



# DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN PROTECCIÓN CIVIL

## REPORTE DE RESULTADOS DE DOCUMENTO DE SATISFACCIÓN EN CURSOS DE CAPACITACIÓN

# OCTUBRE-DICIEMBRE 2016



## DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN PROTECCIÓN CIVIL

### Cuarto Informe de Satisfacción

Como parte del Programa de Mejora que Implementa la Dirección General de Capacitación y Adiestramiento en el año 2016, se continuo aplicando durante el Trimestre Octubre-Diciembre, el Instrumento de Satisfacción para medir el Grado de Satisfacción de los participantes en los cursos en Materia de Protección Civil.

El Instrumento está basado en la “Escala de Likert” que se utiliza para estudios de Investigación que evalúan actitudes y opiniones, el Instrumento es tomado como base en el “Estándar de Competencia” (EC0217) del programa CONOCER que tiene como objetivo la impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, en el cual los Instructores de la Dirección General de Capacitación y Adiestramiento se acreditaron y aplicaron el instrumento para ser evaluados por los asistentes.

Se presenta 4 puntos:

1. **Grado de Satisfacción:** Las calificaciones finales de cada mes y un promedio trimestral.
2. **Contenido del Curso:** Se muestra el resultado de las preguntas más relevantes del apartado.
3. **Instructor:** Se muestra el resultado de las preguntas más relevantes del apartado.
4. **Evaluación del Curso:** muestra el resultado de las preguntas más relevantes del apartado.

### Metodología Aplicada

Se impartieron 33 cursos de capacitación en materia de protección civil en Octubre-Diciembre, el Instrumento de Satisfacción se aplico en 29 cursos de capacitación obteniendo un 60.26% (553) de encuestados de una población general de 100% (856) que asistieron a los cursos, el 37.74% (273) no se lograron encuestar por motivos desconocidos o ajenos; pudieron salir antes de los cursos y no terminaron la capacitación o no entregaron el instrumento al finalizar.

Al finalizar el curso se pidió a los asistentes llenar el Instrumento de Satisfacción ya que con su aportación se lograra medir su nivel de satisfacción y obtener una calificación para evaluar al instructor y el curso en general.

## DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN PROTECCIÓN CIVIL

### Muestreo General

Las Variables que se definirán son:

- Verificación del contenido de los cursos de capacitación.
- Las actividades prácticas fueron las adecuadas.
- El instructor cumplió con el objetivo del curso
- El instructor domino el tema
- Adquiero los conocimientos, habilidades y destrezas esperadas

### Análisis descriptivo

#### 1. Grado de Satisfacción

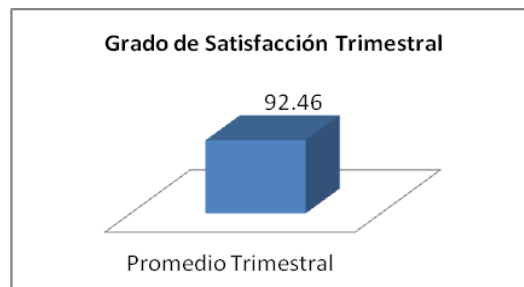
##### Informe Trimestral

Tabla 1

| Periodo           | Total De Cursos | Total de Muestra | Promedio de Satisfacción Bimestral |
|-------------------|-----------------|------------------|------------------------------------|
| Octubre-Diciembre | 36              | 29               | 92.46                              |

Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Grafica 1



Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Comentario: Durante el cuarto trimestre del año, se aplicó el instrumento de Satisfacción en forma general en 29 cursos de Capacitación en Materia de Protección Civil, con el objetivo de medir el grado de satisfacción de las personas capacitadas.

Como resultado se obtuvo un promedio de 92.46 en los 29 cursos con una participación de 553 personas.

## DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN PROTECCIÓN CIVIL

Se presenta una evaluación de las preguntas más importantes del contenido de los 3 bloques del Instrumento de Satisfacción.

