

19 DE DICIEMBRE DE 2018

**CÉSAR RAFAEL ESLAVA MELO**  
**DIRECTOR DEL ICCAL**  
**PRESENTE**

### **INFORME DE EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION**

El Departamento de Capacitación tiene como objetivo evaluar la importancia de la capacitación integral de los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Benito Juárez y retroalimentar al proceso de Capacitación de ICCAL; por lo que a continuación se presenta el Informe de Evaluación de Efectividad de la Capacitación, con el fin de determinar el nivel de aprovechamiento de nuestra capacitación.

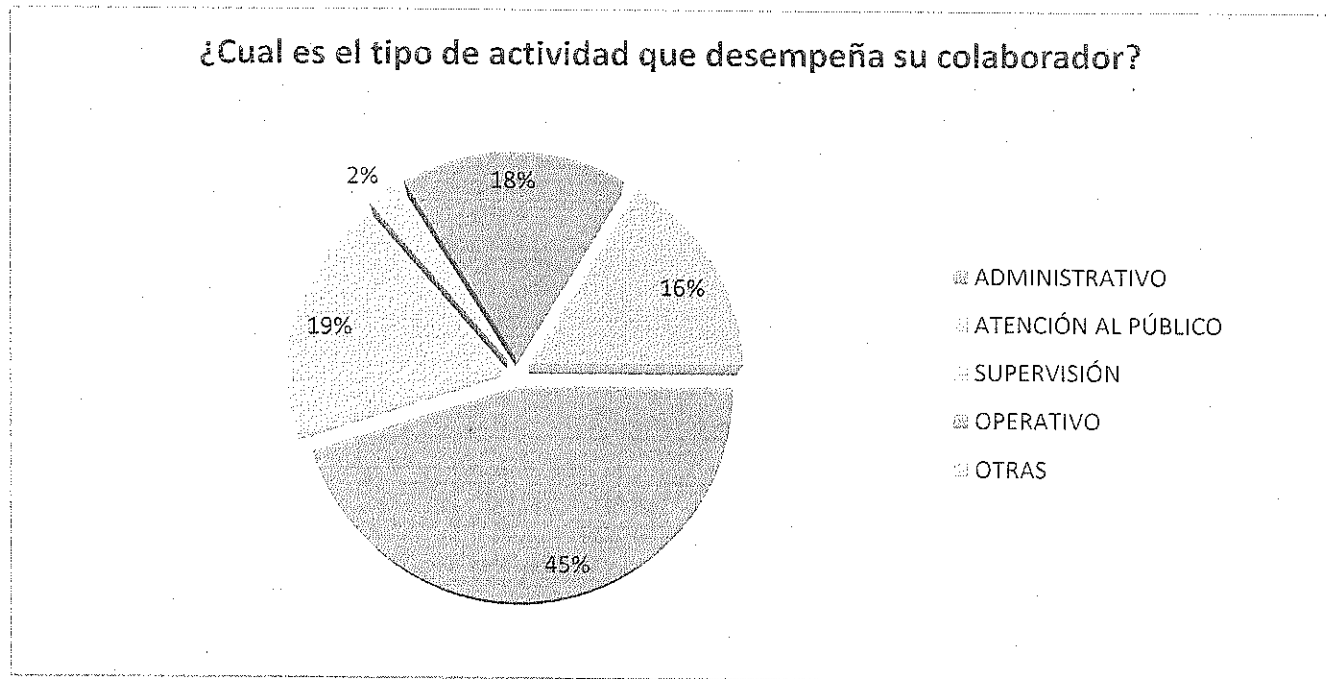
**ALCANCE:** Detectar el impacto que se logra en las Dependencias Municipales a través de la Capacitación que se imparte en el Instituto de Capacitación en Calidad, así como percibir el grado de desempeño de los servidores públicos capacitados y cómo repercute en el servicio al público o desarrollo de la dependencia en que labora.

