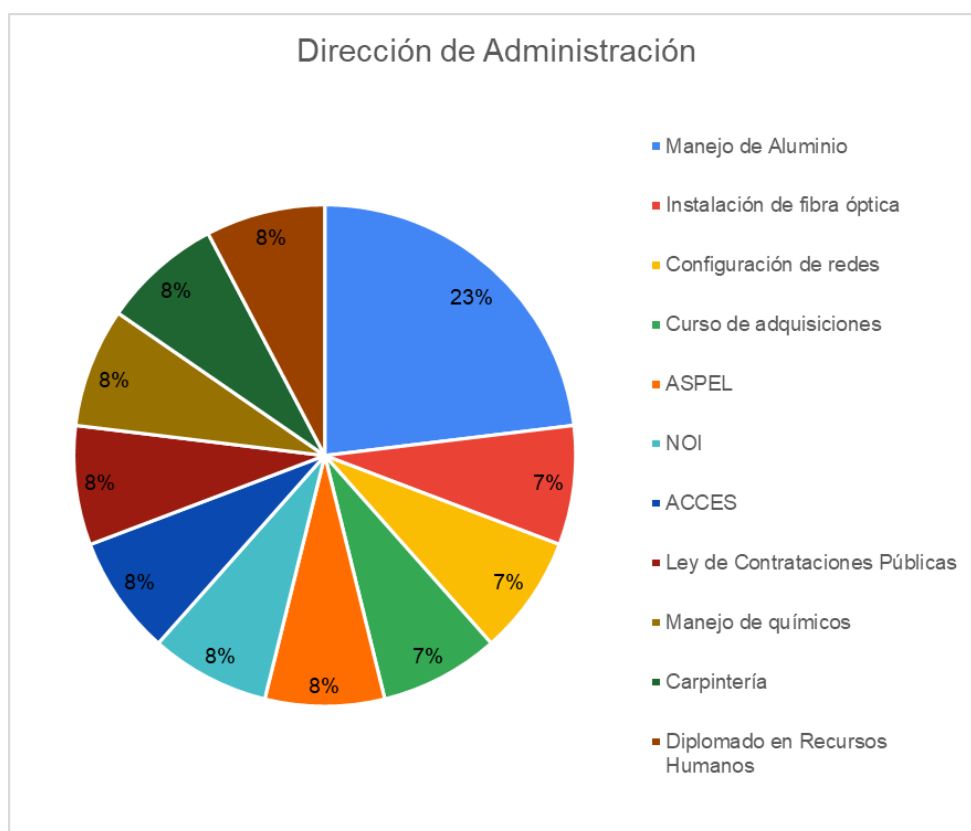
En el ámbito de diplomados, el 4% de los encuestados se vio interesado en realizar el diplomado en derecho administrativo.

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 11** *Listado de temas de interés del personal de Administración*

| <b>Propuesta de Cursos</b>     | <b>Dirección de Administración</b> |
|--------------------------------|------------------------------------|
| Manejo de Aluminio             | 3                                  |
| Instalación de fibra óptica    | 1                                  |
| Configuración de redes         | 1                                  |
| Curso de adquisiciones         | 1                                  |
| ASPEL                          | 1                                  |
| NOI                            | 1                                  |
| ACCES                          | 1                                  |
| Ley de Contrataciones Públicas | 1                                  |
| Manejo de químicos             | 1                                  |
| Carpintería                    | 1                                  |
| Diplomado en Recursos Humanos  | 1                                  |

**Figura 21** *Propuestas de temas de interés de cursos del personal de Administración*



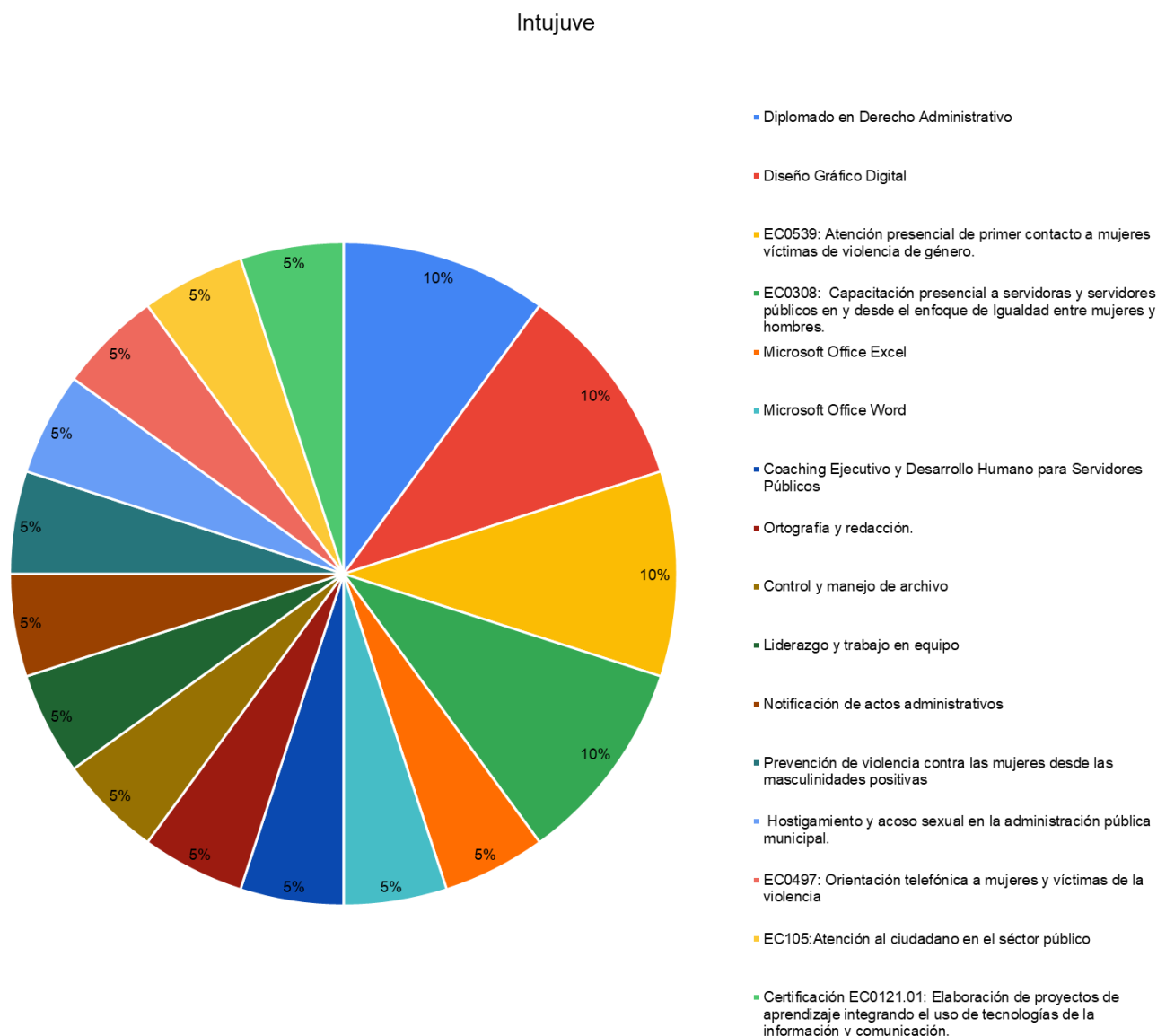
El tema que consideraron relevante fue el manejo de aluminio con un 23%. Un 7% en instalación de fibra óptica, configuración de redes así como adquisiciones, entre otros temas que propusieron los trabajadores de esta área, son manejo de ASPEL, NOI, ACCESS, entre otros.

**Instituto Tultitlense de la Juventud Intujuve:**

**Tabla 12** *Resumen de cursos solicitados por el Instituto Tultitlense de la Juventud (Intujuve)*

| <b>Cursos solicitados</b>                                                                                                           | <b>Intujuve</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Diplomado en Derecho Administrativo                                                                                                 | 2               |
| Diseño Gráfico Digital                                                                                                              | 2               |
| EC0539: Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género.                                           | 2               |
| EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre mujeres y hombres.       | 2               |
| Microsoft Office Excel                                                                                                              | 1               |
| Microsoft Office Word                                                                                                               | 1               |
| Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para Servidores Públicos                                                                     | 1               |
| Ortografía y redacción.                                                                                                             | 1               |
| Control y manejo de archivo                                                                                                         | 1               |
| Liderazgo y trabajo en equipo                                                                                                       | 1               |
| Notificación de actos administrativos                                                                                               | 1               |
| Prevención de violencia contra las mujeres desde las masculinidades positivas                                                       | 1               |
| Hostigamiento y acoso sexual en la administración pública municipal.                                                                | 1               |
| EC0497: Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia                                                                 | 1               |
| EC105: Atención al ciudadano en el sector público                                                                                   | 1               |
| Certificación EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de tecnologías de la información y comunicación. | 1               |

**Figura 22 Resultados de DNC del Instituto Tultitlense de la Juventud**



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento Instituto Tultitlense de la Juventud (Intujuve) un 10% mostró interés en un curso de Diseño Gráfico Digital, 5% en Microsoft Excel y Microsoft Word, Coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos, ortografía y redacción, control y manejo de archivo, así como liderazgo y trabajo en equipo.

En cuanto a certificaciones, se mostró mayor interés en la EC0539: Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género, al igual que en la EC0308:

Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres.

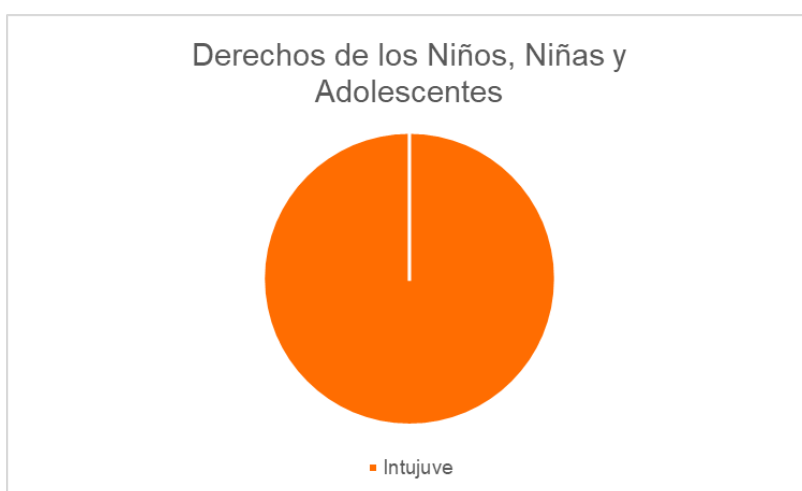
En el ámbito de diplomados, el 10% de los encuestados se vio interesado en realizar el diplomado en derecho administrativo.

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 13** *Temas de interés del personal del Instituto Tultitlense de la Juventud*

| Propuestas de Cursos                        | Intujuve |
|---------------------------------------------|----------|
| Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes | 1        |

**Figura 23** *Propuesta de temas solicitados por el personal de Intujuve*



En este rubro únicamente hubo una propuesta, la cual es con respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

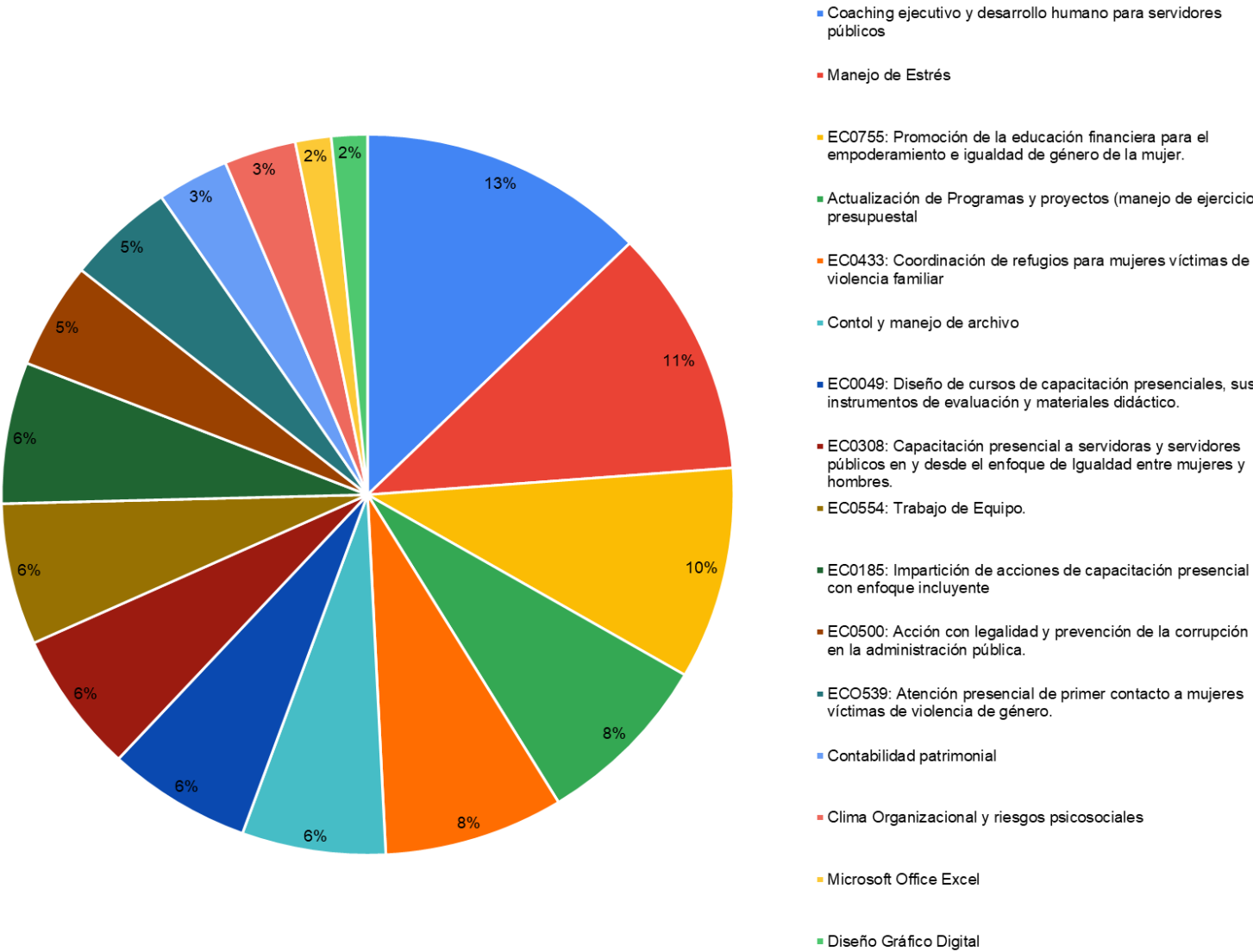
**Instituto Municipal de la Mujer INMUJER:**

**Tabla 14** *Resumen de cursos solicitados por el personal del Instituto Municipal de la Mujer INMUJER*

| <b>Cursos solicitados</b>                                                                                                     | <b>Inmujer</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos                                                               | 8              |
| Manejo de Estrés                                                                                                              | 7              |
| EC0755: Promoción de la educación financiera para el empoderamiento e igualdad de género de la mujer.                         | 6              |
| Actualización de Programas y proyectos (manejo de ejercicio presupuestal                                                      | 5              |
| EC0433: Coordinación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar                                                  | 5              |
| Contol y manejo de archivo                                                                                                    | 4              |
| EC0049: Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y materiales didáctico.                 | 4              |
| EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre mujeres y hombres. | 4              |
| EC0554: Trabajo de Equipo.                                                                                                    | 4              |
| EC0185: Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente                                             | 4              |
| EC0500: Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública.                                      | 3              |
| ECO539: Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género.                                     | 3              |
| Contabilidad patrimonial                                                                                                      | 2              |
| Clima Organizacional y riesgos psicosociales                                                                                  | 2              |
| Microsoft Office Excel                                                                                                        | 1              |
| Diseño Gráfico Digital                                                                                                        | 1              |

Figura 24 Resultados de DNC del personal del Instituto Municipal de la Mujer INMUJER

Inmujer



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento Instituto Municipal de la Mujer (Inmujer) un 13% mostró interés en un curso de coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos, el 11% en manejo de estrés, el 8% en actualización de programas y proyectos (manejo de ejercicio presupuestal), el 6% en control y manejo de archivo mientras que el 3% en contabilidad patrimonial, clima organizacional, entre otros.