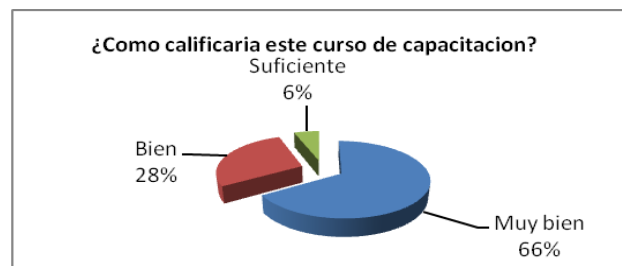
### 2. Contenido del Curso

Tabla 2

| Mes               | Muy bien<br>(No. Respuestas) | Bien<br>(No. Respuestas) | Suficiente<br>(No. Respuestas) |
|-------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Octubre-Diciembre | 366                          | 156                      | 31                             |

Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Grafica 2



Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

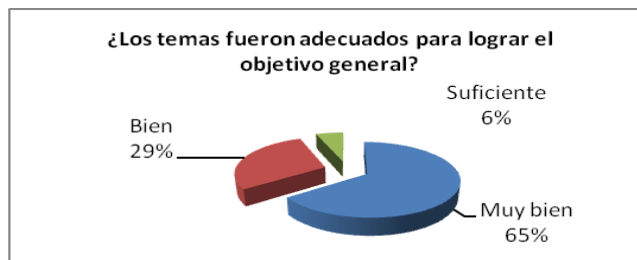
Comentario: Durante el Cuarto Trimestre del año el 66% los encuestados (366) respondieron que estuvieron muy bien los temas y fueron adecuados, el 28% (156) respondieron que estuvieron bien y el 6% (31) que fue suficiente el tema y poder alcanzar el objetivo del curso.

Tabla 3

| Mes               | Muy bien<br>(No. Respuestas) | Bien<br>(No. Respuestas) | Suficiente<br>(No. Respuestas) |
|-------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Octubre-Diciembre | 360                          | 161                      | 32                             |

Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Grafica 3



Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Comentario: Durante el Cuarto Trimestre del año el 65% los encuestados (360) consideraron muy bien los contenidos de los cursos y que pueden llegar a ser aplicables, el 29% (161) considera bien los contenidos y el 6% (32) suficiente para que el contenido pueda ser aplicado en su puesto laboral.

DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y  
ADIESTRAMIENTO EN PROTECCIÓN CIVIL

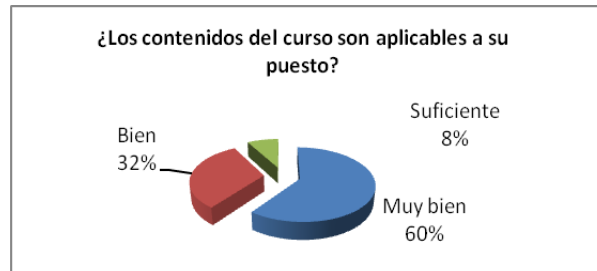
## 3. Instructor

Tabla 4

| Mes                   | Muy bien<br>(No. Respuestas) | Bien<br>(No. Respuestas) | Suficiente<br>(No. Respuestas) |
|-----------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Octubre-<br>Diciembre | 333                          | 175                      | 75                             |

Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Grafica 4



Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

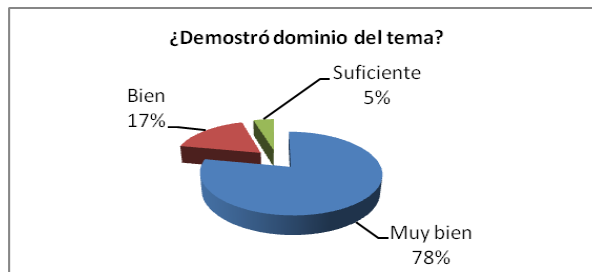
Comentario: Como resultado en el Cuarto Trimestre del año el 60% de los encuestados (333) respondieron como muy bien al dominio que tuvo el instructor del tema impartido, el 32% (175) como bien el dominio que tuvo y el 8% (75) como suficiente el dominio que mostro en el tema expuesto.