### **ANÁLISIS DEL INFORME DE EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN**

Durante el **período Enero - Noviembre** del 2018, se evaluaron en 45 dependencias, a un total de **1241 Servidores Públicos Municipales** que asistieron a cursos de capacitación, mismos que representan el 69.46% de los **862 Servidores Públicos Evaluados** durante este periodo, mismos que se desglosan de la siguiente manera:



¿CUAL ES EL TIPO DE ACTIVIDAD QUE DESEMPEÑA SU COLABORADOR?	
ADMINISTRATIVO	388
ATENCIÓN AL PÚBLICO	161
SUPERVISIÓN	21
OPERATIVO	151
OTRA	141
TOTAL	862



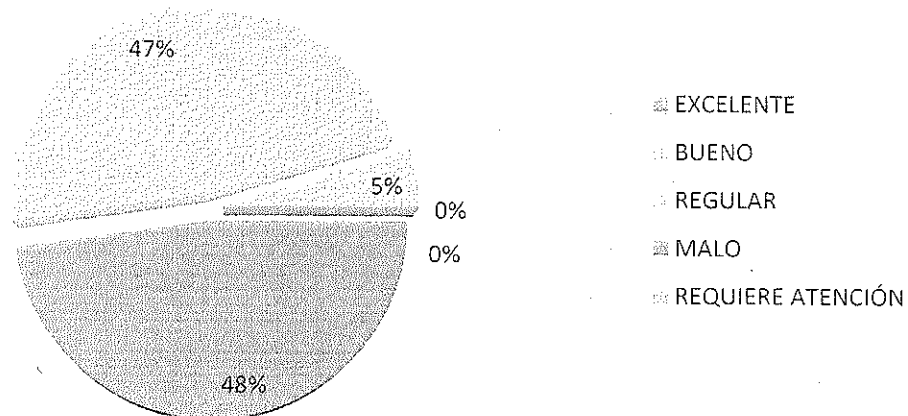
**Conclusión:**

Del personal evaluado sobre los cursos recibidos, el 45% realizan actividades administrativas, el 19% brinda una atención al público, el 2% realiza actividades de supervisión, el 18% desempeña un trabajo operativo y el 16% está comprendido como otras actividades.



¿CÓMO CONSIDERA LOS <i>CONOCIMIENTOS</i> QUE ADQUIRIÓ SU COLABORADOR, DESPUÉS DE PARTICIPAR EN LOS CURSOS IMPARTIDOS POR EL ICCAL?	
EXCELENTE	411
BUENO	410
REGULAR	41
MALO	0
REQUIERE ATENCIÓN	0
TOTAL	862

¿Cómo considera los *conocimientos* que adquirió su colaborador, después de participar en los cursos impartidos por el ICCAL?

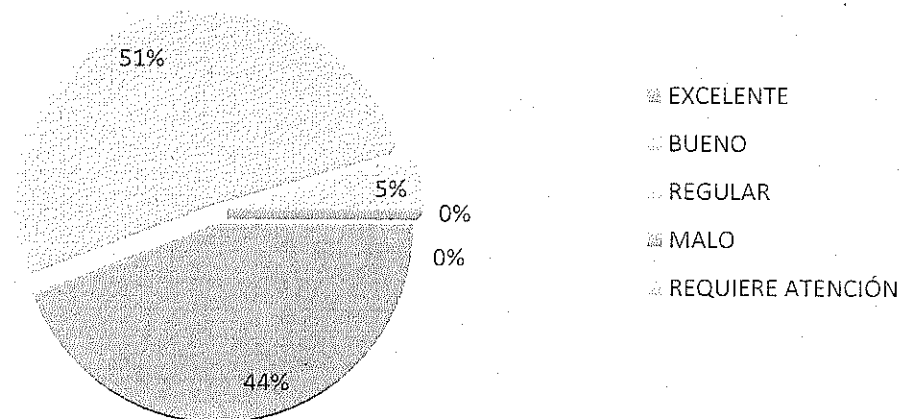


### Conclusión:

El 48% de los servidores públicos evaluados por sus jefes inmediatos superiores consideran que los conocimientos adquiridos por los participantes son excelentes al aplicarlos en su área de trabajo, el 47% como bueno y el 5% como regular.