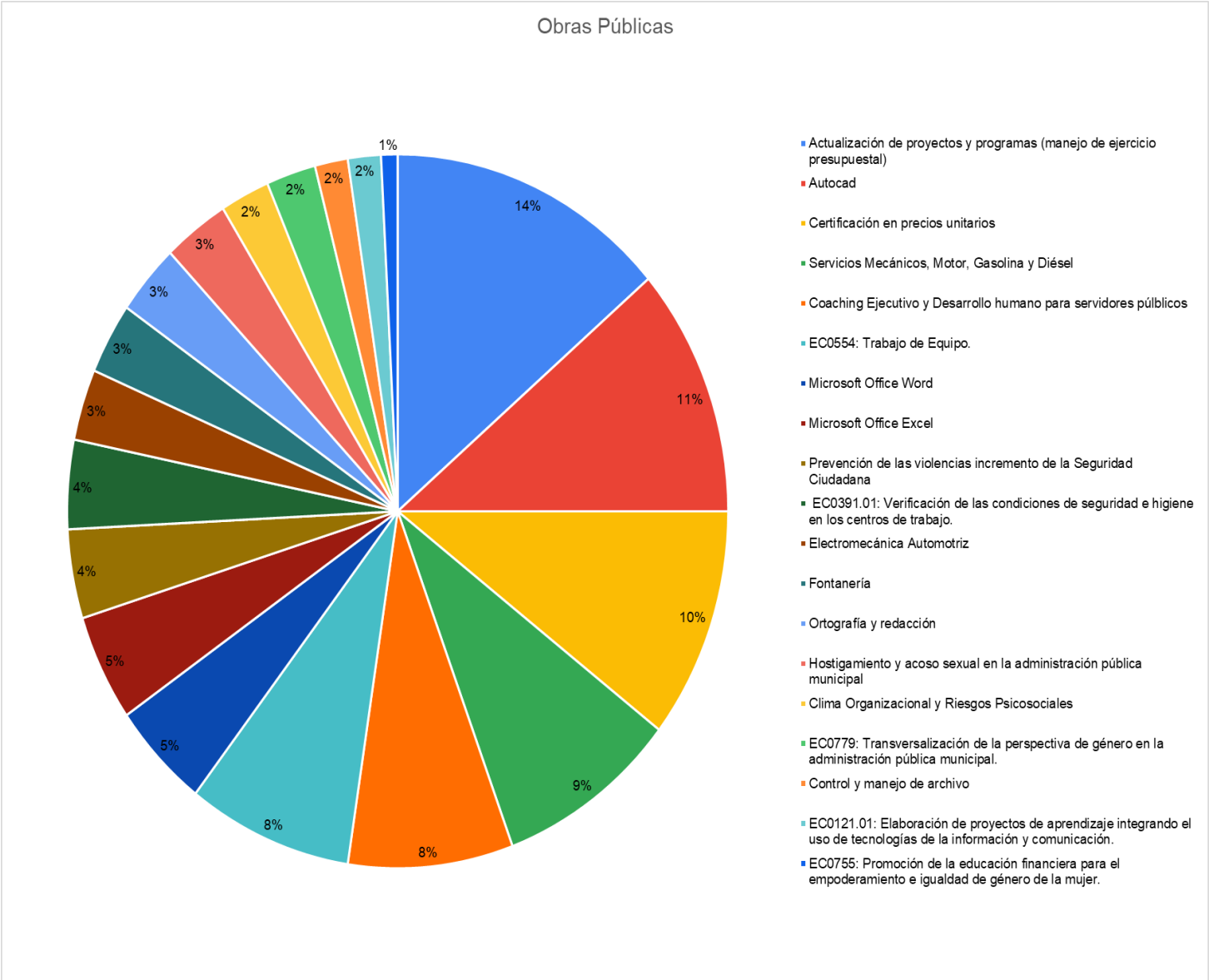
En cuanto a certificaciones, se mostró mayor interés, en la EC0755: Promoción de la educación financiera para el empoderamiento e igualdad de género de la mujer con 10%, así como en la EC0433: Coordinación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar con un 8%, en lo que respecta a la EC0049: Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico, EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre hombres y mujeres, EC0554: Trabajo de Equipo, EC0185: Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente con 6% cada una.

## Obras Públicas:

**Tabla 15** Resumen de cursos solicitados por el personal de la Dirección de Obras Públicas

| Cursos solicitados ▼                                                                                                  | Obras Públicas ▼ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Actualización de proyectos y programas (manejo de ejercicio presupuestal)                                             | 17               |
| Autocad                                                                                                               | 14               |
| Certificación en precios unitarios                                                                                    | 13               |
| Servicios Mecánicos, Motor, Gasolina y Diésel                                                                         | 11               |
| Coaching Ejecutivo y Desarrollo humano para servidores públicos                                                       | 10               |
| EC0554: Trabajo de Equipo.                                                                                            | 10               |
| Microsoft Office Word                                                                                                 | 6                |
| Microsoft Office Excel                                                                                                | 6                |
| Prevención de las violencias incremento de la Seguridad Ciudadana                                                     | 5                |
| EC0391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.                          | 5                |
| Electromecánica Automotriz                                                                                            | 4                |
| Fontanería                                                                                                            | 4                |
| Ortografía y redacción                                                                                                | 4                |
| Hostigamiento y acoso sexual en la administración pública municipal                                                   | 4                |
| Clima Organizacional y Riesgos Psicosociales                                                                          | 3                |
| EC0779: Transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal.                        | 3                |
| Control y manejo de archivo                                                                                           | 2                |
| EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de tecnologías de la información y comunicación. | 2                |
| EC0755: Promoción de la educación financiera para el empoderamiento e igualdad de género de la mujer.                 | 1                |

**Figura 25** Resultados de DNC del personal de la Dirección de Obras Públicas



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de Obras Públicas un 14% mostró interés en un curso actualización de programas y proyectos (manejo de ejercicio presupuestal), el 11% en AutoCAD, el 9% en servicios mecánicos gasolina, motor y Diesel, el 6% en Coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos, el 5% en Microsoft Office Word y Excel, el 4% en prevención de las violencias incremento de la seguridad ciudadana.

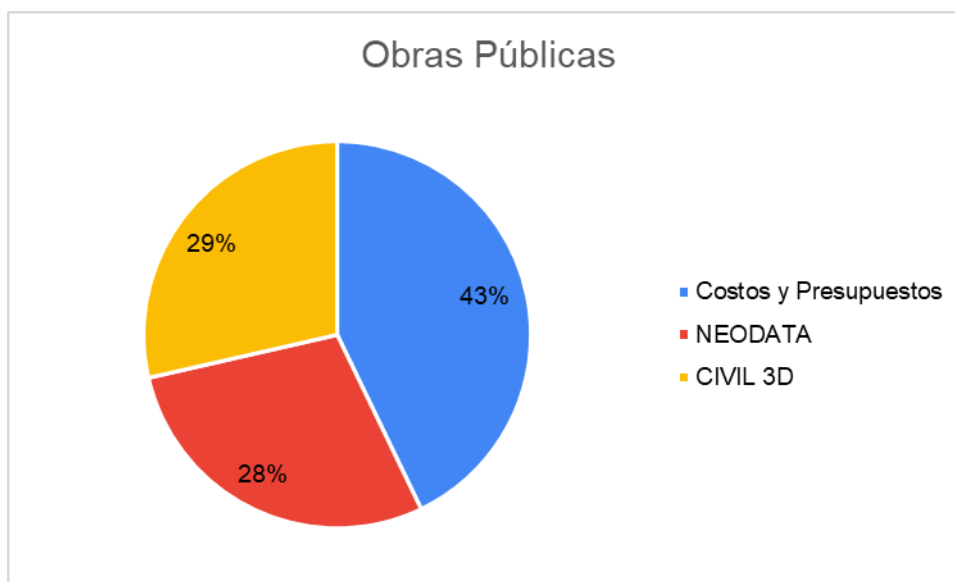
En cuanto a certificaciones, se mostró mayor interés en la certificación de Precios Unitarios con un 10%, el 8% en la EC0554: Trabajo de Equipo, 4% en EC391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 16** *Temas de interés del personal de la Dirección de Obras Públicas*

| Propuesta de Cursos   | Obras Públicas |
|-----------------------|----------------|
| Costos y Presupuestos | 3              |
| NEODATA               | 2              |
| CIVIL 3D              | 2              |

**Figura 26** *Propuestas de cursos del personal de Obras Públicas*



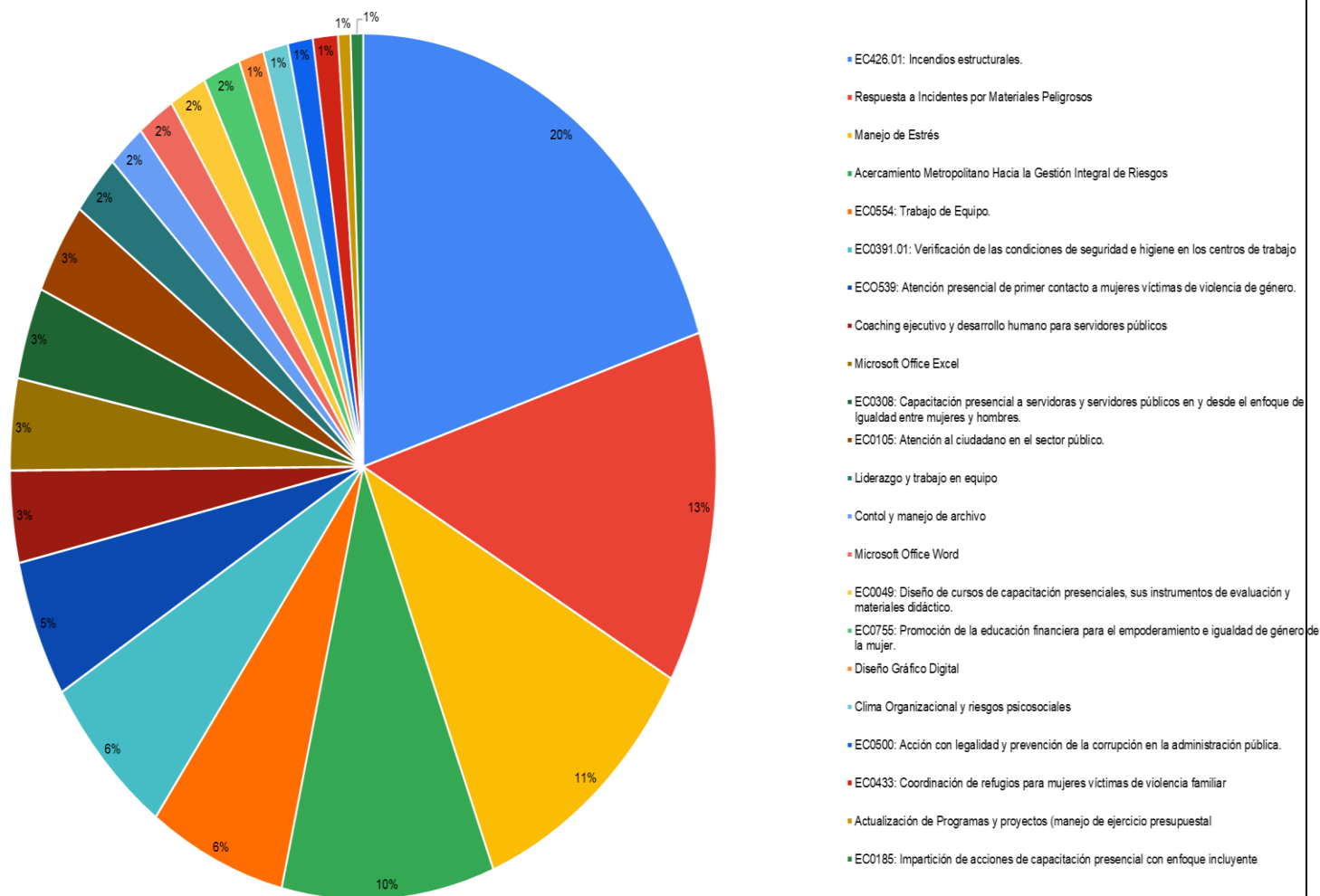
Los trabajadores pertenecientes a esta área solicitaron los cursos principalmente de manejo de costos y presupuestos (43%), el 29% mostró interés en el manejo del software CIVIL 3D, mientras que el 28% restante requirió NEODATA.