Tabla 5

| Mes                   | Muy bien<br>(No. Respuestas) | Bien<br>(No. Respuestas) | Suficiente<br>(No. Respuestas) |
|-----------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Octubre-<br>Diciembre | 432                          | 96                       | 25                             |

Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Grafica 5



Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Comentario: Se obtuvo como resultado que el 78% de los encuestados (432) respondió como muy bien a que el instructor resolvió con claridad las dudas planteadas, el 17% (96) respondieron como bien en que se resolvieron las dudas y el 5% (25) como suficiente.

## DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN PROTECCIÓN CIVIL

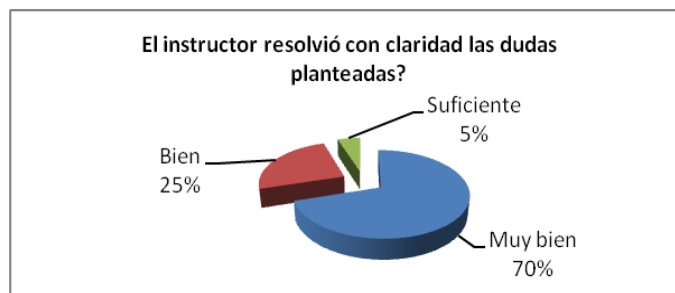
### 4. Evaluación del Curso

Tabla 6

| Mes               | Muy bien<br>(No. Respuestas) | Bien<br>(No. Respuestas) | Suficiente<br>(No. Respuestas) |
|-------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Octubre-Diciembre | 388                          | 137                      | 28                             |

Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Grafica 6



Fuente: Encuesta aplicada en cursos de capacitación

Comentario: Durante el Cuarto Trimestre del año se encuestaron 553 personas en 29 cursos, el 70% personas (388) comentaron que son muy buenos los cursos, el 25% de las personas (137), consideran buenos los cursos y el 5% de las personas (28) considera como suficiente y satisfechos.

Elaboro: Lic. José Alonso Gómez Fuentesvilla



## DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y ADiestRAMIENTO EN PROTECCIÓN CIVIL

### **Conclusión y Recomendaciones**

En el Cuarto Trimestre (octubre-diciembre) del año 2016, se aplicó un Instrumento de Satisfacción como parte de un programa de mejora para medir el grado de satisfacción de los participantes en los cursos del Programa de Capacitación en Materia de Protección Civil.

Como resultado se obtuvo un promedio Trimestral de 92.46, en 29 cursos de capacitación encuestando un 60.26% de participantes. Se presento las preguntas más relevantes de cada apartado del instrumento, obteniendo arriba del 70% (Bien) en 2 de las preguntas presentadas y 3 con resultado arriba del 60%, nos indica que el contenido, el instructor y el evaluación del curso están muy bien a consideración de los participantes que asisten a los curso de capacitación.

Se analizara internamente las áreas a mejorar para el siguiente Periodo Administrativo para elevar aun más el promedio de satisfacción, mejorar el rendimiento de los instructores en base a las calificaciones obtenidas realizando una retroalimentación con instructores y obtener puntos de mejorar.



DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y  
ADIESTRAMIENTO EN PROTECCIÓN CIVIL  
DOCUMENTO DE SATISFACCIÓN

Periodo 2016

Nombre del Instructor: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Curso: \_\_\_\_\_  
 Sede de Impartición: \_\_\_\_\_ Localidad/Mpio: \_\_\_\_\_  
 Horario: \_\_\_\_\_ Total de horas: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1. Como parte del proyecto de mejora continua en los trabajos de difusión de la cultura para la Reducción del Riesgo de Desastre, se está implementando una encuesta para conocer el grado de satisfacción y con base en ello, definir áreas de oportunidad en los Cursos en Materia de Protección Civil, por lo cual se solicita su amable y valiosa colaboración, contestando la siguiente encuesta.