¿CÓMO CONSIDERA LAS <i>HABILIDADES</i> QUE ADQUIRIÓ SU COLABORADOR, DESPUÉS DE PARTICIPAR EN LOS CURSOS IMPARTIDOS POR EL ICCAL?	
EXCELENTE	380
BUENO	442
REGULAR	40
MALO	0
REQUIERE ATENCIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>862</b>

¿Cómo considera las *habilidades* que adquirió su colaborador, después de participar en los cursos impartidos por el ICCAL?



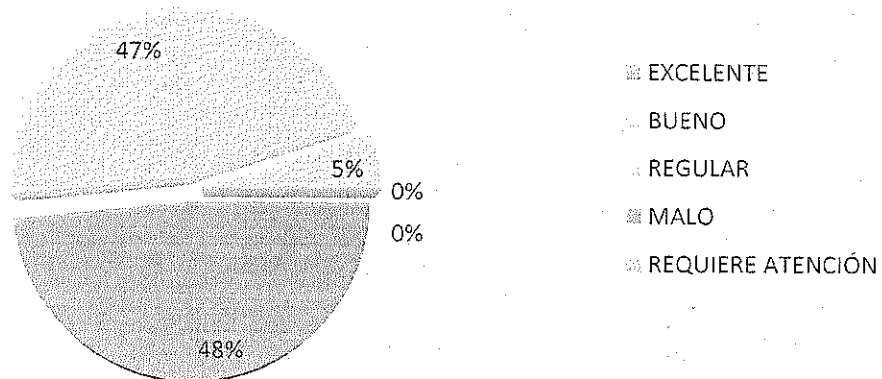
### Conclusión:

El 44% de los colaboradores evaluados por sus jefes inmediatos consideran como excelente las habilidades adquiridas por el colaborador, mientras que el 51% lo valoró como bueno y el 5% como regular.



¿CÓMO CONSIDERA LA <i>ACTITUD DE SERVICIO</i> QUE ADQUIRIÓ SU COLABORADOR, DESPUÉS DE PARTICIPAR EN LOS CURSOS IMPARTIDOS POR EL ICCAL?	
EXCELENTE	417
BUENO	401
REGULAR	43
MALO	1
REQUIERE ATENCIÓN	0
TOTAL	862

¿Cómo considera la *Actitud de Servicio* que adquirió su colaborador, después de participar en los cursos impartidos por el ICCAL?