## Gobierno y protección civil:

**Tabla 17** Resumen de cursos solicitados por el personal de Gobierno y Protección Civil

| Cursos Solicitados                                                                                                            | Protección Civil y Gobierno |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| EC426.01: Incendios estructurales.                                                                                            | 35                          |
| Respuesta a Incidentes por Materiales Peligrosos                                                                              | 23                          |
| Manejo de Estrés                                                                                                              | 19                          |
| Acercamiento Metropolitano Hacia la Gestión Integral de Riesgos                                                               | 17                          |
| EC0554: Trabajo de Equipo.                                                                                                    | 11                          |
| EC0391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo                                   | 11                          |
| ECO539: Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género.                                     | 9                           |
| Coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos                                                               | 6                           |
| Microsoft Office Excel                                                                                                        | 6                           |
| EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre mujeres y hombres. | 6                           |
| EC0105: Atención al ciudadano en el sector público.                                                                           | 6                           |
| Liderazgo y trabajo en equipo                                                                                                 | 4                           |
| Contol y manejo de archivo                                                                                                    | 3                           |
| Microsoft Office Word                                                                                                         | 3                           |
| EC0049: Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y materiales didáctico.                 | 3                           |
| EC0755: Promoción de la educación financiera para el empoderamiento e igualdad de género de la mujer.                         | 3                           |
| Diseño Gráfico Digital                                                                                                        | 2                           |
| Clima Organizacional y riesgos psicosociales                                                                                  | 2                           |
| EC0500: Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública.                                      | 2                           |
| EC0433: Coordinación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar                                                  | 2                           |
| Actualización de Programas y proyectos (manejo de ejercicio presupuestal                                                      | 1                           |
| EC0185: Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente                                             | 1                           |

## Protección Civil y Gobierno



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de Protección Civil y Gobierno un 13% mostró interés en un curso de Respuesta a incidentes por materiales peligrosos, el 11% en manejo del estrés, 10% en Manejo metropolitano hacia la gestión integral de riesgos, el 3% en Coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos, así como, Microsoft Excel, en lo que respecta al porcentaje restante, los temas de interés son Liderazgo y trabajo en equipo, Control y manejo de archivo y Microsoft Office Word.

En cuanto a certificaciones, se mostró mayor interés en la EC426.01: Incendios

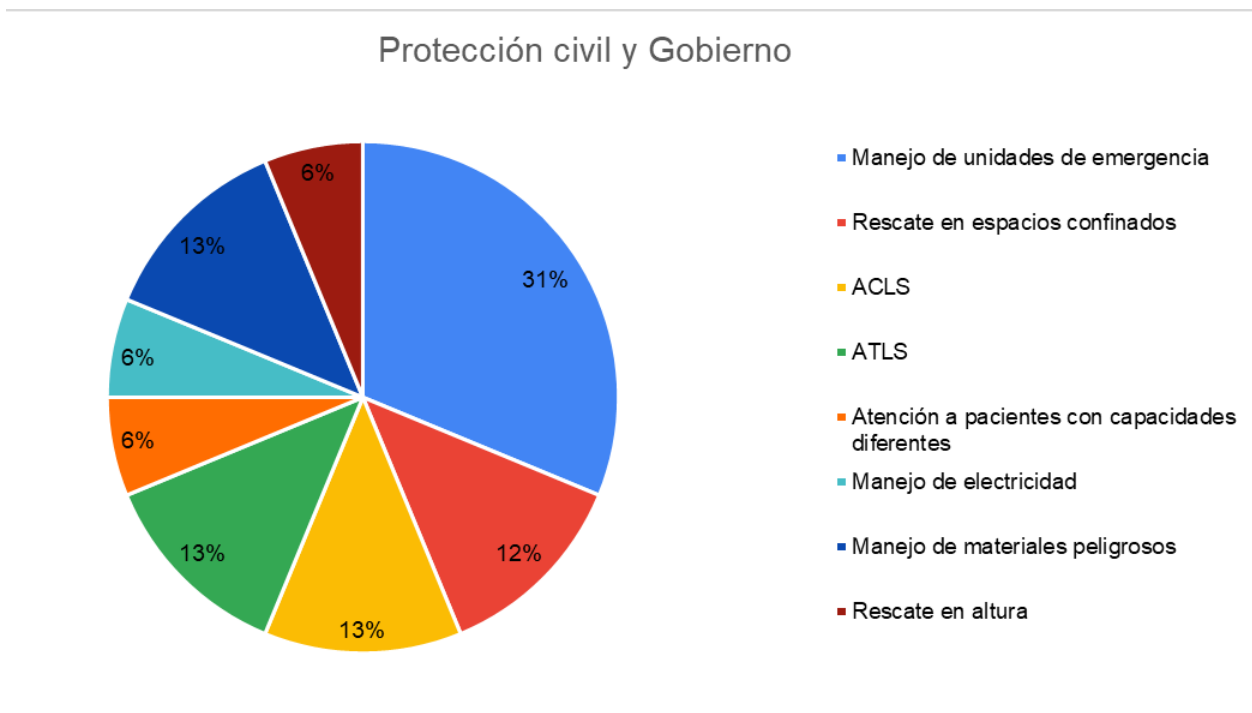
estructurales con un 20%, el 6% en EC0554: Trabajo de equipo, así como EC0391.01 Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo, 5% en EC0539: Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género, mientras que el 3% en EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres, EC0105: Atención al Ciudadano en el sector público.

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 18** *Temas de interés por parte del personal de la Dirección de Gobierno y Protección Civil*

| Propuestas de Cursos                            | Protección civil y Gobierno |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|
| Manejo de unidades de emergencia                | 5                           |
| Rescate en espacios confinados                  | 2                           |
| ACLS                                            | 2                           |
| ATLS                                            | 2                           |
| Atención a pacientes con capacidades diferentes | 1                           |
| Manejo de electricidad                          | 1                           |
| Manejo de materiales peligrosos                 | 2                           |
| Rescate en altura                               | 1                           |

**Figura 28** *Propuestas de cursos del personal de la Dirección de Gobierno y Protección Civil*



Los trabajadores pertenecientes a esta área en su mayoría propusieron el curso de manejo de unidades de emergencia, el 13% ACLS al igual que ATLS, manejo de materiales peligrosos con 13%, el 12% en rescate en espacios confinados, mientras que otros temas de interés son rescate en altura, manejo de electricidad y atención a pacientes con

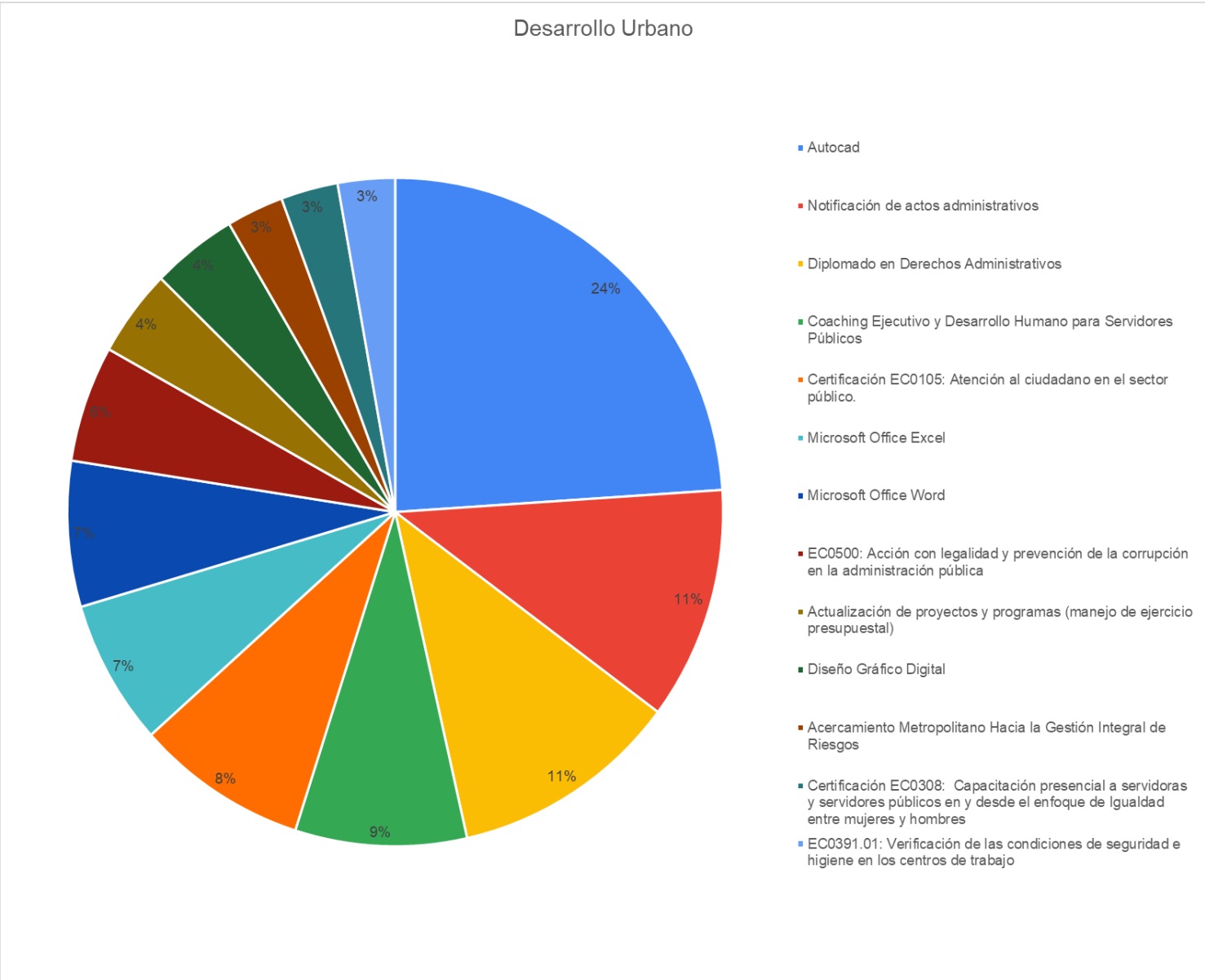
capacidades diferentes.

### **Desarrollo Urbano:**

**Tabla 19** *Resumen de cursos solicitados del personal de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente*

| <b>Cursos Solicitados</b>                                                                                                | <b>Desarrollo Urbano</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Autocad                                                                                                                  | 17                       |
| Notificación de actos administrativos                                                                                    | 8                        |
| Diplomado en Derechos Administrativos                                                                                    | 8                        |
| Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para Servidores Públicos                                                          | 6                        |
| Certificación EC0105: Atención al ciudadano en el sector público.                                                        | 6                        |
| Microsoft Office Excel                                                                                                   | 5                        |
| Microsoft Office Word                                                                                                    | 5                        |
| EC0500: Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública                                  | 4                        |
| Actualización de proyectos y programas (manejo de ejercicio                                                              | 3                        |
| Diseño Gráfico Digital                                                                                                   | 3                        |
| Acercamiento Metropolitano Hacia la Gestión Integral de Riesgos                                                          | 2                        |
| Certificación EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre | 2                        |
| EC0391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo                              | 2                        |

**Figura 29** Resultados de DNC del personal de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de Desarrollo Urbano, un 24% mostró interés en un curso de AutoCAD, 11% en Notificación de actos administrativos, 9% en Coaching ejecutivo y desarrollo humano para servidores públicos, 7% en Microsoft Excel y Microsoft Word, mientras que, por otra parte, el 4% para actualización de proyectos y programas (manejo de ejercicio presupuestal) y 3% para Acercamiento Metropolitano hacia la gestión integral de riesgos.

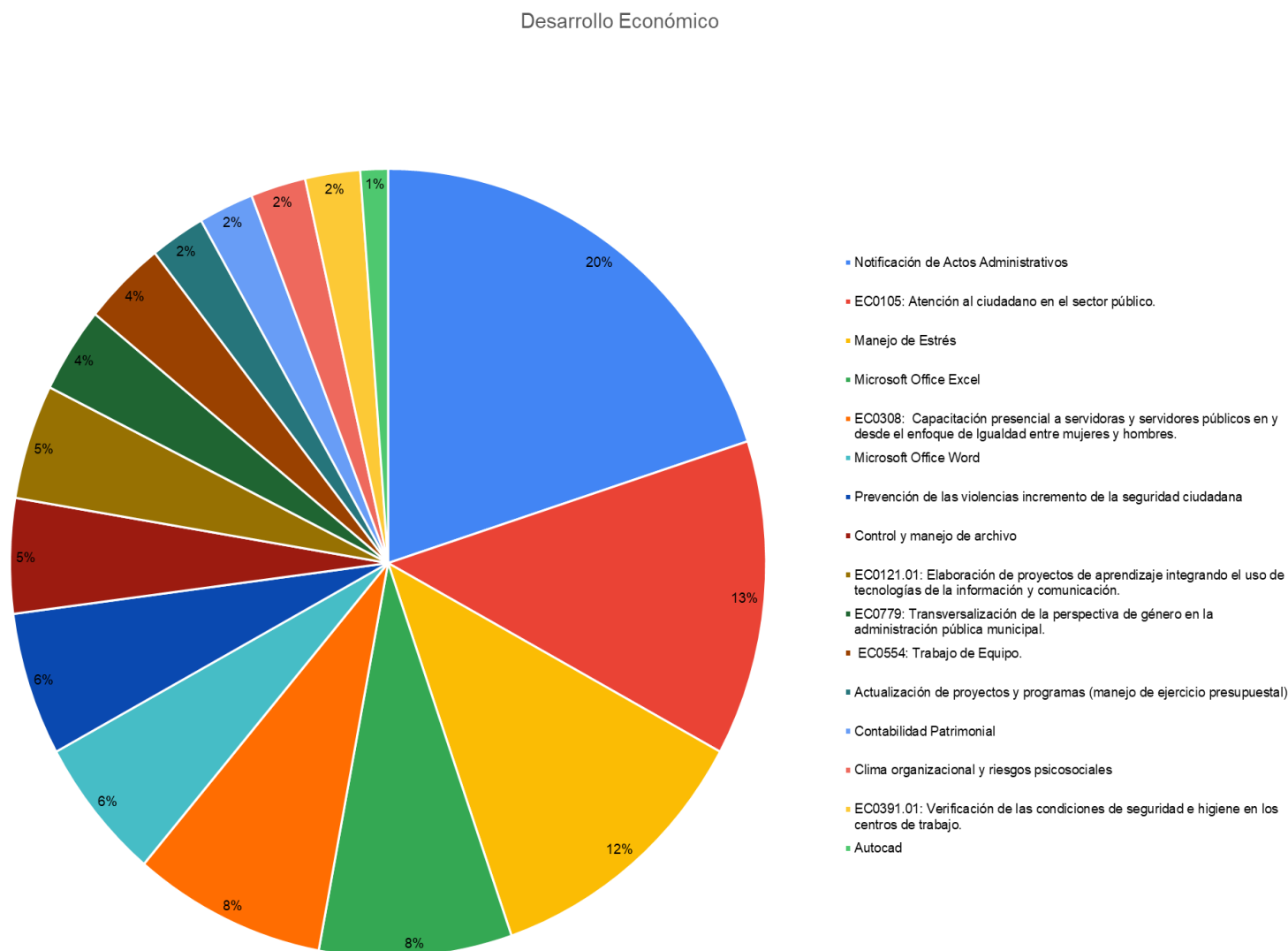
En cuanto a certificaciones, se mostró mayor interés en la EC0105: Atención al ciudadano en el sector público con un 8% en la EC0500: Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública.