**INSTRUCCIONES;** Lea cuidadosamente las preguntas y conteste marcando con una "X" la opción que mejor describa tu opinión de acuerdo a la siguiente escala.

5 = MUY BIEN 4 = BIEN 3 = SUFICIENTE 2 = DEFICIENTE 1 = MAL NA = NO APLICA

| CONTENIDO DEL CURSO   | CRITERIOS |   |   |   |   |    |
|---|-----------|---|---|---|---|----|
|   | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
| 1.- ¿Los temas vistos fueron claros y entendibles?                                      |           |   |   |   |   |    |
| 2.- ¿Los temas abordados fueron los adecuados para lograr el objetivo del curso?        |           |   |   |   |   |    |
| 3.- ¿Los contenidos abordados durante el curso son aplicables a su puesto de trabajo?   |           |   |   |   |   |    |
| 4.- ¿Las preguntas de retroalimentación abordaron los elementos centrales de cada tema? |           |   |   |   |   |    |

| INSTRUCTOR  | CRITERIOS |   |   |   |   |    |
|---|-----------|---|---|---|---|----|
|   | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
| 5.- ¿Demostró dominio del tema?   |           |   |   |   |   |    |
| 6.- ¿En qué medida fomentó la participación del grupo?  |           |   |   |   |   |    |
| 7.- ¿Fue adecuado el material utilizado en el curso?<br>(Laptop, Cañón, Rotafolios, Señalador laser, Presentación en PowerPoint o Videos) |           |   |   |   |   |    |
| 8.- ¿Resolvió con claridad todas las dudas?   |           |   |   |   |   |    |
| 9.- ¿En qué medida el expositor administró el tiempo de la exposición?  |           |   |   |   |   |    |
| 10.- ¿Proyectó una imagen agradable?  |           |   |   |   |   |    |

| EVALUACIÓN DEL CURSO  | CRITERIOS |   |   |   |   |    |
|---|-----------|---|---|---|---|----|
|   | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
| 11.- ¿En qué medida cumplió sus expectativas?   |           |   |   |   |   |    |
| 12.- ¿Cómo calificaría este curso de Capacitación?  |           |   |   |   |   |    |
| 13.- ¿Los materiales de apoyo fueron suficientes y de calidad?<br>(Maniqués, Botiquín, Camilla, Extintores, Equipo de Seguridad Personal) |           |   |   |   |   |    |
| 14.- ¿Considera que adquirió los conocimientos, habilidades o destrezas esperadas?  |           |   |   |   |   |    |

2. Continuando con el programa de mejora y atendiendo sus necesidades de capacitación, se presentan 10 opciones de Cursos de Capacitación. Instrucción: Marque con una "X" sus opciones de Cursos que le gustaría que se le impartiera.

|                                       |                     |                          |                                |                           |
|---------------------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| 1. Introducción a la Protección Civil | 2. Señalización     | 3. Análisis de Riesgos   | 4. Gestión Integral del Riesgo | 5. Manejo de Fauna Nociva |
| 6. Búsqueda y Rescate                 | 7. Atlas de Riesgos | 8. Formación de Brigadas | 9. Brigadas Comunitarias       | 10. Taller de RCP         |





## DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y ADiestRAMIENTO EN PROTECCIÓN CIVIL

### 3. En su experiencia en capacitaciones en materia de Protección Civil:

**Instrucción:** Escriba sobre la línea, el número de ocasiones que ha participado en los siguientes Cursos:

| TEMA   |  |
|--|--|
| 1.- Unidad Interna de Protección Civil             |  |
| 2.- Diseño de Escenarios y Evacuación de Inmuebles |  |
| 3.- Prevención de Incendios y Manejo de Extintores |  |
| 4.- Primer Respondiente en Primeros Auxilios       |  |
| 5.- Búsqueda y Rescate                             |  |

Elaboro: Lic. José Alonso Gómez Fuentesvilla