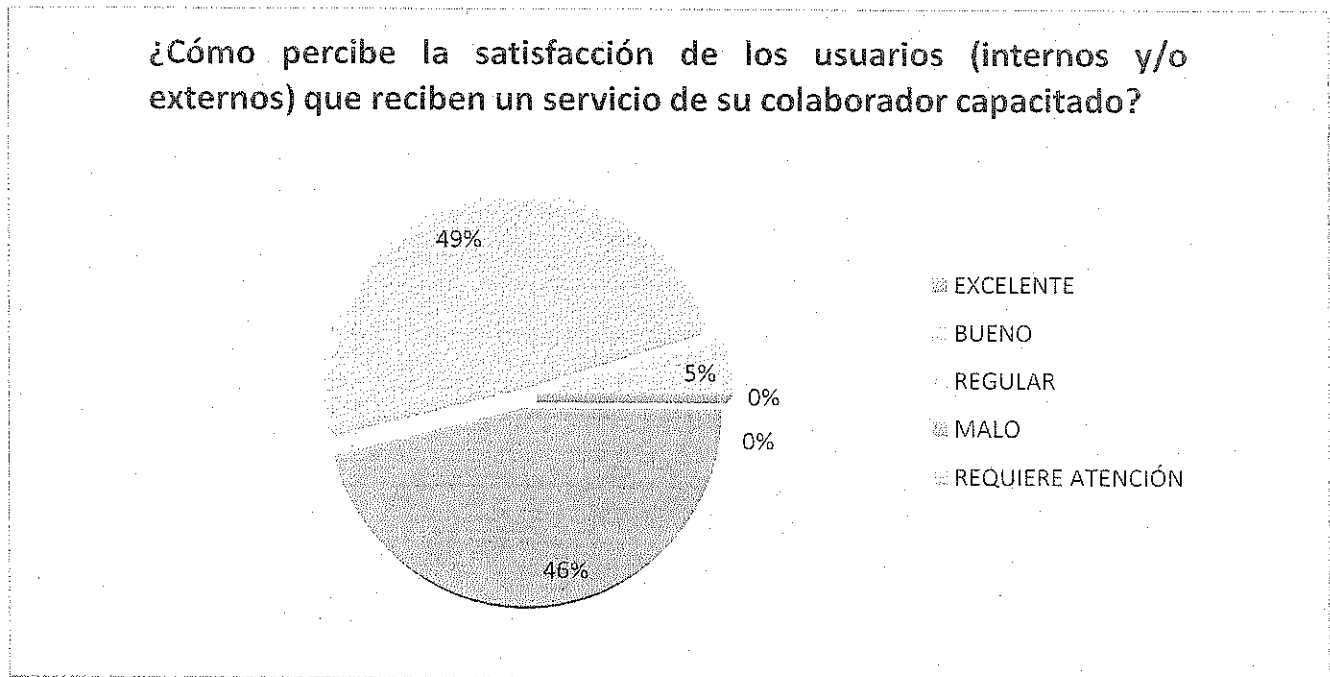


**Conclusión:**

El 48% de los servidores público evaluado por sus jefes inmediatos consideran que la Actitud de Servicio que adquirió el colaborador es excelente, mientras que el 47% lo evaluó como bueno y el 5% como regular.



¿CÓMO PERCIBE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (INTERNOS Y/O EXTERNOS) QUE RECIBEN UN SERVICIO DE SU COLABORADOR CAPACITADO?	
EXCELENTE	397
BUENO	423
REGULAR	42
MALO	0
REQUIERE ATENCIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>862</b>