## Desarrollo Económico:

**Tabla 20** *Resumen de cursos solicitados por la Dirección de Desarrollo Económico*

| Cursos Solicitados ▼                                                                                                          | Desarrollo Económico ▼ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Notificación de Actos Administrativos                                                                                         | 17                     |
| EC0105: Atención al ciudadano en el sector público.                                                                           | 11                     |
| Manejo de Estrés                                                                                                              | 10                     |
| Microsoft Office Excel                                                                                                        | 7                      |
| EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres. | 7                      |
| Microsoft Office Word                                                                                                         | 5                      |
| Prevención de las violencias incremento de la seguridad ciudadana                                                             | 5                      |
| Control y manejo de archivo                                                                                                   | 4                      |
| EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de tecnologías de la información y comunicación.         | 4                      |
| EC0779: Transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal.                                | 3                      |
| EC0554: Trabajo de Equipo.                                                                                                    | 3                      |
| Actualización de proyectos y programas (manejo de ejercicio presupuestal)                                                     | 2                      |
| Contabilidad Patrimonial                                                                                                      | 2                      |
| Clima organizacional y riesgos psicosociales                                                                                  | 2                      |
| EC0391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.                                  | 2                      |
| Autocad                                                                                                                       | 1                      |

**Figura 30** Resultados de DNC de la Dirección de Desarrollo Económico



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de Desarrollo Económico, un 20% mostró interés en un curso de Notificación de actos administrativos, 12% Manejo de estrés, 8% en Microsoft Office Excel, 6% en Microsoft Office Word, así como prevención de las violencias incremento de la seguridad ciudadana, mientras que el 5% en control y manejo de archivo.

En cuanto a certificaciones el 13% se vio interesado en la EC0105: Atención al ciudadano en el sector público, el 8% en la EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre hombres y mujeres, el 5%

EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y por último EC0779: Transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal (4%).

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 21** *Temas de interés del personal de Desarrollo Económico*

| Propuesta de Cursos       | Desarrollo Económico |
|---------------------------|----------------------|
| Atención al contribuyente | 3                    |

**Figura 31** *Propuesta de cursos solicitados por el personal de Desarrollo Económico*



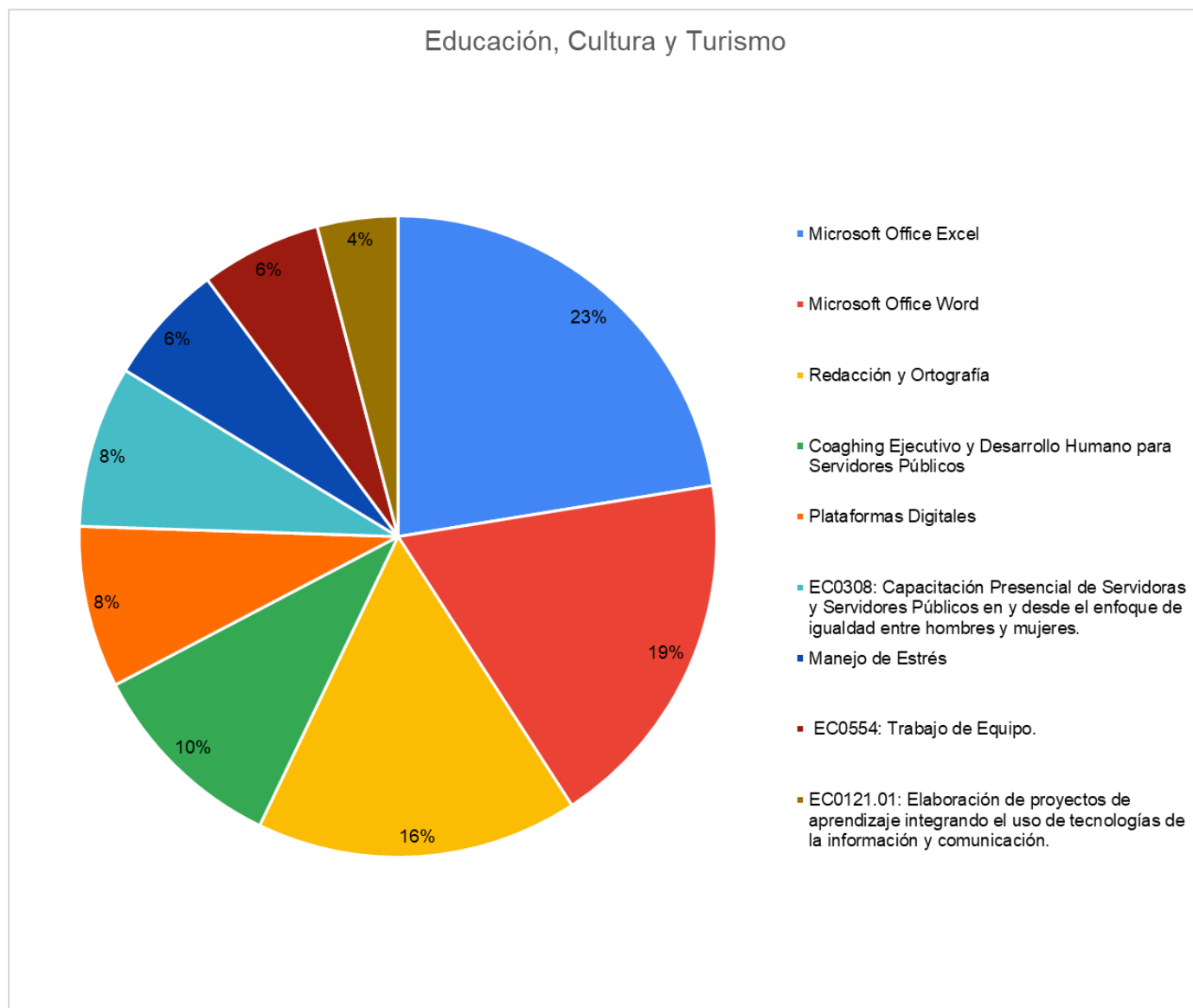
En lo que respecta a los temas solicitados el tema de interés es de atención al contribuyente.

## Educación, Cultura y Turismo:

**Tabla 22** Resumen de cursos solicitados por la Dirección de Educación, Cultura y Turismo

| Cursos Solicitados                                                                                                             | Educación, Cultura y Turismo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Microsoft Office Excel                                                                                                         | 11                           |
| Microsoft Office Word                                                                                                          | 9                            |
| Redacción y Ortografía                                                                                                         | 8                            |
| Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para Servidores Públicos                                                                | 5                            |
| Plataformas Digitales                                                                                                          | 4                            |
| EC0308: Capacitación Presencial de Servidoras y Servidores Públicos en y desde el enfoque de igualdad entre hombres y mujeres. | 4                            |
| Manejo de Estrés                                                                                                               | 3                            |
| EC0554: Trabajo de Equipo.                                                                                                     | 3                            |
| EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de tecnologías de la información y comunicación.          | 2                            |

**Figura 32** Resultados de DNC del personal de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes a la dirección de Educación, Cultura y Turismo, un 23% mostró interés en un curso de Microsoft Office Excel, 19% Microsoft Office Word, 16% en Ortografía y Redacción, 10% en Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para Servidores Públicos, 8% Plataformas Digitales, mientras que el 6% en Manejo de Estrés.

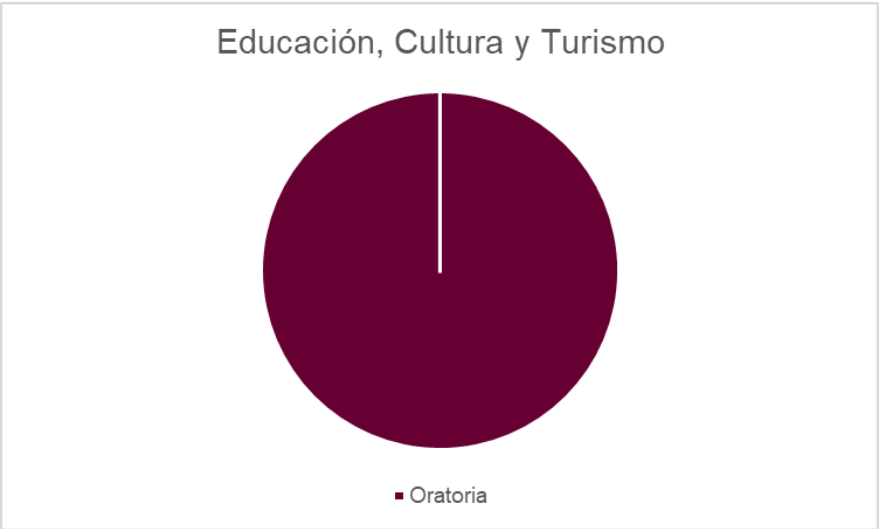
En cuanto a certificaciones el 8% mostró interés en la EC0308: Capacitación Presencial de Servidoras y Servidores Públicos en y desde el enfoque de igualdad entre hombres y mujeres, 6% en la EC0554: Trabajo de Equipo y el 4% restante en EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje aplicando el uso de las tecnologías de la información.

Dentro del cuestionario se les preguntó a los servidores (as) públicos (as) si les gustaría tomar algún curso que no estuviera dentro de las opciones dadas, por lo que, se solicitó lo siguiente:

**Tabla 23** *Temas de interés por parte de los servidores de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo*

| Propuesta de Cursos | Educación, Cultura y Turismo |
|---------------------|------------------------------|
| Oratoria            | 2                            |

**Figura 33** *Propuestas de cursos de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo*



En lo que respecta a los temas solicitados el tema de interés es de Oratoria.

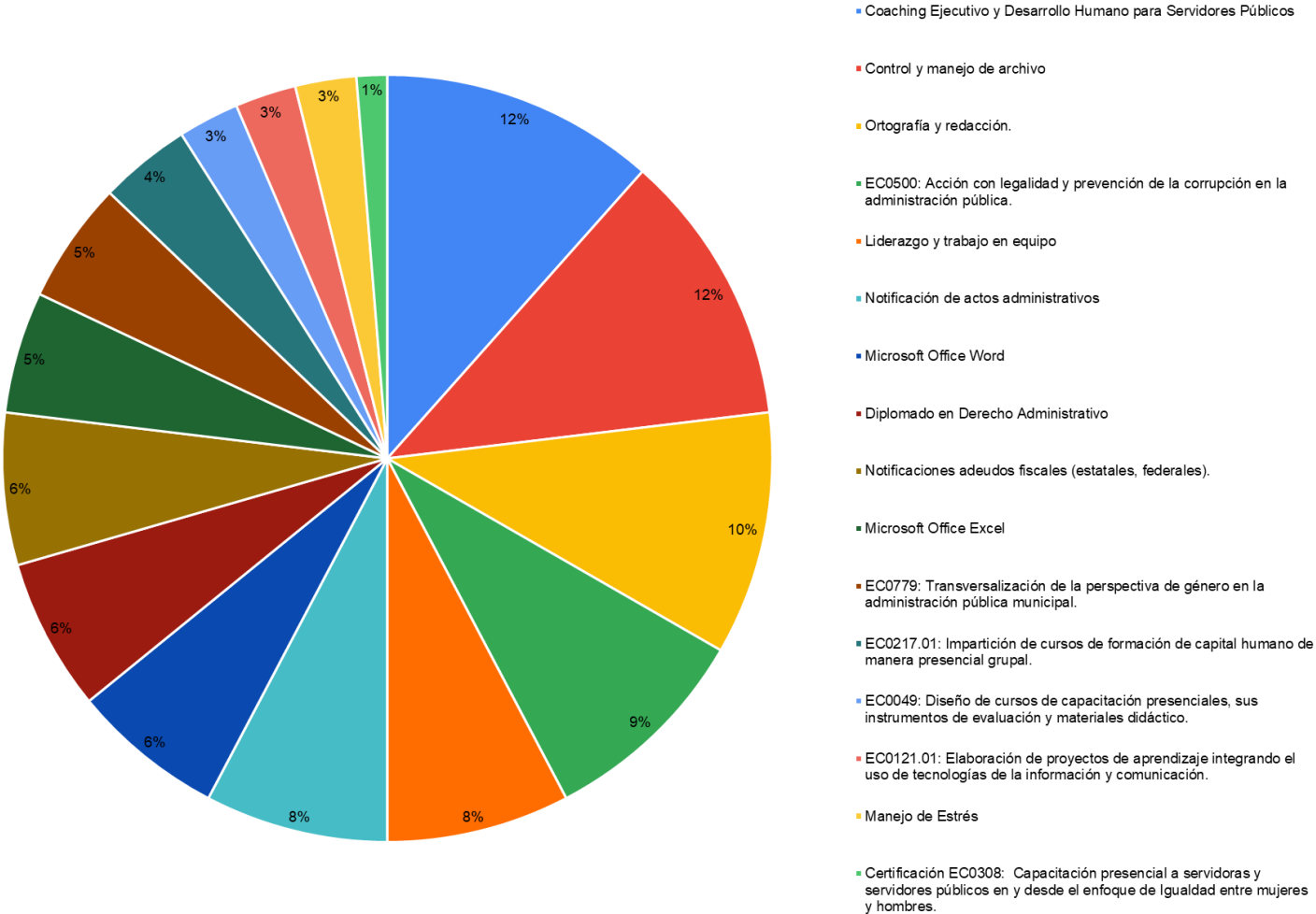
## Consejería Jurídica:

**Tabla 24** Resumen de cursos solicitados por el personal de Consejería Jurídica

| Cursos Solicitados                                                                                                                          | Consejería Jurídica |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para Servidores Públicos                                                                             | 9                   |
| Control y manejo de archivo                                                                                                                 | 9                   |
| Ortografía y redacción.                                                                                                                     | 8                   |
| EC0500: Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública.                                                    | 7                   |
| Liderazgo y trabajo en equipo                                                                                                               | 6                   |
| Notificación de actos administrativos                                                                                                       | 6                   |
| Microsoft Office Word                                                                                                                       | 5                   |
| Diplomado en Derecho Administrativo                                                                                                         | 5                   |
| Notificaciones adeudos fiscales (estatales, federales).                                                                                     | 5                   |
| Microsoft Office Excel                                                                                                                      | 4                   |
| EC0779: Transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal.                                              | 4                   |
| EC0217.01: Impartición de cursos de formación de capital humano de manera presencial grupal.                                                | 3                   |
| EC0049: Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y                                                     | 2                   |
| EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de tecnologías de la                                                   | 2                   |
| Manejo de Estrés                                                                                                                            | 2                   |
| Certificación EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre mujeres y hombres. | 1                   |

Figura 34 Resultados de DNC del personal del área de Consejería Jurídica

Consejería Jurídica



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de Consejería Jurídica, un 12% mostró interés en un curso de Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para Servidores Públicos, 12% en Control y Manejo de Archivo, 10% en Ortografía y Redacción, 8% en Liderazgo y trabajo en equipo al igual que en notificación de actos administrativos, 6% en Microsoft Office Word, así como notificación de adeudos fiscales (estatales y federales) 5% en Microsoft Office Excel , mientras que el 3% en Manejo de Estrés.