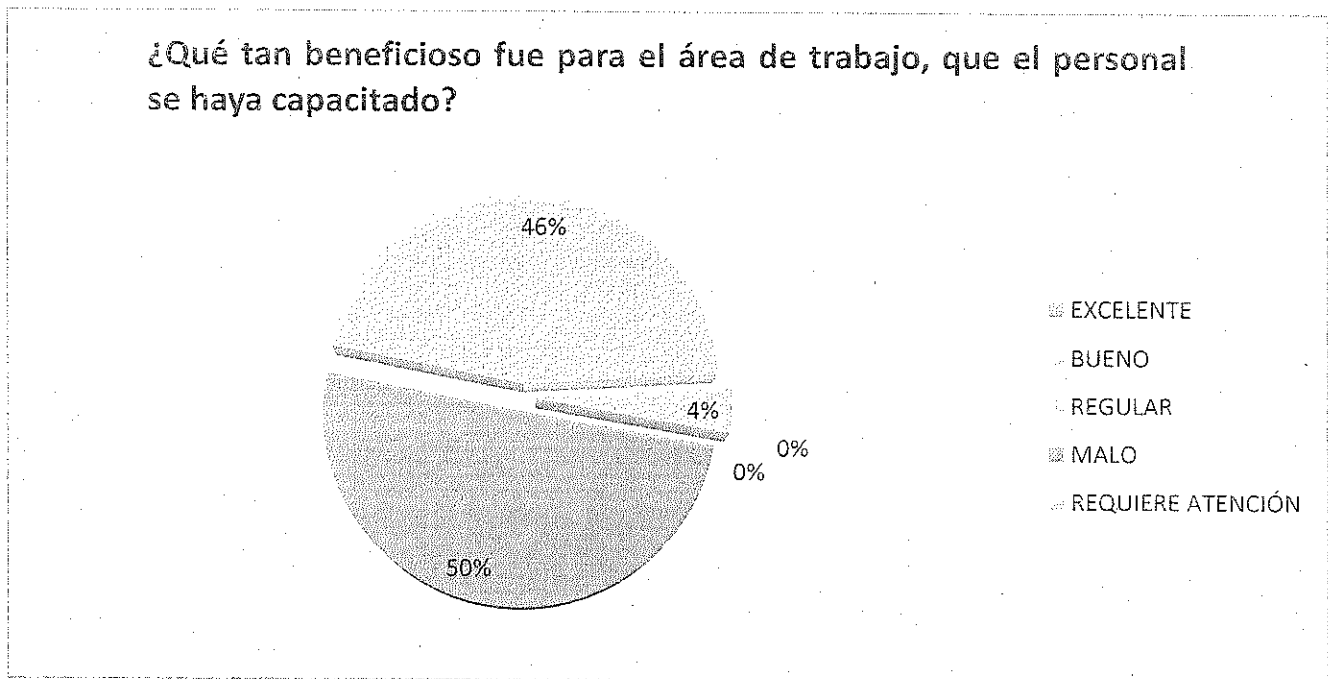


**Conclusión:**

El 46% de los servidores públicos evaluados por sus jefes inmediatos percibe como excelente la satisfacción de los usuarios que reciben un servicio de sus colaboradores a su cargo, mientras que el 49% fueron calificados como bueno y el 5% como regular.



¿QUÉ TAN BENEFICIOSO FUE PARA EL ÁREA DE TRABAJO, QUE EL PERSONAL SE HAYA CAPACITADO?	
EXCELENTE	434
BUENO	396
REGULAR	32
MALO	0
REQUIERE ATENCIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>862</b>

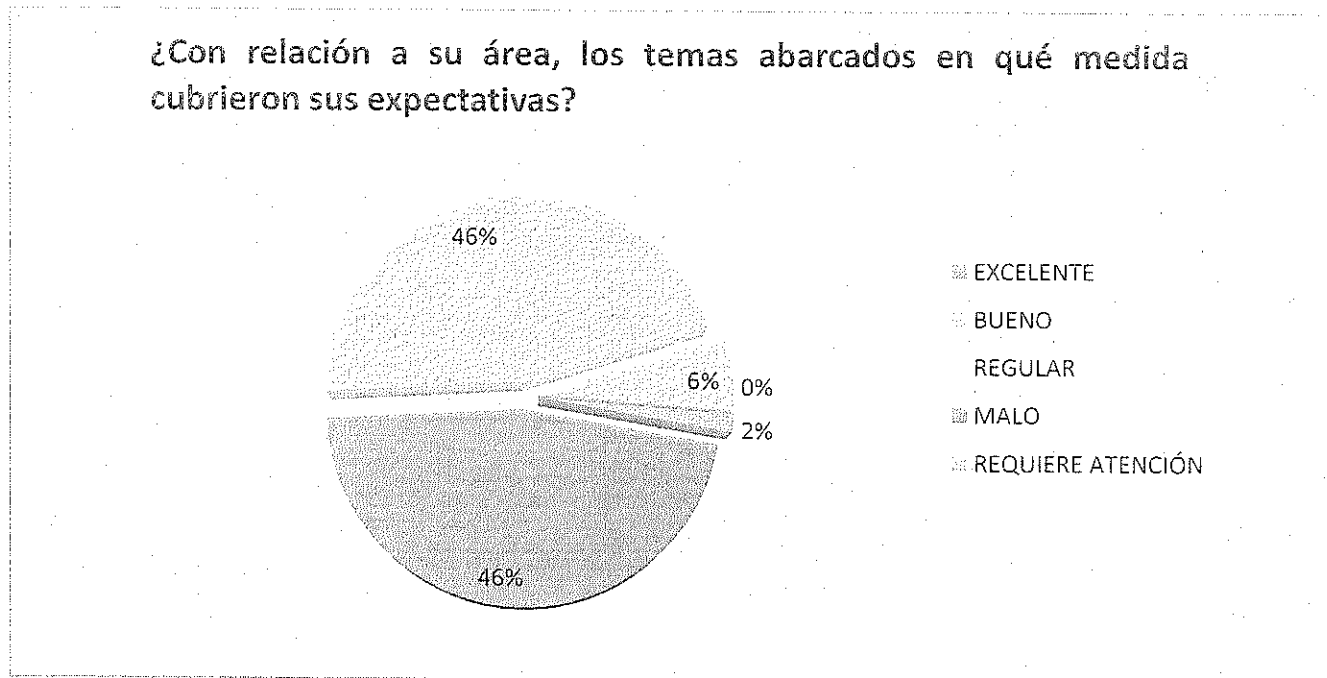


**Conclusión:**

El 50% de los servidores públicos evaluados por sus jefes inmediatos consideran que es excelente el beneficio que tuvo el área de trabajo después de que el colaborador haya recibido el curso de capacitación, mientras que el 46% fue valorado como bueno y el 4% como regular, el 4% considera que fue malo y el 1% que requiere atención.