En cuanto a certificaciones el 9% mostró interés en la EC0500: Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública, 5% en la EC0779: Transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal, 4% en EC0217.01: Impartición de cursos de formación de capital humano de manera presencial grupal, mientras que, el 3% EC0049: Diseño de cursos de capacitación presenciales sus instrumentos de evaluación y material didáctico, EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

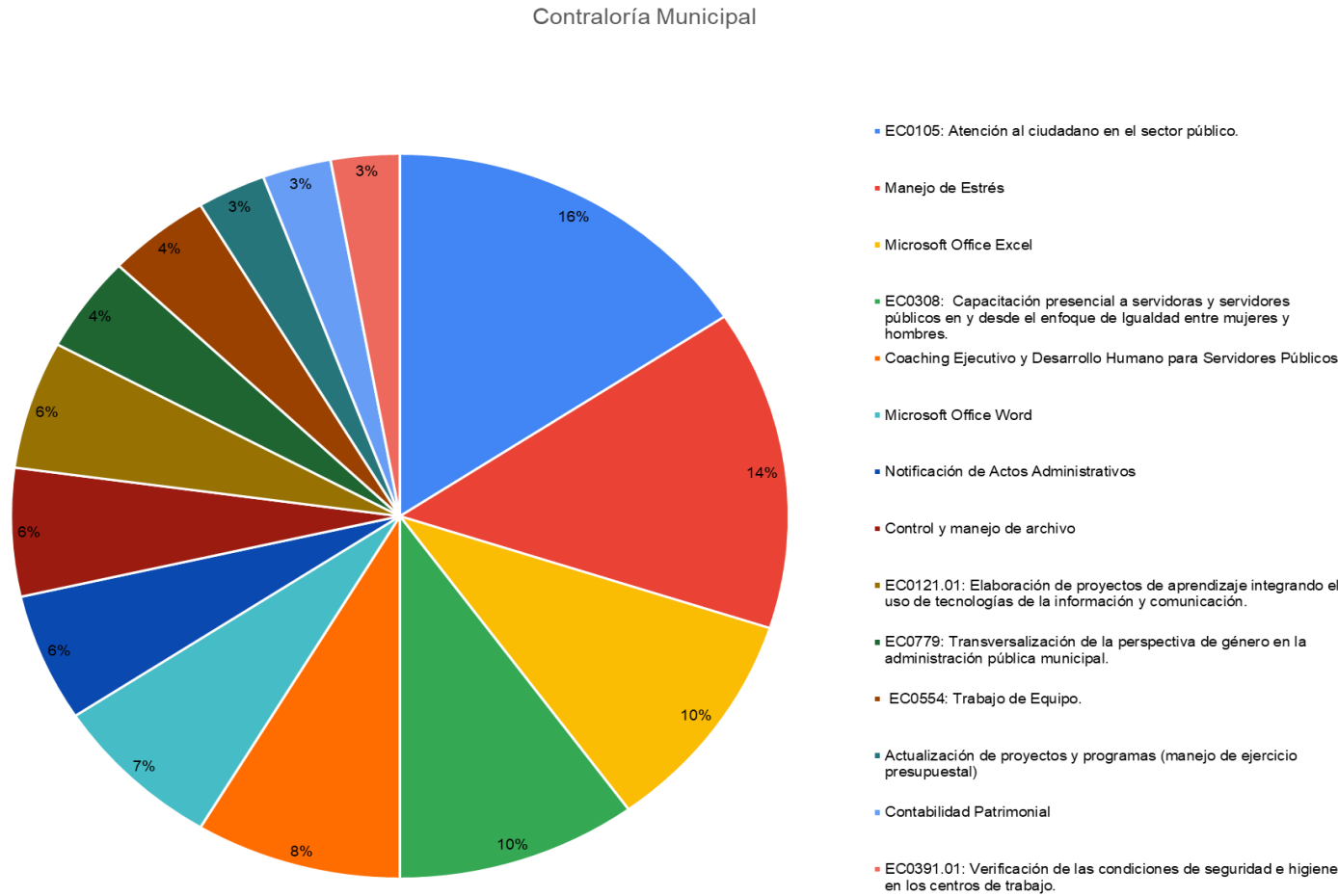
En lo que corresponde a diplomados, el 6% se vio interesado en el diplomado de Derecho Administrativo.

## Contraloría Municipal:

**Tabla 25** *Resumen de solicitudes de cursos del área de Contraloría Municipal*

| <b>Cursos Solicitados</b>                                                                                                     | <b>Contraloría Municip</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| EC0105: Atención al ciudadano en el sector público.                                                                           | 11                         |
| Manejo de Estrés                                                                                                              | 10                         |
| Microsoft Office Excel                                                                                                        | 7                          |
| EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre mujeres y hombres. | 7                          |
| Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para Servidores Públicos                                                               | 6                          |
| Microsoft Office Word                                                                                                         | 5                          |
| Notificación de Actos Administrativos                                                                                         | 4                          |
| Control y manejo de archivo                                                                                                   | 4                          |
| EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de tecnologías de la información y comunicación.         | 4                          |
| EC0779: Transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal.                                | 3                          |
| EC0554: Trabajo de Equipo.                                                                                                    | 3                          |
| Actualización de proyectos y programas (manejo de ejercicio presupuestal)                                                     | 2                          |
| Contabilidad Patrimonial                                                                                                      | 2                          |
| EC0391.01: Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.                                  | 2                          |

Figura 35 Resultados de DNC del departamento de Contraloría Municipal



De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes al departamento de Contraloría Municipal, un 14% mostró interés en un curso de Manejo de estrés, 10% en Microsoft Office Excel, 7% en Microsoft Office Word, 6% en Notificación de actos administrativos, así como en control y manejo de archivo, 3% en Actualización de programas y proyectos (manejo de ejercicio presupuestal), al igual que en Contabilidad Patrimonial.

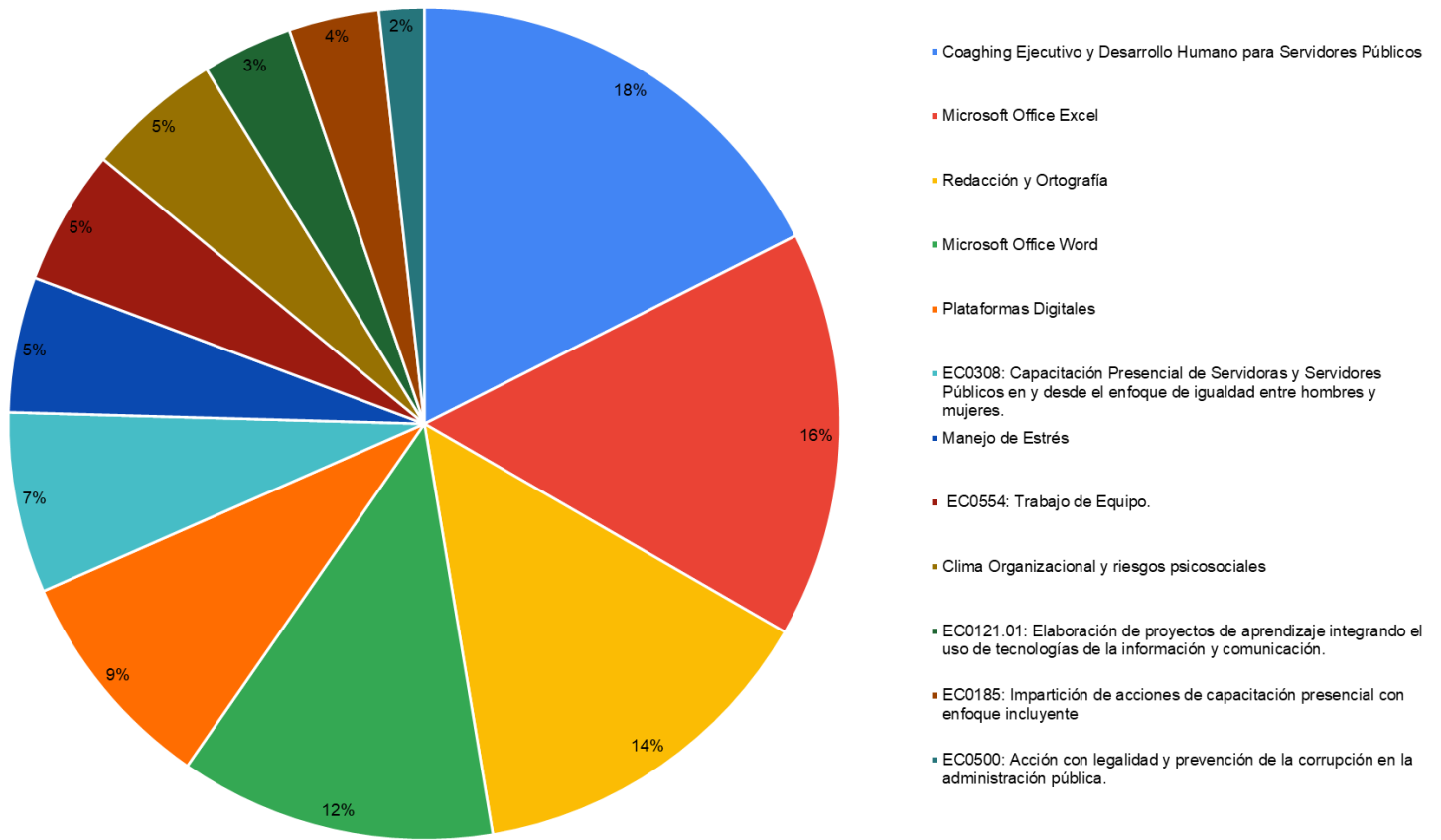
En cuanto a certificaciones, el 16% mostró interés en la EC0105: Atención al Ciudadano en el sector público, el 10% en la EC0308: Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres, 6% en EC0121.01: Elaboración de Proyectos de Aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información, 4% en la EC0779: Transversalización de la perspectiva de género de la administración pública municipal, mientras que el 4% restante en la EC0554: Trabajo de equipo.

**Secretaría de Ayuntamiento:**

**Tabla 26** *Resumen de cursos solicitados por parte del personal de Secretaría de Ayuntamiento*

| <b>Cursos Solicitados</b>                                                                                                      | <b>Secretaría Ayuntamiento</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para                                                                                    | 10                             |
| Microsoft Office Excel                                                                                                         | 9                              |
| Redacción y Ortografía                                                                                                         | 8                              |
| Microsoft Office Word                                                                                                          | 7                              |
| Plataformas Digitales                                                                                                          | 5                              |
| EC0308: Capacitación Presencial de Servidoras y Servidores Públicos en y desde el enfoque de igualdad entre hombres y mujeres. | 4                              |
| Manejo de Estrés                                                                                                               | 3                              |
| EC0554: Trabajo de Equipo.                                                                                                     | 3                              |
| Clima Organizacional y riesgos psicosociales                                                                                   | 3                              |
| EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de tecnologías de la información y comunicación.          | 2                              |
| EC0105: Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente                                              | 2                              |
| EC0500: Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública.                                       | 1                              |

## Secretaría Ayutamiento



**Figura 36** Resultados de DNC del personal de Secretaría de Ayuntamiento

De acuerdo con los servidores (as) públicos (as) encuestados pertenecientes a Secretaría de Ayuntamiento, un 18% mostró interés en un curso Coaching Ejecutivo y Desarrollo Humano para Servidores Públicos, 16% en Microsoft Office Excel, 14% en Ortografía y Redacción, 12% en Microsoft Office Word, 9% en Plataformas Digitales, 5% en Manejo de Estrés, mientras que, el 5% restante se encuentra interesado en el tema de clima organizacional y riesgos psicosociales.

En cuanto a certificaciones, el 7% mostró interés en la EC0308: Capacitación Presencial de Servidoras y Servidores Públicos en y desde el enfoque de igualdad entre hombres y mujeres, el 3% en la EC0121.01: Elaboración de proyectos de aprendizaje implementando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, así como en la EC0185: Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente, en lo que corresponde al 2% restante se vio interesado en la EC0500: Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

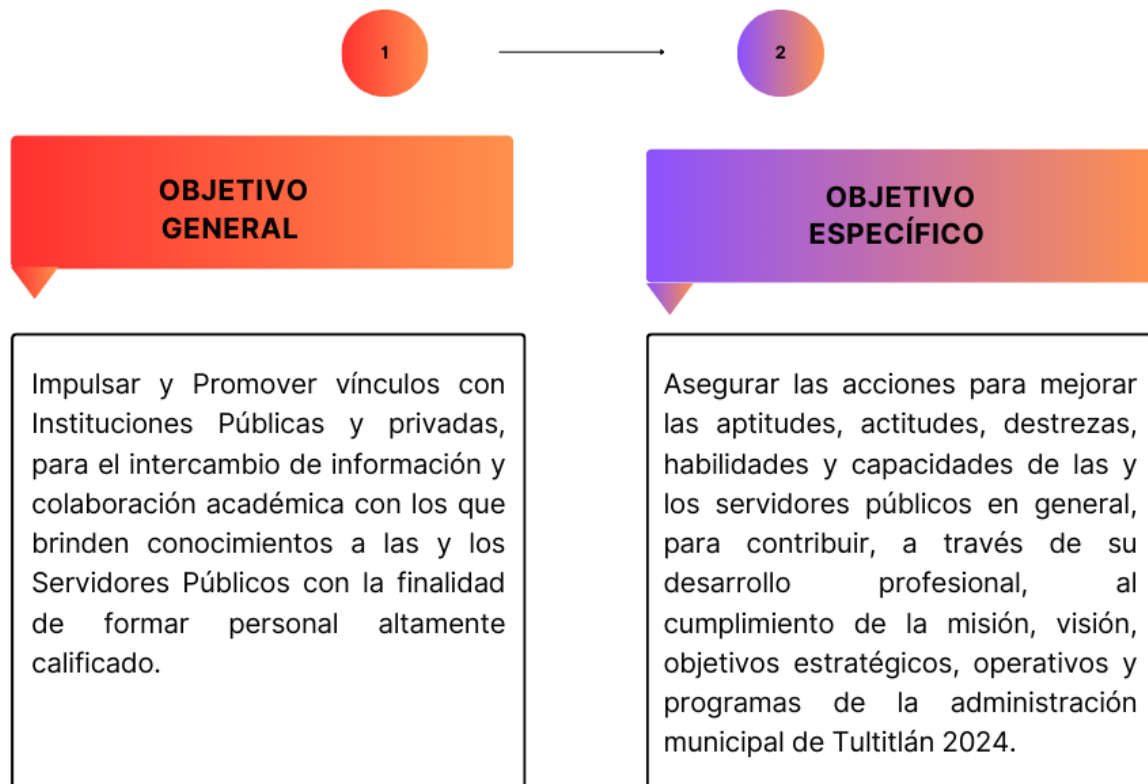


**TULTITLÁN**  
Gobierno Municipal  
2022 - 2024

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

## 2024

## Programa de Capacitación 2024



**Resumen del Programa de Capacitación 2024**

| DIPLOMADOS |                 | CURSOS, TALLERES, SEMINARIOS y MAESTRÍAS |            |           |  |
|------------|-----------------|------------------------------------------|------------|-----------|--|
| 5          |                 |                                          |            |           |  |
| Cursos     | Certificaciones | Talleres                                 | Seminarios | Maestrías |  |
| 63         | 10              | 3                                        | 1          | 1         |  |

## **Diplomados**

### **Objetivo:**

Obtener los conocimientos, desarrollar habilidades y aptitudes necesarias para mejorar la calidad en el servicio a la ciudadanía, para así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 32, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

### **Visión:**

Al finalizar el diplomado las y los participantes adquieran los conocimientos, las herramientas y habilidades necesarios para perfeccionar sus habilidades y así proporcionar y ejercer sus respectivas funciones.

Listado de diplomados

| CALENDARIZACIÓN DE DIPLOMADOS                           |                       |                         |              |                            |                                     |
|---------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------|----------------------------|-------------------------------------|
| DIPLOMADO O                                             | DIRECCIÓN             | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA        | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Intrducción a la administración pública                 | Todas las direcciones | 10                      | Enero 2024   | Centro Evaluador DCV       | \$6,000.00 p/p<br>\$60,000.00 total |
| Diplomado en Mejora regulatoria                         | Servicios Públicos    | 1                       | Febrero 2024 | Edayo                      | \$690.00 p/h<br>\$13,800.00 total   |
| Diplomado internacional de procesos de política pública | Comunicación          | 1                       | Abril 2024   | Edayo                      | \$690.00 p/h<br>\$27,600 total      |
| Diplomado en diseño de imagen y personal Branding       | Comunicación          | 3                       | Enero 2024   | Edayo                      | \$690.00 p/p<br>\$13,800.00 total   |
| Diplomado en comunicación política                      | Curso                 | 1                       | Enero 2024   | INAP                       | \$6,960.00 p/p<br>\$69,600.00 total |

## **Certificaciones**

De acuerdo con el artículo 32 / sección IV / de la ley orgánica municipal de Estado de México, las y los servidores públicos deberán cumplir con lo señalado:

“Para ocupar las titularidades de la Secretaría, la Tesorería, la Dirección de Obras públicas, de Desarrollo Económico, de Turismo, de Ecología, Desarrollo Urbano, Desarrollo Social, de las Mujeres, de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, de la Coordinación Municipal de Protección Civil, de las unidades administrativas y de los programas auxiliares, se deberán satisfacer los siguientes requisitos:

Contar con certificación de competencia laboral en materia del cargo que se desempeñará, expedida por institución con reconocimiento de validez oficial. Este requisito deberá acreditarse dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se inicien sus funciones.

Listado de certificaciones

| CALENDARIZACIÓN DE CERTIFICACIONES                                                   |                                              |                         |             |                                                             |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| CERTIFICACIÓN                                                                        | DIRECCIÓN                                    | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA       | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE                                  | COSTO                               |
| EC1120: Mantenimiento de equipo de cómputo , diseño de redes y seguridad informática | Todas las direcciones                        | 10                      | Enero 2024  | Centro Evaluador DCV                                        | \$6,000.00 p/p<br>\$60,000.00 total |
| Administrar la Tesorería Municipal                                                   | Tesorería Municipal                          | 1                       | Julio 2024  | IHAEM                                                       | \$5,000.00 p/p<br>\$5,000.00 total  |
| Ejecutar las atribuciones del síndico municipal                                      | Sindicatura de Ingresos                      | 1                       | Junio 2024  | IHAEM                                                       | \$9,500.00 p/p<br>\$9,500.00 total  |
| EC0105: Estrategias de atención a la ciudadanía                                      | Sindicatura de ingresos , servicios públicos | 17                      | Agosto 2024 | Grupo carom                                                 | GRATUITO                            |
| EC1095: Evaluación de bienestar de perros                                            | Servicios públicos                           | 1                       | Abril 2024  | Federación de Colegios y asociación de medicos veterinaries | \$4,500.00 p/p<br>\$4,500.00 total  |

| CALENDARIZACIÓN DE CERTIFICACIONES                                       |                           |                         |                 |                            |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------------------|
| CERTIFICACIÓN                                                            | DIRECCIÓN                 | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA           | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Auditoría y control interno                                              | Contraloría Municipal     | 5                       | Mayo 2024       | IHAEM                      | \$4500.00 p/p<br>\$22,500.00 total  |
| EC0105: Atención a la ciudadanía                                         | Todas las direcciones     | 15                      | Septiembre 2024 | Adenium                    | \$4,640.00p/p<br>\$69,600.00 total  |
| Locución profesional                                                     | Comunicación              | 3                       | Febrero 2024    | MVS Centro de capacitación | \$3,500.00 p/p<br>\$10,500.00 total |
| Rescate vertical Nivel 1                                                 | Protección civil bomberos | 18                      | Mayo 2024       | GAMPRO                     | \$5,220.00 p/p<br>\$93,960.00 total |
| Aplicación de habilidades personales del liderazgo en las organizaciones | Todas las direcciones     | 40                      | Octubre 2024    | Adenium                    | \$4,000.00 p/p<br>\$52,200.00 total |

## **Cursos**

### **OBJETIVO GENERAL:**

La capacitación y formación de los empleados y el desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento del servicio que brindan.

### **VISIÓN GENERAL:**

Contar con personal altamente calificado, mejorar sus respectivas áreas laborales, calidad humana y su capacidad productiva.

Al mismo que desarrolle sus actividades bajo la premisa de excelencia, calidad y compromiso ético y respeto a la población que demanda sus servicios.

Listado de cursos

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS                                                            |                       |                         |            |                            |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|------------|----------------------------|-------------------------------------|
| CURSO                                                                                | DIRECCIÓN             | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA      | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Ortografía y redacción                                                               | Todas las direcciones | 30                      | Enero 2024 | Centro Evaluador DCV       | \$6,000.00 p/p<br>\$60,000.00 total |
| Excel básico.intermediio                                                             | Todas las direcciones | 60                      | Marzo 2024 | Edayo                      | \$690.00 p/h<br>\$13,800.00 total   |
| Excel Avanzado                                                                       | Todas las direcciones | 30                      | Abril 2024 | Edayo                      | \$690.00 p/h<br>\$27,600 total      |
| Recursos provenientes del Sistema de coordinación fiscal y clasificación de tributos | Tesorería Municipal   | 10                      | Abril 2024 | INAP                       | \$6,960.00 p/p<br>\$69,600.00 total |
| Coordinación de participación ciudadana                                              | Tesorería municipal   | 30                      | Junio 2024 | INEGI                      | GRATUITO                            |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS                                          |                                           |                         |              |                            |                                     |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|--------------|----------------------------|-------------------------------------|
| CURSO                                                              | DIRECCIÓN                                 | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA        | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Gestión de capacitación en la administración pública               | Todas las direcciones                     | 30                      | Mayo 2024    | INAP                       | \$2,513.33 p/p<br>\$75,400.00 total |
| Facilitación de la información del poder sujeto obligado           | Tesorería Municipal                       | 20                      | Febrero 2024 | INAP                       | \$3,190.00 p/p<br>\$63,800.00 total |
| Procedimiento administrativo de ejecución                          | Tesorería Municipal                       | 20                      | Marzo 2024   | INAP                       | \$3,190.00 p/p<br>\$63,800.00 total |
| Manual único de contabilidad                                       | Sindicatura de ingresos                   | 8                       | Mayo 2024    | IAPEM                      | GRATUITO                            |
| Prestación de servicios incluyentes para personas con discapacidad | Sindicatura, Educación, cultura y turismo | 10                      | Abril 2024   | Adenium                    | \$4,000.00 p/p<br>\$40,000.00 total |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS                                                                   |                         |                         |               |                            |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------|----------------------------|----------|
| CURSO                                                                                       | DIRECCIÓN               | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA         | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO    |
| Aplicación de la armonización de la contabilidad gubernamental en la administración pública | Sindicatura de ingresos | 10                      | Marzo 2024    | IAPEM                      | GRATUITO |
| Obligaciones de los sujetos en materia de transparencia                                     | Sindicatura de ingresos | 30                      | Febrero 2024  | TRANSPARENCIA              | GRATUITO |
| Servicios públicos municipales                                                              | Todas las direcciones   | 40                      | Junio de 2024 | Fundación Slim             | GRATUITO |
| Gestión de la productividad en el servidor público                                          | Todas las direcciones   | 40                      | Julio 2024    | Fundación Slim             | GRATUITO |
| Administración de la documentación en archivo                                               | Sindicatura de ingresos | 20                      | Agosto 2024   | Tesorería                  | GRATUITO |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS                                              |                       |                         |             |                                                    |                                     |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
| CURSO                                                                  | DIRECCIÓN             | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA       | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE                         | COSTO                               |
| Sistema nacional de anticorrupción y responsabilidades administrativas | Todas las direcciones | 30                      | Mayo 2024   | INAP                                               | \$2,513.33 p/p<br>\$75,400.00 total |
| Derecho administrativo                                                 | Contraloría Municipal | 22                      | Julio 2024  | Escuela internacional de derecho y jurisprudencia  | \$4,000.00 p/p<br>\$88,000.00 total |
| Procedimiento administrativo de notificación                           | Contraloría Municipal | 20                      | Abril 2024  | IHAEM                                              | \$3,190.00 p/p<br>\$63,800.00 total |
| Supervisión de obra                                                    | Contraloría Municipal | 4                       | Agosto 2024 | Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de México | \$4,200.00 p/p<br>\$16,800.00 total |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS |                       |                         |                 |                                                   |                                     |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------|
| CURSO                     | DIRECCIÓN             | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA           | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE                        | COSTO                               |
| Word                      | Todas las direcciones | 30                      | Septiembre 2024 | Edayo                                             | \$690.00 p/h<br>\$13,800.00 total   |
| Argumentación Jurídica    | Consejería jurídica   | 15                      | Febrero 2024    | INAP                                              | \$4,253.00p/p<br>\$63,800.00 total  |
| Primeros Auxilios         | Consejería jurídica   | 30                      | Mayo 2024       | Edayo                                             | \$690.00 p/h<br>\$13,800.00 total   |
| Justicia Cívica           | Consejería jurídica   | 10                      | Octubre 2024    | Escuela internacional de derecho y jurisprudencia | \$5,000.00 p/p<br>\$50,000.00 total |
| Lenguaje incluyente       | Todas las direcciones | 40                      | Julio 2024      | INAP                                              | \$2,175.00 p/p<br>\$87,000.00 total |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS                     |                                   |                         |                 |                            |                                     |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------------------|
| CURSO                                         | DIRECCIÓN                         | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA           | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Medios alternativos de solución de conflictos | Sindicatura de egresos            | 15                      | Octubre 2024    | Centro de mediación        | \$4,900.00 p/p<br>\$73,500.00 total |
| Formación básica para mediadores              | Sindicatura de egresos            | 15                      | Septiembre 2024 | Centro de mediación        | \$4,900.00 p/p<br>\$73,500.00 total |
| Entrega - Recepción                           | Sindicatura de egresos e ingresos | 30                      | Marzo 2024      | IHAEM                      | GRATUITO                            |
| Auditoría de Obra                             | Sindicatura de egresos            | 3                       | Septiembre 2024 | Colegio de ingenieros      | \$4,200.00 p/p<br>\$12,600.00 total |
| Atención a víctimas                           | Sindicatura de egresos            | 15                      | Noviembre 2024  | Adenium                    | \$4,000.00 p/p<br>\$60,000.00 total |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS                                          |                              |                         |                 |                             |          |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------------|----------|
| CURSO                                                              | DIRECCIÓN                    | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA           | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE  | COSTO    |
| Protección de datos personales                                     | Todas las direcciones        | 60                      | Abril 2024      | Transparencia               | GRATUITO |
| Archivo de trámites y plazos de conservación                       | Educación, Cultura y turismo | 60                      | Febrero de 2024 | Tesorería                   | GRATUITO |
| Primeros auxilios, manejo de emergencias y/o prevención de riesgos | Todas las direcciones        | 20                      | Junio 2024      | Protección civil y bomberos | GRATUITO |
| Cómo crear espacios culturales y artísticos incluyentes            | Educación, cultura y turismo | 22                      | Febrero 2024    | Fundación Slim              | GRATUITO |
| Gestión cultural                                                   | Educación, cultura y turismo | 20                      | Enero de 2024   | Fundación Slim              | GRATUITO |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS     |                              |                         |               |                            |                                     |
|-------------------------------|------------------------------|-------------------------|---------------|----------------------------|-------------------------------------|
| CURSO                         | DIRECCIÓN                    | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA         | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Promotor turístico            | Educación, cultura y turismo | 20                      | Enero de 2024 | Fundación Slim             | GRATUITO                            |
| Derechos Humanos              | Todas las direcciones        | 20                      | Enero de 2024 | Fundación Slim             | GRATUITO                            |
| Anfitrión turístico           | Educación, cultura y turismo | 20                      | Enero 2024    | Fundación Slim             | GRATUITO                            |
| Toma de decisiones            | Educación, cultura y turismo | 10                      | Junio 2024    | Adenium                    | \$4,000.00 p/p<br>\$40,000.00 total |
| Economía y/o finanzas básicas | Educación, cultura y turismo | 40                      | Enero 2024    | Fundación Slim             | GRATUITO                            |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS    |                                 |                         |             |                            |                                     |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|-------------------------------------|
| CURSO                        | DIRECCIÓN                       | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA       | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Equidad de género            | Todas las direcciones           | 40                      | Julio 2024  | Adenium                    | \$4,500.00 p/p<br>\$52,200.00 total |
| Manejo de Aluminio           | Administración (Mantenimiento ) | 30                      | Agosto 2024 | Edayo                      | \$690.00 p/p<br>\$20,700.00 total   |
| Manejo de sustancias tóxicas | Administración (intendencia )   | 60                      | Agosto 2024 | Edayo                      | \$690.00 p/h<br>\$27,600 total      |
| Mapa digital de México       | Administración                  | 60                      | Abril 2024  | INEGI                      | GRATUITO                            |
| Locución comercial           | Curso                           | 3                       | Enero 2024  | MVS Centro de capacitación | \$999.00 p/p<br>\$2,997.00 total    |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS              |              |                         |              |                            |                                     |
|----------------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|----------------------------|-------------------------------------|
| CURSO                                  | DIRECCIÓN    | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA        | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Locución de Campo                      | Comunicación | 3                       | Enero 2024   | MVS Centro de capacitación | \$3000.00 p/p<br>\$9,000.00 total   |
| Manejo de Redes sociales               | Comunicación | 3                       | Febrero 2024 | MVS Centro de capacitación | \$999.00 p/p<br>\$2,997.00 total    |
| Kit de 6 cursos de fotografía          | Comunicación | 3                       | Marzo 2024   | Cannon Academy             | \$9999.00 p/p<br>\$29,997.00 total  |
| Adobe Photoshop                        | Comunicación | 3                       | Mayo 2024    | Mclearn                    | \$3,683.00 p/p<br>\$11,049.00 total |
| Curso de piloto de drones nivel básico | Curso        | 3                       | Mayo 2024    | EUROINNOVA                 | \$3683.00 p/p<br>\$11,049.00total   |

| CALENDARIZACIÓN DE CURSOS                                 |                |                         |                |                            |                                     |
|-----------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------------------|
| CURSO                                                     | DIRECCIÓN      | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA          | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Precios unitarios básicos                                 | Obras públicas | 12                      | Noviembre 2024 | Colegio de Ingenieros      | \$4,200.00 p/p<br>\$50,400.00 total |
| Diseño y construcción de pavimento de concreto hidráulico | Obras públicas | 18                      | Noviembre 2024 | Colegio de Ingenieros      | \$4,200.00 p/p<br>\$75,600.00 total |