¿CON RELACIÓN A SU ÁREA, LOS TEMAS ABARCADOS EN QUÉ MEDIDA CUBRIERON SUS EXPECTATIVAS?	
EXCELENTE	400
BUENO	396
REGULAR	53
MALO	0
REQUIERE ATENCIÓN	13
TOTAL	862



### Conclusión:

El 46% de los servidores públicos evaluados por sus jefes inmediatos indicaron que sí se cubren las expectativas, ya que se atendió lo solicitado en la Detección de Necesidades de Capacitación y fue de manera excelente, mientras que el 46% lo consideró como bueno, el 6% como regular y el 2% que requiere atención.

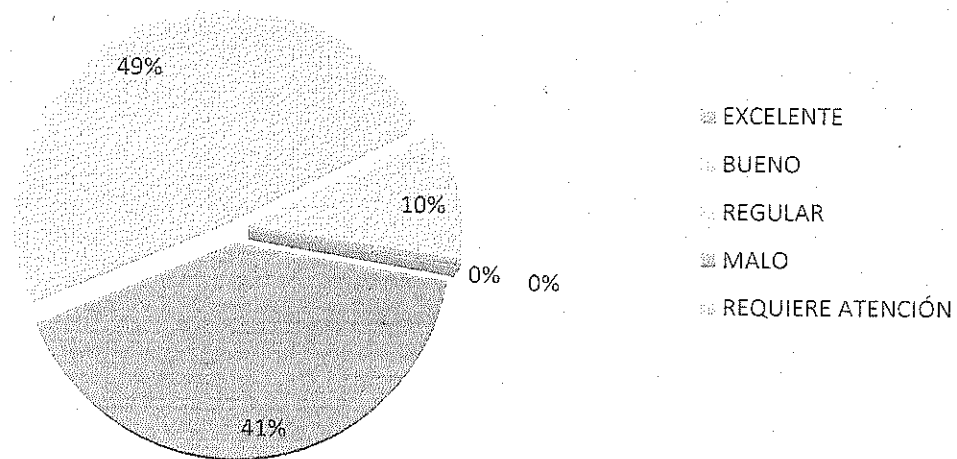




¿CÓMO CONSIDERA EL HORARIO EN QUE FUE IMPARTIDO EL CURSO?

EXCELENTE	352
BUENO	421
REGULAR	86
MALO	2
REQUIERE ATENCIÓN	1
TOTAL	862

¿Cómo considera el horario en que fue impartido el curso?