## Listado de seminarios

| CALENDARIZACIÓN DE SEMINARIOS       |           |                         |            |                            |                                     |
|-------------------------------------|-----------|-------------------------|------------|----------------------------|-------------------------------------|
| SEMINARIOS                          | DIRECCIÓN | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA      | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Seminario en administración pública | DIPPE     | 1                       | Marzo 2024 | Tec. De Monterrey          | \$18,490.00p/p<br>\$18,490.00 total |

## Listado de talleres

| CALENDARIZACIÓN DE TALLERES                       |                         |                         |            |                            |                                     |
|---------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|----------------------------|-------------------------------------|
| TALLERES                                          | DIRECCIÓN               | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA      | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                               |
| Elaboración de procedimiento de entrega-recepción | Sindicatura de ingresos | 6                       | Julio 2024 | IHAEM                      | \$5,000.00 p/p<br>\$5,000.00 total  |
| Buenas prácticas, gestión municipal               | Sindicatura de egresos  | 15                      | Enero 2024 | INAP                       | \$4,166.66 p/h<br>\$62,500.00 total |
| Taller de conducción                              | Comunicación            | 3                       | Abril 2024 | TV Azteca CEFAT            | \$24,900.00 p/p<br>\$74,700.00total |

## Listado de maestrías

| CALENDARIZACIÓN DE MAESTRÍAS       |           |                         |                        |                            |                                      |
|------------------------------------|-----------|-------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| MAESTRÍAS                          | DIRECCIÓN | NÚMERO DE PARTICIPANTES | FECHA                  | INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTE | COSTO                                |
| Maestría en administración pública | DIPPE     | 1                       | Enero - Diciembre 2024 | INAP                       | \$21,000.00 p/c<br>\$63,000.00 total |

Para la elaboración de este programa, funcionaron como puntos clave los DNC's para conocer las áreas de oportunidad que presentan las y los servidores públicos que laboran en el Municipio de Tultitlán, asimismo, se tomo en consideración una serie de oficios recibidos por algunas direcciones en las cuales realizaron peticiones de cursos.

Se realizó una búsqueda exhaustiva tanto de instituciones capacitadoras como de servidores públicos especializados para cumplir con los temas solicitados.

Por otra parte, con éste programa se pretende capacitar al menos el 80% del personal que se encuentra en el H. Ayuntamiento de Tultitlán y con ello cumplir con las metas y ojetivos solicitados por la DIPPE.

El método de difusión de los cursos se efetúa mediante la realización de oficios y circulares que se hacen llegar a jefes de unidad o de oficina, para que la información llegue a todas y todos los funcionarios públicos.

## Instrumento de evaluación de Detección de Necesidades de Capacitación

Como se ha venido mencionando el cuestionario de Detección de Necesidades de Capacitación es indispensable para saber los conocimientos y/o habilidades que deben de reforzar los trabajadores, por lo que, el instrumento que se presenta a continuación se ha estado aplicando desde el año 2022.

### NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC) DA-SRH-01-01

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_\_

Este cuestionario tiene por objeto conocer su opinión con respecto a su trabajo y a todo lo relacionado con sus necesidades de capacitación. De la exactitud de sus respuestas dependerá la utilidad del estudio.

Nombre del área: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Núm. de  
Empleado: \_\_\_\_\_ Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_ Nombre  
jefe Inmediato: \_\_\_\_\_

A continuación se le pedirá que anote las principales funciones o tareas que realiza como servidor público y posteriormente responda las preguntas de la tabla y marque con "X" lo que corresponda: S "Si o Siempre", CS "Casi Siempre", EV "Eventualmente", AV "A Veces", N "No o Nunca".

|    |     |
|----|-----|
| 1. | 8.  |
| 2. | 9.  |
| 3. | 10. |
| 4. | 11. |
| 5. | 12. |
| 6. | 13. |
| 7. | 14. |

| 1.2 | Planes                                                            | S | CS | EV | AV | N |
|-----|-------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|---|
| 1   | ¿Cuenta con planes para lograr objetivos detallados?              |   |    |    |    |   |
| 2   | ¿Participa en la planeación de los objetivos y planes de su área? |   |    |    |    |   |
| 3   | Organización                                                      |   |    |    |    |   |
| 4   | ¿Conoce la misión y visión de la institución?                     |   |    |    |    |   |
| 6   | ¿Conoce las funciones que debe cumplir?                           |   |    |    |    |   |
| 7   | ¿Sus responsabilidades y deberes están claramente asignados?      |   |    |    |    |   |
| 8   | ¿Conoce las Habilidades laborales que se requieren en su puesto?  |   |    |    |    |   |

**Enumere que temas de capacitación le interesan considerando los siguientes aspectos:**

- Le permita fortalecer sus conocimientos, habilidades y actitudes en beneficio del área laboral.
- Son acordes a las actividades que desarrolla.
- Estimulen su desarrollo personal.

Sean prioritarios y pueda asistir, independientemente del horario en que se programen

|                                                                                            |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Cursos que sugiere</b><br>4<br>1. _____<br>2. _____<br>3. _____<br>4. _____<br>5. _____ | <b>Horario:</b> _____ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|

Tomando en consideración los puntos clave del cuestionario anterior se propone la siguiente actualización del mismo, el cual tiene por objeto ser más claro y conciso.

## CUESTIONARIO PARA DETECCIÓN DE NECESIDADES

NOMBRE \_\_\_\_\_  
ADSCRIPCIÓN \_\_\_\_\_  
PUESTO \_\_\_\_\_  
JEFE DIRECTO \_\_\_\_\_

Objetivo del puesto: \_\_\_\_\_

Mencione al menos tres actividades que desarrolla:

|                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |

Mencione al menos tres habilidades que se necesitan para ejercer su puesto

|                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |

Mencione al menos tres conocimientos técnicos que se necesitan para desarrollar sus funciones diarias

|                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |

¿Qué habilidades se le han dificultado desarrollar y por qué?

\_\_\_\_\_

¿Qué conocimientos considera usted que necesita reforzar o en su caso adquirir?

\_\_\_\_\_

¿Considera que si se capacita le ayudaría a mejorar su desempeño?

\_\_\_\_\_

¿Que tipo de capacitación le gustaría recibir?

☐ Presencial

☐ A distancia

## Instrumento de Evaluación de Desempeño

En sí, para la elaboración de un plan o programa de capacitación una herramienta clave es la evaluación de desempeño, pues a través de ésta el jefe inmediato, puede detectar las áreas de oportunidad que presenta el trabajador, dentro del programa otorgado por el H. Ayuntamiento de Tultitlán, se tenía el cuestionario que se muestra a continuación:

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DA-SRH - 01

#### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

|                                           |           |                       |             |             |
|-------------------------------------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------|
| NOMBRE COMPLETO:                          |           |                       |             |             |
| ESCOLARIDAD:                              |           | TERMINADA:            | INCONCLUSA: |             |
| CARGO:                                    |           |                       |             |             |
| SINDICALIZADO (    )    EVENTUAL (    )   |           |                       |             |             |
| FECHA DE INGRESO                          |           | FECHA DE ELABORACIÓN: |             |             |
| EVALUADOR:                                |           |                       |             |             |
| EVALÚE DEL 1 AL 5 LAS SIGUIENTES MÉTRICAS |           |                       |             |             |
| 1 MALO                                    | 2 REGULAR | 3 BUENO               | 4 MUY BUENO | 5 EXCELENTE |

#### DESEMPEÑO LABORAL.

|   |                                                  |  |
|---|--------------------------------------------------|--|
| 1 | Responsabilidad Y Calidad y eficacia del trabajo |  |
| 2 | Orden y disciplina en el trabajo                 |  |
| 3 | Capacidad de delegar tareas                      |  |
| 4 | Entrega reportes a tiempo                        |  |
| 5 | Cumple los procedimientos                        |  |
| 6 | Grado de Conocimiento funcional                  |  |
| 7 | Grado de conocimiento técnico                    |  |

#### FACTOR HUMANO

|    |                                                |  |
|----|------------------------------------------------|--|
| 9  | Actitud hacia el H. Ayuntamiento               |  |
| 10 | Actitud hacia los superiores                   |  |
| 11 | Actitud hacia los compañeros                   |  |
| 12 | Cooperación con el equipo                      |  |
| 13 | Capacidad de general sugerencias constructivas |  |
| 14 | Presentación personal                          |  |
| 15 | Puntualidad                                    |  |

#### HABILIDADES

|    |                                           |  |
|----|-------------------------------------------|--|
| 16 | Iniciativa                                |  |
| 17 | Creatividad                               |  |
| 18 | Adaptabilidad ( temas, grupos, funciones) |  |
| 19 | Respuesta bajo presión                    |  |
| 20 | Capacidad de manejar múltiples tareas     |  |
| 21 | Coordinación y liderazgo                  |  |
| 22 | Manejo de conflictos                      |  |
| 23 | Toma de decisiones                        |  |

El formato anterior de desempeño se ha venido usando desde el año 2019, es decir, no ha sufrido ninguna modificación, por lo que se propone la siguiente:

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

**INSTRUCCIONES:** Evalúe los siguientes criterios tomando en cuenta la escala que se presenta a continuación.

**(4) SIEMPRE**

**(3) CASI SIEMPRE**

**(2) A VECES**

**(1) NUNCA**

EVALUADOR : \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO Y ADSCRIPCIÓN: \_\_\_\_\_

| <b>ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD</b>                                                   | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>A VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|----------------|--------------|
| Falta con frecuencia al trabajo                                                   |                |                     |                |              |
| Llega puntualmente al trabajo                                                     |                |                     |                |              |
| Cumple con su horario de trabajo                                                  |                |                     |                |              |
| <b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>                                                   |                |                     |                |              |
| Presenta dificultades para realizar su trabajo                                    |                |                     |                |              |
| Posee los conocimientos y habilidades para ejercer su puesto de forma eficaz      |                |                     |                |              |
| <b>TRABAJO EN EQUIPO</b>                                                          |                |                     |                |              |
| Cuando se requiere trabajar en equipo ¿le gusta cooperar?                         |                |                     |                |              |
| Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo                             |                |                     |                |              |
| Le gusta exponer sus puntos de vista con sus compañeros de trabajo                |                |                     |                |              |
| <b>CALIDAD EN EL TRABAJO</b>                                                      |                |                     |                |              |
| Entrega las actividades encomendadas en tiempo y forma                            |                |                     |                |              |
| Trabaja de manera ordenada                                                        |                |                     |                |              |
| Es completamente independiente (sabe lo que tiene que hacer)                      |                |                     |                |              |
| Usualmente pide ayuda para realizar su trabajo                                    |                |                     |                |              |
| Tiene que estar bajo supervisión constante                                        |                |                     |                |              |
| <b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>                                                      |                |                     |                |              |
| Es activo (a) busca la manera de solucionar problemas con los recursos que posee. |                |                     |                |              |
| <b>ACTITUD Y DESENVOLVIMIENTO</b>                                                 |                |                     |                |              |
| Es activo (a) busca solucionar problemas con los recursos que posee               |                |                     |                |              |
| Se dirige hacia las personas con cordialidad y respeto                            |                |                     |                |              |

Este instrumento se basa principalmente en las habilidades blandas del trabajador, esto con la finalidad de detectar mas eficazmente el nivel de rendimiento que presentan las y los servidores públicos que trabajan en el Ayuntamiento de Tultitlán.

## **Instrumento de Evaluación del Capacitador**

La opinión del personal capacitado es relevante para mantener una relación estrecha con los proveedores, es por ello que al término de cada curso se les pide su punto de vista con respecto al servicio otorgado por los mismos, como tal se tiene el siguiente instrumento de evaluación del instructor, sólo que el mismo no ha sido utilizado, lo cual es una falla notoria, ya que el mismo sirve como un indicador de desempeño de los proveedores.

### **EVALUACIÓN DEL CURSO**

**ESTE CUESTIONARIO RESPONDE AL INTERÉS POR ELEVAR LA CALIDAD DE NUESTROS CURSOS DE CAPACITACIÓN. LAS RESPUESTAS NOS PERMITIRÁN CONOCER EL DESEMPEÑO DEL INSTRUCTOR Y LAS CONDICIONES DE LOS CURSOS IMPARTIDOS.**

**INSTRUCCIONES: MARCA CON UNA “X” EL NIVEL QUE REFLEJE TU APRECIACIÓN DEL CURSO Y DEL INSTRUCTOR. PARA EFECTOS ESTADÍSTICOS AGRADECEMOS CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS DE LA MANERA ADECUADA.**

**NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO:**

---

**NOMBRE DEL CURSO:**

---

**LUGAR DE IMPARTICIÓN:**

---

**FECHAS DE INICIO Y TÉRMINO:**

---

**HORARIO DEL CURSO:**

---

**NOMBRE DEL INSTRUCTOR:**

---

**1- ASPECTOS DEL CURSO**

| ASPECTOS                                                         | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------------|
| ¿EL CURSO CUMPLIÓ CON LOS OBJETIVOS?                             |           |       |         |            |
| ¿LA DURACIÓN DEL CURSO FUE IDÓNEA?                               |           |       |         |            |
| ¿EL MATERIAL DIDÁCTICO FUE EL ADECUADO?                          |           |       |         |            |
| ¿LAS INSTALACIONES FUERON ADECUADAS PARA EL CURSO IMPARTIDO?     |           |       |         |            |
| ¿DESPERTÓ SU INTERÉS PARA CONOCER MAS SOBRE EL TEMA?             |           |       |         |            |
| ¿EL CONTENIDO DEL MANUAL CUMPLIÓ CON LAS EXPECTATIVAS DEL CURSO? |           |       |         |            |

**POR FAVOR ESCRIBA CUALQUIER DUDA U OPINIÓN EXTRA QUE TENGA DEL CURSO:**

---

---

El presente cuestionario se realizó con la finalidad de poder tener una mejor perspectiva con respecto a la calidad en el servicio que brindan las instituciones capacitadoras.

## EVALUACIÓN DEL CURSO

**Tema:**  
**Instructor:**  
**Fecha:**  
**Responsable:**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**Nombre del participante:**  
**Cargo:**  
**Adscripción:**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

Su opinión es importante para organizar la calidad de la capacitación, esto ayudará a un continuo mejoramiento de programas futuros.