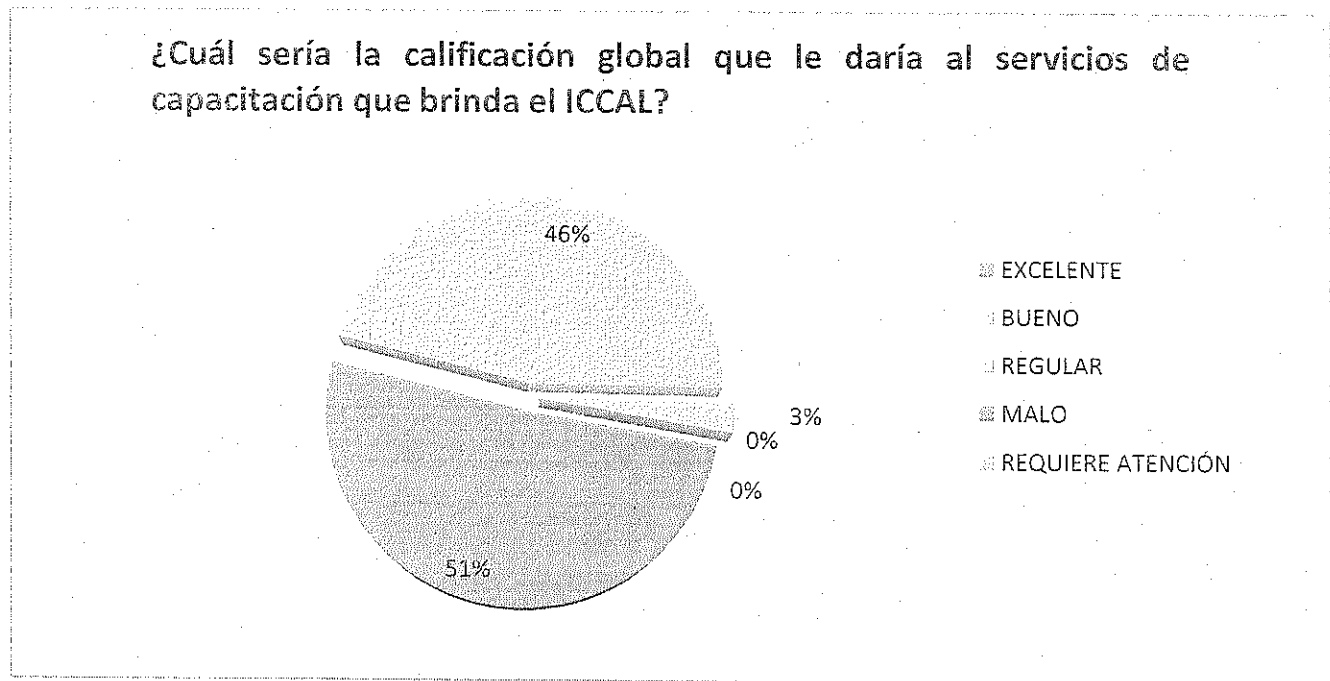


**Conclusión:**

El 41% de los servidores públicos que fueron evaluados por sus jefes inmediatos consideró como excelente el horario de la impartición en la cual asistieron los colaboradores a su cargo, mientras que el 49% lo consideran como bueno y el 10% como regular.



¿CUÁL SERÍA LA CALIFICACIÓN GLOBAL QUE LE DARÍA AL SERVICIOS DE CAPACITACIÓN QUE BRINDA EL ICCAL?	
EXCELENTE	441
BUENO	400
REGULAR	21
MALO	0
REQUIERE ATENCIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>862</b>



### Conclusión:

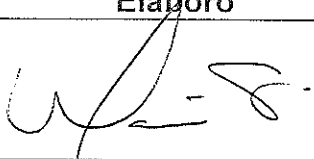
El 51% de los servidores públicos evaluados por sus jefes inmediatos consideran que los servicios que brinda el ICCAL son excelentes al participar sus colaboradores y poner en práctica los conocimientos, habilidades y actitud de servicio en práctica en su área de trabajo, mientras que el 46% los valoraron como bueno y el 3% como regular.

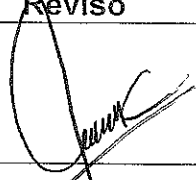


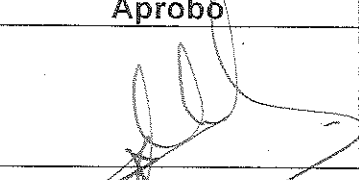
## CALIFICACIÓN FINAL

La aplicación de las encuestas de Efectividad de la Capacitación se llevó a cabo a partir del 26 de Noviembre del 2018 y ésta fue aplicada a todas las dependencias y direcciones del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, en las cuáles sus colaboradores participaron en los cursos de capacitación en el **período comprendido de enero a noviembre del 2018** esto con la finalidad de medir el grado de Efectividad de la Capacitación que ha brindado el ICCAL y el desempeño del personal capacitado.

La presente Evaluación de Efectividad de la Capacitación, tiene como resultado global el **94%** superando el índice planteado de por lo menos el **80%** a alcanzar cuatrimestralmente.

Elaboró

Lic. Yolanda Farrés Sámano Jefe del Departamento de Evaluación y Seguimiento

Revisó

Psic. Lisseth Castro Jorge Jefe de Departamento de Capacitación

Aprobó

César Rafael Eslava Melo Director del ICCAL