**Instrucciones:** Marque en cada casillero una calificación a su elección con base a la siguiente escala:

| Muy bien | Bien | Regular | Malo | Deficiente |
|----------|------|---------|------|------------|
| 5        | 4    | 3       | 2    | 1          |

## INSTRUCTOR:

1. Las instrucciones fueron claras y concisas
2. Se propició en todo momento un ambiente cálido y respetuoso
3. El instructor uso adecuadamente el tiempo
4. Mostró dominio del tema
5. Atendió las dudas y preguntas de los participantes
6. Me gustaría volver a trabajar con este instructor

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

## CONTENIDO:

1. El lenguaje empleado fue comprensible
2. Se dieron a conocer los objetivos

|  |
|--|
|  |
|  |

3. El contenido concuerda con los objetivos del curso.
4. Los conocimientos aprendidos son acorde al puesto.

|  |
|--|
|  |
|  |

#### **MATERIAL DE APOYO:**

1. Los materiales tienen buena presentación y organización.
2. Permiten profundizar las temáticas del curso.
3. Contiene no solamente material visual sino también didáctico.
4. Se usaron ayudas audiovisuales de manera efectiva.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

#### **ORGANIZACIÓN:**

1. Existió una buena organización del evento.
2. Las condiciones físicas y ambientales (ruido, iluminación, temperatura, espacio) favorecieron la realización del evento.
3. Fue notificado con oportunidad sobre la fecha, lugar y hora.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

#### **RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS:**

Gracias por su colaboración

## Instrumento de Evaluación de Proveedores

Actualmente no se maneja ningún tipo de formato de evaluación y reevaluación de proveedores, por lo que, se realizó el siguiente con el fin de determinar si el proveedor con el que se está trabajando cumple satisfactoriamente con las responsabilidades encomendadas o no.

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

#### INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_

NO. DE CONTRATO: \_\_\_\_\_

CORREO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

#### CONTACTO 1

NOMBRE: \_\_\_\_\_

PUESTO: \_\_\_\_\_

CORREO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

#### CONTACTO 2

NOMBRE: \_\_\_\_\_

PUESTO: \_\_\_\_\_

CORREO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL EVALUADOR(A) \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

| CAPACIDAD DE RESPUESTA                                                                                                                              | PUNTOS | % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|
| ¿Cuánto tiempo se tarda en entregar una cotización el proveedor después de haberla solicitado?<br>a) 1- 3 días<br>b) 3 a 6 días<br>c) Más de 7 días |        |   |
| ¿Cuánto tiempo tarda el proveedor en atender una duda, queja o inconformidad?<br>a) 1- 3 días<br>b) 3 a 6 días<br>c) Más de 7 días                  |        |   |
| CUMPLIMIENTO                                                                                                                                        | PUNTOS | % |
| ¿El proveedor cumple con las especificaciones solicitadas en tiempo y forma?<br>a) SI<br>B) NO                                                      |        |   |
| ¿El proveedor respeta los tiempos establecidos de inicio a fin?<br>a) SI<br>B) NO                                                                   |        |   |
| PRECIO                                                                                                                                              | PUNTOS | % |
| ¿El proveedor respetó los precios acordados desde un inicio?<br>a) SI<br>B) NO                                                                      |        |   |
| ¿En general existe un balance entre la calidad en erl servicio prestado y el precio?<br>a) SI<br>B) NO                                              |        |   |
| TOTAL                                                                                                                                               |        |   |

**DONDE:**

(A) CON VALOR A 10 PUNTOS

(B) CON VALOR A 5 PUNTOS

(C) CON VALOR A 1 PUNTO

- DESEMPEÑO NOTABLE: 10 PUNTOS
- DESEMPEÑO RIESGOSO: 5 PUNTOS
- DESEMPEÑO CRITICO: 1 PUNTO

- CAPACIDAD DE RESPUESTA 35%
- CUMPLIMIENTO 35%
- PRECIO 30 %
- TOTAL 100%

**OBSERVACIONES FINALES:**

---

---

---

---

---

---

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN**

Como se vio anteriormente, la capacitación es una pieza fundamental dentro de una organización puesto que esta es una herramienta que influye para lograr la consecución de metas y objetivos propuestos por la misma.

En lo que respecta al objetivo general de este proyecto, el cual consiste en la mejora del plan de capacitación del H. Ayuntamiento de Tultitlán, se logró en su totalidad, pues a comparación del año pasado, se alcanzó un mayor porcentaje de personal capacitado, que es de 948 lo cual equivale al 50%, lo anterior quiere decir que el ayuntamiento se encuentra en fase de desarrollo o intermedia para cumplir con la meta solicitada por la Dirección de información, planeación, programación y evaluación, que consta de 1496 servidores públicos capacitados.

Ahora bien, en cuanto a los objetivos específicos, se tomaron en cuenta tres, en dónde estos también fueron conseguidos, el primero consta de identificar las causas por las cuales no se alcanzan los objetivos solicitados por la DIPPE, el cual fue logrado gracias a que se realizó un breve análisis, basado en las respuestas que se obtuvieron por medio de la aplicación del cuestionario de detección de necesidades de capacitación, en dónde se determinó que el personal operativo de rehúsa al aprendizaje continuo, mientras que, por otra parte, los mandos medios y superiores ven la capacitación como una inversión o bien una oportunidad y a su vez generan propuestas de cursos de interés.

Por otra parte, el siguiente objetivo específico es el desarrollo de un DNC, mismo que, se aplicó al personal de todas las direcciones que fue alrededor de 1500 empleados, esto a través del uso de la plataforma Google Forms, para conocer los conocimientos y habilidades que se deben reforzar para que los trabajadores puedan desarrollar eficazmente sus actividades diarias.

El último objetivo específico consiste en generar una propuesta de cursos para beneficio del H. Ayuntamiento se cumplió ya que gracias a la aplicación del DNC se pudo tener un conocimiento más amplio en lo que respecta a la opinión del personal para determinar los cursos, seminarios, talleres, certificaciones y diplomados a impartir en el año 2024.

Así mismo se generó una propuesta de mejora en los instrumentos de evaluación, de proveedores, de detección de necesidades, de desempeño así como evaluación del capacitador para que, con ello se pueda tener un mejor control en el departamento de capacitación, logrando así de esta manera un sistema dinámico, funcional y eficiente.

## **Competencias desarrolladas:**

De acuerdo con los atributos de egreso, las competencias desarrolladas durante la estancia en el H. Ayuntamiento de Tultitlán, fueron las siguientes:

### **Instrumentales**

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organizar y planificar.
- Conocimientos generales básicos.
- Conocimientos básicos de la carrera.
- Comunicación oral y escrita
- Habilidades básicas de manejo de la computadora.
- Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas).
- Solución de problemas.

### **Interpersonales**

- Capacidad crítica y autocrítica.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso ético.

### **Competencias sistémicas**

- Capacidad de aprender.
- Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones.
- Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad).
- Liderazgo.
- Habilidad para trabajar en forma autónoma
- Toma de decisiones.

## Referencias

- Bárcenas, J. d. (24 de Febrero de 2023). *Manual de Procedimientos de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación*. Obtenido de tultilan.gob.mx: [https://tultitlan.gob.mx/documentos/mejora-regulatoria/catalogo\\_regulaciones/manuales\\_de\\_procedimientos/Manual\\_de\\_Procedimientos\\_de\\_la\\_Direccion\\_de\\_Informacion\\_Planeacion\\_Programacion\\_y\\_Evaluacion.pdf](https://tultitlan.gob.mx/documentos/mejora-regulatoria/catalogo_regulaciones/manuales_de_procedimientos/Manual_de_Procedimientos_de_la_Direccion_de_Informacion_Planeacion_Programacion_y_Evaluacion.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). (M. d. Pilar Mascaró Sacristán, Trad.) México, D.F: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Capacitación y desarrollo del personal. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (págs. 324-330). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Davis, W. W. (2008). Administración de Recursos humanos: El capital humano de las empresas. En W. W. Davis, *Gestión Internacional del capital humano* (págs. 72-76). México, D.F: MCGraw-Hill.
- Delfin, O. (2019). *¿Cómo Elaborar un Plan de Capacitación?* Caracas, Venezuela: COAFI.
- Dessler, G. y. (2011). Capacitación y desarrollo de la fuerza laboral. En G. y. Dessler, *Administración de Recursos Humanos* (págs. 185-188). Naucalpan, Estado de México: Pearson.
- Gaceta Municipal de Tultilán. (03 de Febrero de 2023). *REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN*. Obtenido de tultitlan.gob.mx: [https://tultitlan.gob.mx/documentos/mejora-regulatoria/catalogo\\_regulaciones/Reglamento\\_Organico\\_de\\_la\\_Administracion\\_Publica\\_del\\_Municipio\\_de\\_Tultitlan.pdf](https://tultitlan.gob.mx/documentos/mejora-regulatoria/catalogo_regulaciones/Reglamento_Organico_de_la_Administracion_Publica_del_Municipio_de_Tultitlan.pdf)
- Gobierno de México. (2021). *¿Sabes qué es el INAFED?* Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/inafed/articulos/sabes-que-es-el-inafed>
- Gobierno Municipal de Tultilán . (30 de Junio de 2022). *Tultitlán.gob.mx*. Obtenido de Plan de Desarrollo Municipal 22-24.

- Google Maps. (Noviembre de 2023). *Google Maps*. Obtenido de H. Ayuntamiento de Tultitlán :  
<https://www.google.com.mx/maps/place/H.+Ayuntamiento+de+Tultitl%C3%A1n/@19.6473713,-99.1698253,19z/data=!4m6!3m5!1s0x85d2002f67eacbed:0x6ba9469a27989e00!8m2!3d19.6474114!4d-99.1691889!16s%2Fg%2F1tg8k1qw?entry=tту>
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (16 de Diciembre de 2021). *Guía Consultiva de Desempeño Municipal 2022-2024*. Obtenido de inafed.gob.mx:  
<http://siglo.inafed.gob.mx/siguia/docs/2.%20Cuaderno%20de%20trabajo%20GDM%202-24.pdf>
- Martínez, E. (07 de Junio de 2023). *Defición de necesidad*. Obtenido de Significados.com:  
<https://www.significados.com/necesidad/>
- Reyes, A. B. (06 de Marzo de 2019). *Decreto 05 Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Tultitlán*. Obtenido de tultitlan.gob.mx:  
<https://www.tultitlan.gob.mx/documentos/mejora/decreto5.pdf>
- Rodríguez, R. I. (05 de Mayo de 2021). *Manual Detección de necesidades de capacitación*. Obtenido de Universidad Autónoma del Noreste:  
<https://lumen.uv.mx/resources/files/documents/2022/10/5/7352/415e309e-40cb-4ef5-9590-26e700a40a25.pdf>
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2008). *Guía de Capacitación "Elaboración de Programas de Capacitación"*. México, D.F: Gobierno Federal .

# ANEXOS



## CUESTIONARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN 2023

Cuestionario para detectar las necesidades de capacitación (DNC) de los servidores (as) públicos (as) que laboran en el Municipio de Tultitlán

Las respuestas son confidenciales, se utilizan con fines estadísticos y no se comparten con nadie. Sus datos están protegidos por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley General de transparencia y Acceso a la Información Pública.

Responda sólo con números cuando sea el caso y solo en MAYÚSCULAS cuando sea el caso

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico



Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

¿Cuál es su número de nomina? (USE NÚMEROS SOLAMENTE) \*

Tu respuesta

Escriba su nombre completo (USE MAYÚSCULAS SOLAMENTE) \*

Tu respuesta

¿Cuántos años tiene? (USE NÚMEROS SOLAMENTE) \*

Tu respuesta

Estado Civil \*

- ☐ Soltera (o)
- ☐ Unión libre / Concubinato
- ☐ Casada (o)
- ☐ Separada (o)
- ☐ Divorciada (o)
- ☐ Viuda (o)

¿Cuál es su género? \*

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ Otro

Escolaridad máxima (Solamente que haya finalizado por completo, que cuente con certificado, título o cédula en su caso) \*

Escolaridad máxima (Solamente que haya finalizado por completo, que cuente con certificado, título o cédula en su caso) \*

- ☐ Sin escolaridad
- ☐ Primaria
- ☐ Secundaria
- ☐ Preparatoria
- ☐ Licenciatura/Ingeniería
- ☐ Posgrado
- ☐ Maestría
- ☐ Doctorado

¿Cuál es su adscripción? \*

gle.com/forms/d/e/1FAIpQLScr7VusVx6nt4KVga3JAIK5nfQsb\_4pGFR-FfDrLFvr9I932w/viewform



¿Cuál es su adscripción? \*

- ☐ Presidencia Municipal
- ☐ Regidurías
- ☐ Consejería Jurídica
- ☐ Contraloría Municipal
- ☐ Coordinación Municipal de Derechos Humanos
- ☐ Dirección de Seguridad Ciudadana y Vialidad
- ☐ Dirección de Administración
- ☐ Dirección de Desarrollo Económico
- ☐ Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente
- ☐ Dirección de Educación, Cultura y Turismo
- ☐ Dirección de Gobierno y Protección Civil
- ☐ Dirección de Servicios Públicos
- ☐ Dirección de Obras Públicas
- ☐ Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación
- ☐ INMUJER

rms/d/e/1FAIpQLScr7VusVx6nt4KVga3JAIK5nfQsb\_4pGFR-FfDrLFvr9I932w/viewform



- ☐ INMUJER
- ☐ INTUJUVE
- ☐ Sindicatura de Egresos
- ☐ Sindicatura de Ingresos
- ☐ Tesorería Municipal

Tipo de cargo que desempeña \*

- ☐ Mandos medios y superiores (Direcciones, Subdirecciones, Coordinaciones, Jefaturas, etc.)
- ☐ Administrativos (Secretarías, Auxiliares Administrativos y Contables, Analistas, etc.)
- ☐ Operativos (Ayudantes generales, Operadores, Choferes, Albañiles, Barrenderos, etc.)
- ☐ Policías, Bomberos, Paramédicos y Protección Civil

Siguiente

Borrar formulario

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScr7VusVx6nt4KVga3JAIK5nfQsb\_4pGFR-FfDrLFvr9I932w/formResponse

¿Le fueron comunicadas por escrito u oralmente las funciones que de  
desemñar? \*

☐ Sí

☐ No

¿Tiene claras cuáles son sus funciones y respoasabilidades? \*

☐ Sí

☐ No

¿Considera qué actualmente necesita capacitación? \*

☐ Sí

☐ No

Atrás    Siguiente    Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google

¿Hay algún otro curso relacionado con sus funciones o su puesto, que no esté en  
el listado anterior y que le interese tomar?

Tu respuesta

¿Considera que al capacitarse podrá realizar mejor y mas eficientemente su  
trabajo? \*

☐ Sí

☐ No

☐ Tal vez

Atrás    Enviar    Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios