

## Mejora del curso *Derechos humanos en el servicio público* a partir de la evaluación de satisfacción de los participantes

Salvador Ruiz de Chávez Ochoa<sup>1</sup>, Zazil A. Torres González<sup>2</sup>, Laura Montalvo Díaz<sup>3</sup>

### Resumen

Los cursos en línea autogestivos han tomado relevancia en la profesionalización del servicio público de la administración pública federal. Desde la Secretaría de la Función Pública y en colaboración con otras instituciones, se han ofertado diversos cursos dirigidos a las personas servidoras públicas de la APF. Evaluar los resultados obtenidos por los participantes en estos cursos, es importante para determinar los aspectos que influyen en el éxito de los mismos y su contribución real en la profesionalización del servicio público. El propósito de este trabajo fue evaluar la calidad del curso denominado Derechos Humanos en el Servicio Público ofertado en la plataforma de capacitación virtual de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, debido al bajo nivel de aprobación de los participantes identificado en los grupos ofertados durante el segundo semestre del 2022. Este artículo explica la importancia que tiene la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje en las acciones de capacitación implementadas por la UPRH-SFP. Respecto a los resultados, se determinó que el porcentaje de acreditación se veía afectado por las sesiones sincrónicas del curso que eran transmitidas por la plataforma Youtube y debido a las restricciones institucionales de seguridad no les permitía a los servidores públicos visualizarlas y participar en ellas.

**Palabras clave:** Sistema de Capacitación Virtual para los Servidores Públicos (SICAVISP)

### Abstract

Self-managed online courses have become relevant in the professionalization of the public service of the federal public administration. The Ministry of Public Administration along with other institutions have developed courses that are been offered to public servants of the federal government. Evaluating the satisfaction of the participants in these courses is important to determine what influences their success and their real contribution to the professionalization of the public service. The purpose of this work was to evaluate the quality of the course called Human Rights in the Public Service offered on the virtual training platform of the Human Rights Commission of Mexico City, due to the low level of approval of the participants identified in the groups. offered during the second semester of 2022. This article explains the importance of the evaluation of the teaching-learning process in the training actions implemented by the UPRH-SFP. Regarding the results, it was determined that the accreditation percentage was affected by the synchronous sessions of the course that were broadcast on the YouTube platform and due to institutional security restrictions, public servants were not allowed to view and participate in them.

**Keywords:** Virtual Training System for Public Servants (SICAVISP)

---

<sup>1</sup> Secretaría de la Función Pública, [salvador.ruiz@funcionpublica.gob.mx](mailto:salvador.ruiz@funcionpublica.gob.mx)

<sup>2</sup> Secretaría de la Función Pública, [zazil.torres@funcionpublica.gob.mx](mailto:zazil.torres@funcionpublica.gob.mx)

<sup>3</sup> Comisión de los Derechos Humanos de la Ciudad de México, [laura.montalvo@cdhcm.org.mx](mailto:laura.montalvo@cdhcm.org.mx)

## **Introducción**

La Secretaría de la Función Pública (SFP), de acuerdo con su Reglamento Interior (DOF, 4 septiembre, 2023) es la principal institución encargada de la mejora y transformación de la gestión pública, y se encarga de dar cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND), que plantea la mejora de la gestión pública como una prioridad de la administración correspondiente, como estrategia para erradicar la corrupción y la impunidad. Desde la SFP se ejecutan acciones para contribuir a la construcción de instituciones sólidas con la finalidad de mejorar el desempeño de la función pública y con ello contribuir al desarrollo nacional.

Una de esas acciones tiene que ver con la profesionalización del servicio público, ya que se espera que el grado de formación y preparación de las personas servidoras públicas sea cada vez más profesional, lo que implica una nueva visión, es decir: la acción de gobierno que considere las características institucionales propias, así como su historia política, social y cultural.

La Unidad de Recursos Humanos de la APF (UPRH) de la SFP es la encargada de coordinar la implementación de las políticas, estrategias y procedimientos en materia de planeación, prospectiva, administración, organización y profesionalización del servicio público, así como del servicio profesional de carrera en las dependencias (RISFP, 2023).

La SFP como otras instituciones del gobierno federal, ha implementado cursos autogestivos como parte de su estrategia de profesionalización. Desde el lanzamiento del Sistema de Capacitación Virtual para los Servidores Públicos (SICAVIS) en 2020, se ha requerido tener herramientas de control de calidad para evaluar la experiencia del proceso de enseñanza-aprendizaje, en este caso con las evaluaciones de satisfacción de los participantes o de reacción.

## **Fundamentación teórica**

La calidad institucional de las acciones de los gobiernos es un asunto de resultados, debe complementarse con una estrategia de profesionalización que tenga un enfoque de género, interculturalidad y respeto a los derechos humanos, comprometiéndose y actuando con base en el más alto de los principios éticos y la búsqueda del bien común. La profesionalización es un proceso necesario para transformar el contenido, los valores y las reglas del servicio público.

Como menciona Bañuelos (2019), la calidad de la educación a distancia depende de la sincronía de distintos elementos como la formación disciplinar y didáctica de los asesores y tutores, el diseño de los materiales didácticos, de las habilidades tecnológicas y de estudios de los

participantes, de la plataforma tecnológica y de una gestión acorde a una modalidad virtual. Una manera de garantizar un programa en línea es mediante la evaluación del diseño de los cursos.

De acuerdo con Silva (2014), se deben diseñar instrumentos que permitan recaudar información de los participantes y de esta manera evaluar la calidad del curso, describir si los contenidos proporcionados fueron adecuados e identificar el logro de los aprendizajes, así como hacer propuestas respecto a la mejora del entorno virtual, metodología y la tecnología educativa.

El Consorcio de aprendizaje en línea (OLC, 2019) en asociación con la Universidad Estatal de Nueva York, diseñó el instrumento conocido como OSCQR (*Open SUNNY Course Quality Review*) para identificar y orientar aspectos de mejora en los cursos en línea considerando las siguientes seis categorías del curso: información y visión de conjunto, tecnología y herramientas, diseño y composición, contenido y actividades, interacción, y evaluación y retroalimentación.

De acuerdo con Sánchez (2017) y con base en lo anterior, se pueden identificar los aspectos más sobresalientes que son necesarios en un curso en línea, además de detectar las debilidades; que permitan tener indicadores para evaluar la calidad de los cursos autogestivos y dar cuenta de qué elementos influyen en su éxito o fracaso.

Los cursos de capacitación en línea, también forman parte de la educación a lo largo de la vida adulta de las personas. Y, como en cualquier proceso educativo, la evaluación es un componente fundamental que contribuye en dos vertientes, por una parte, para reconocer los avances en el logro de aprendizajes de las personas y, en segundo lugar, para identificar el grado de desarrollo del proceso, es decir, el nivel de calidad o excelencia alcanzado.


Ante la problemática identificada: baja eficiencia terminal, deserción, dudas y confusiones en el desarrollo de las actividades en línea, de la mayor parte de las personas inscritas en el curso Derechos humanos en el servicio público, se determinó la necesidad de realizar mejoras a partir de la evaluación de los resultados.

En este sentido, el objetivo del presente trabajo fue, evaluar la calidad del curso denominado *Derechos humanos en el servicio público* desarrollado por la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM) y ofertado en la plataforma *aprenDHremoto*.

### **Descripción del método**

En el segundo semestre del 2022 se inició la coordinación institucional entre la SFP y la CDHCM. En reuniones de trabajo se acordó colaborar en la impartición de un curso en materia

de derechos humanos para personas servidoras públicas. Por lo anterior, se revisaron las fichas técnicas de distintos cursos remitidas por la CDHCM, se seleccionó el curso denominado *Derechos Humanos en el Servicio Público*, con las siguientes características:



<p><b>Objetivo General:</b> Reconocer los componentes elementales de los derechos humanos desde la legalidad, la ética, las obligaciones del Estado y los sistemas de protección, para que puedan ser exigidos ante las instancias y autoridades correspondientes.</p>		<p>Duración: 20 horas</p>
		<p>Trabajo en plataforma: 10 horas</p>
		<p>Trabajo sincrónico o presencial: 10 horas</p>
<p><b>Dirigido a:</b> Personas servidoras públicas, personal docente y público en general.</p>		
<p><b>Ejes Temáticos:</b> Derechos humanos de las juventudes,</p>		
Organización	Sesiones	Modalidad
<p><b>Módulo I. Introducción a los derechos humanos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fundamento de los derechos humanos</li> <li>2. Concepto de derechos humanos</li> <li>3. Sustento y obligaciones generales constitucionales de los derechos humanos</li> </ol>	1 sesión	<p>Mixta: Sincrónica o presencial y asincrónico</p>
<p><b>Módulo II. Cultura de la legalidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Importancia y tipos de normas</li> <li>2. ¿Qué se busca proteger con las leyes?</li> <li>3. Legalidad y Estado de Derecho</li> </ol>	1 sesión	
<p><b>Módulo III. Ética en el servicio público</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La ética y la moral</li> <li>2. La ética en el servicio público</li> <li>3. Esquema de marco normativo. Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad.</li> </ol>	1 sesión	
<p><b>Módulo IV. Ética en el servicio público</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obligaciones y deberes del Estado</li> <li>2. Responsabilidades del servicio público</li> </ol>	1 sesión	
<p><b>Módulo V. Sistema de protección de derechos humanos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistemas de protección de derechos humanos</li> <li>2. Fundamentos de los organismos públicos autónomos de derechos humanos</li> <li>3. Atribuciones y competencias de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.</li> </ol>	1 sesión	

Figura 1. Ficha técnica del curso Derechos humanos en el servicio público.  
Fuente: Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2022)

Se definió abrir cinco grupos para el periodo del 12 de julio al 22 de noviembre de 2022, cada uno con cupo para 5,000 personas, los grupos se asignaron conforme al registro de los participantes.

Personal de la CDHCM impartió las sesiones virtuales de los cursos en vivo los martes y jueves en un horario de 08:00 a 10:00 horas. Se grabaron todas las sesiones y estuvieron disponibles en la plataforma AprendHremoto para su consulta posterior, igual que las actividades del curso.

Se realizó convocatoria abierta a las instituciones de la APF y la SFP fue la responsable de coordinar las inscripciones y dar seguimiento mediante la Dirección de Capacitación y Certificación.

Las listas de personas participantes se enviaron a la CDHCM dos semanas antes del inicio de cada grupo en el formato Excel proporcionado, para registro y envío de credenciales de acceso a las personas servidoras públicas inscritas.

La Dirección Ejecutiva de Educación en los Derechos Humanos, informó a la DCC los resultados de participación al cierre de cada edición del curso, de acuerdo a la información proporcionada, se elaboró el resumen de las actividades del curso en cuestión, resumido en la tabla 1:

**Tabla 1.** Resumen de actividades de modalidad virtual externa

Curso Derechos humanos en el servicio público (CDHCM) del 12 de julio al 22 de noviembre de 2022										
Número	Grupos	Participantes	Acreditados		No acreditados		Género			
			Cantidad	%	Cantidad	%	Mujeres	%	Hombres	%
1	5	18,255	8,808	47	9,447	52	8,091	44	10,152	56

*Fuente:* Elaboración propia con información remitida por la CDHCM (2022)

Del análisis realizado a los grupos ofertados durante el 2022, resultó que, se inscribieron 18,255 personas repartidas en 5 grupos; sin embargo, solamente acreditaron 8,808 (47%). Indicador por debajo de una media esperada de 80% para este tipo de cursos.

Por lo anterior se propuso a la CDHCM realizar ajustes en la organización, estructura y actividades didácticas del curso, para mejorar este indicador:

1. Modificar el esquema de presentación de las sesiones sincrónicas y volver el curso autogestivo totalmente.
2. En consecuencia, reducir la duración de 20 a 12 horas, haciendo la reprogramación didáctica correspondiente.
3. Eliminar la actividad del examen final, puesto que se utilizaban los mismos reactivos que en las evaluaciones parciales de cada módulo.
4. Subir como un enlace a Google drive los videos utilizados, porque muchas personas servidoras públicas tienen restricciones de acceso a YouTube.

*Diseño y aplicación de una evaluación de reacción.*

Durante la ejecución de la estrategia para el curso en comento, se identificó que el curso no incluía un mecanismo de evaluación de la satisfacción de los participantes, por lo que la UPRH decidió utilizar la evaluación de reacción de la plataforma SICAVISP siguiente:



**Cédula de evaluación de reacción  
Cursos de capacitación virtuales  
Sistema de Capacitación Virtual para Servidores Públicos  
SICAVISP**

**Instrucciones:** A continuación, se presentan 18 enunciados y una pregunta abierta para evaluar el desarrollo de la actividad de capacitación que acaba de concluir. Por favor seleccione la opción que considere refleja su nivel de satisfacción por el servicio recibido, con base en la escala siguiente:

Letra	Concepto
<b>4</b>	<b>Totalmente de acuerdo:</b> Satisfacción general.
<b>3</b>	<b>De acuerdo:</b> Satisfacción en la mayoría de los aspectos.
<b>2</b>	<b>En desacuerdo:</b> Insatisfacción en la mayoría de los aspectos.
<b>1</b>	<b>Totalmente en desacuerdo:</b> Insatisfacción general.
<b>N/A</b>	<b>No aplica</b>

Sus respuestas son importantes para mejorar nuestro servicio, por lo que le agradeceremos su punto de vista objetivo.

		Planteamientos					Calificación				
		1	2	3	4	NA					
<b>A) Materiales didácticos</b>											
1.	Incluyen los objetivos de la actividad.										
2.	Contienen información orientada al logro de los objetivos de la actividad.										
3.	Presentan la información de manera lógica.										
4.	Incluyen ejemplos, hechos relevantes y estadísticos, entre otros, pertinentes para alcanzar los objetivos de la actividad.										
5.	Están exentos de errores ortográficos.										
6.	El formato (colores, tamaño de letra, imágenes y efectos) de las pantallas en el portal facilitó su lectura.										
7.	Las actividades planteadas son adecuadas y complementan el aprendizaje.										
8.	Presentan conclusiones de los temas tratados.										
<b>B) Satisfacción global</b>											
9.	Se lograron los objetivos de la actividad.										
10.	Lo aprendido me será de utilidad en el trabajo.										
<b>C) Organización y plataforma SICAVISP</b>											
11.	Mi inscripción al curso se realizó de manera sencilla.										
12.	Siempre entré fácilmente a mi curso.										
13.	La información introductoria apoyó mi desarrollo de la actividad.										
14.	La sección ¡organízate! me permitió distribuir mi tiempo laboral y de estudio para concluir con mi aprendizaje en tiempo y forma.										
15.	Los recursos didácticos apoyaron mi aprendizaje (videos, Power Point, preguntas de repaso, lecturas, etcétera)										
16.	Mis dudas y problemas relacionados con la plataforma se atendieron eficientemente por medio del <b>correo electrónico</b> .										
17.	Mis dudas y problemas relacionados con la plataforma se atendieron eficientemente por medio del <b>teléfono (call center)</b> .										
18.	La información de los cursos que se presenta en el portal (ficha técnica, temario y calendario) me permite interesarme en los temas.										

**E) Comentarios/Sugerencias**

Si en alguno de los enunciados anteriores evaluó usted con las opciones 1 o 2, explique la razón, o bien, anote cualquier comentario/sugerencia.

*¡Gracias por su participación!*

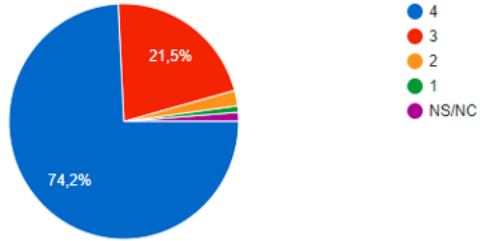
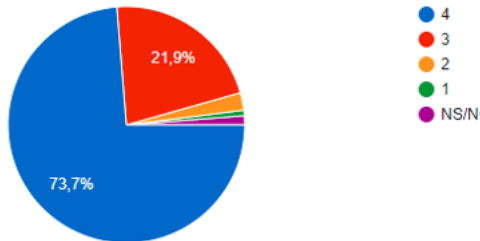
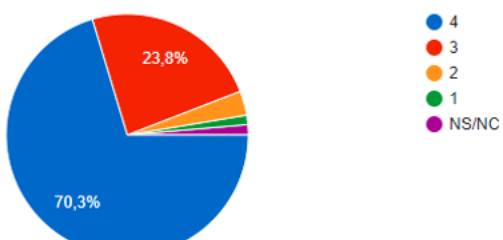
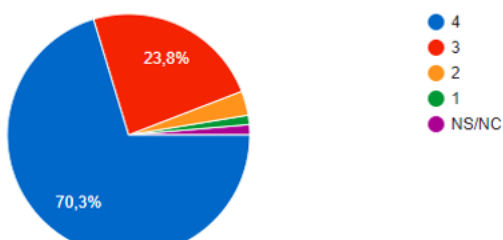
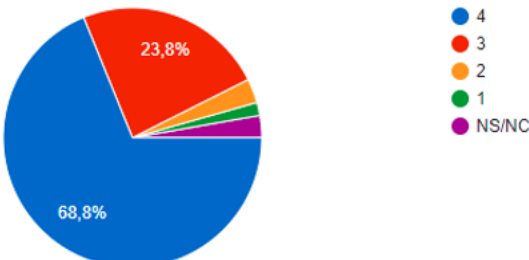
Figura 2. Cédula de evaluación de reacción.

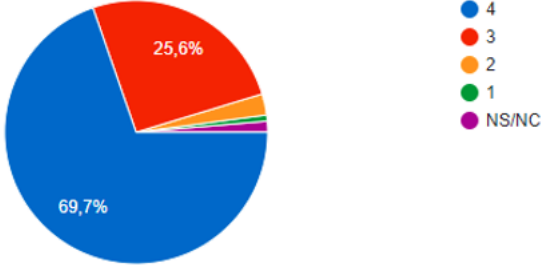
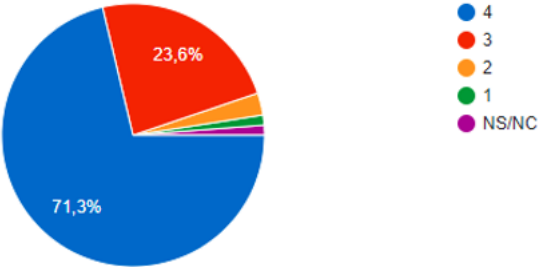
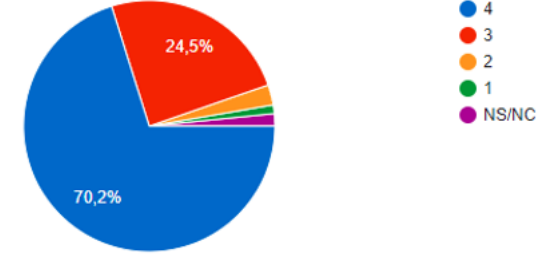
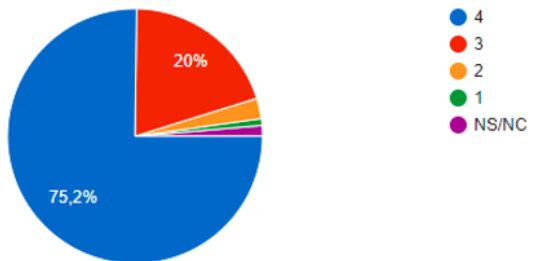
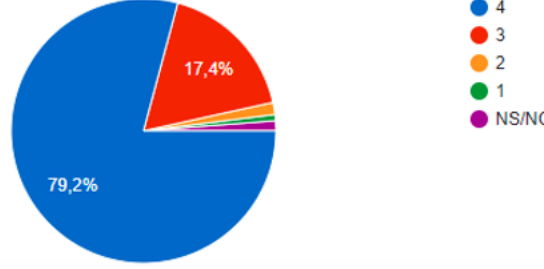
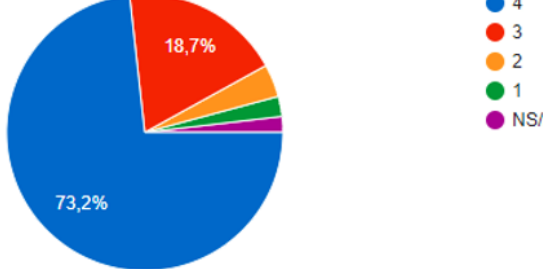
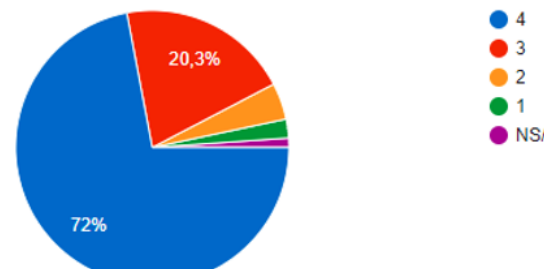
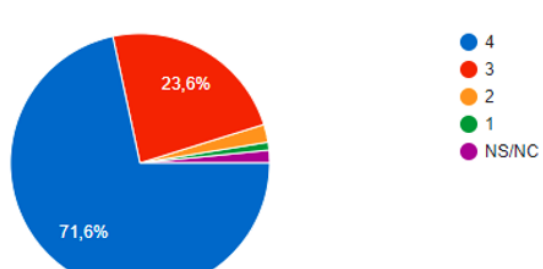
Fuente: Sistema de Capacitación Virtual para Servidores Públicos. SFP. (2022)

Se decidió utilizar este formato, eliminando la pregunta 14, toda vez que la sección ¡organízate!, es exclusiva de la plataforma SICAVISP.

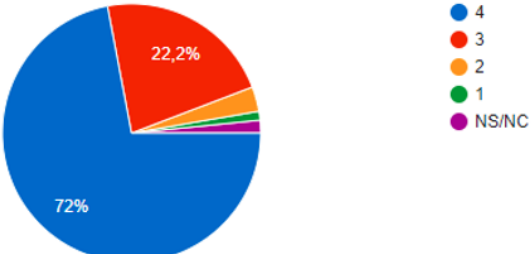
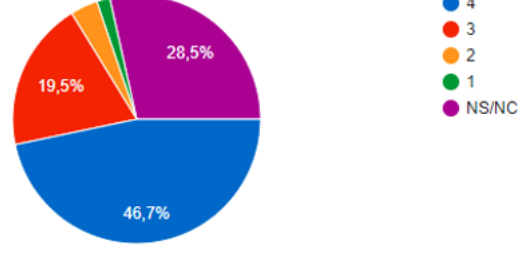
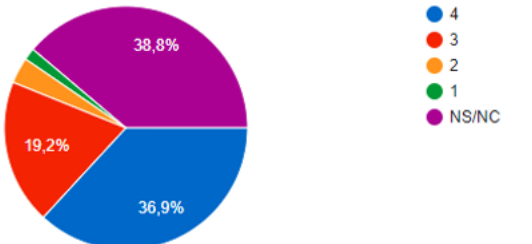
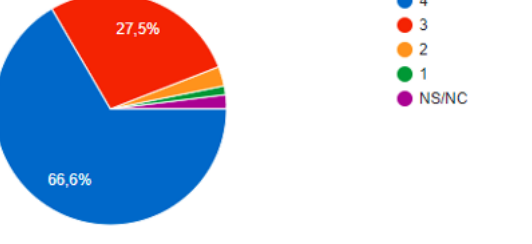
Para la aplicación de la evaluación, se utilizó la herramienta gratuita de Google forms, ya que este programa que permite fácilmente crear y publicar formularios, útiles para encuestas, exámenes, asistencias a cursos o capacitaciones y permite ver los resultados de manera gráfica. Mediante correo electrónico se hizo llegar a los participantes aprobados la invitación a contestar la evaluación de reacción, junto con la liga de acceso al formulario de Google, cuyas respuestas pueden observarse en la tabla que se muestra a continuación:

**Tabla 2.** Resumen de respuestas a la evaluación de reacción Curso Derechos humanos en el servicio público

Grupo 05 del 12 de julio al 22 de noviembre de 2022	
<p><b>1.</b> Los materiales didácticos incluyen los objetivos de la actividad.</p>	<p><b>2.</b> Los materiales didácticos contienen información orientada al logro de los objetivos de la actividad.</p>
	
<p><b>3.</b> Los materiales didácticos presentan la información de manera lógica</p>	<p><b>4.</b> Los materiales didácticos incluyen ejemplos, hechos relevantes y estadísticos, entre otros, pertinentes para alcanzar los objetivos de la actividad.</p>
	
<p><b>5.</b> Los materiales didácticos están exentos de errores ortográficos</p>	
	

<p><b>6. El formato (colores, tamaño de letra, imágenes y efectos) de las pantallas en el portal facilitó su lectura.</b></p>	<p><b>7. Las actividades planteadas son adecuadas y complementan el aprendizaje.</b></p>
 <p>4 3 2 1 NS/NC</p>	 <p>4 3 2 1 NS/NC</p>
<p><b>8. Los materiales didácticos presentan conclusiones de los temas tratados.</b></p>	<p><b>9. Se lograron los objetivos de la actividad.</b></p>
 <p>4 3 2 1 NS/NC</p>	 <p>4 3 2 1 NS/NC</p>
<p><b>10. Lo aprendido me será de utilidad en el trabajo.</b></p>	<p><b>11. Mi inscripción al curso se realizó de manera sencilla.</b></p>
 <p>4 3 2 1 NS/NC</p>	 <p>4 3 2 1 NS/NC</p>
<p><b>12. Siempre entré fácilmente a mi curso.</b></p>	<p><b>13. La información introductoria apoyó mi desarrollo en la actividad.</b></p>
 <p>4 3 2 1 NS/NC</p>	 <p>4 3 2 1 NS/NC</p>



<p><b>14.</b> Los recursos didácticos apoyaron mi aprendizaje (videos, Power Point, preguntas de repaso, lecturas, etcétera).</p>	<p><b>15.</b> Mis dudas y problemas relacionados con la plataforma se atendieron eficientemente por medio del correo electrónico.</p>																								
 <table border="1"> <caption>Data for Item 14</caption> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>22,2%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>~1%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>~1%</td> </tr> <tr> <td>NS/NC</td> <td>~4%</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Percentage	4	72%	3	22,2%	2	~1%	1	~1%	NS/NC	~4%	 <table border="1"> <caption>Data for Item 15</caption> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>46,7%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>28,5%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>~1%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>~1%</td> </tr> <tr> <td>NS/NC</td> <td>~22%</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Percentage	4	46,7%	3	28,5%	2	~1%	1	~1%	NS/NC	~22%
Rating	Percentage																								
4	72%																								
3	22,2%																								
2	~1%																								
1	~1%																								
NS/NC	~4%																								
Rating	Percentage																								
4	46,7%																								
3	28,5%																								
2	~1%																								
1	~1%																								
NS/NC	~22%																								
<p><b>16.</b> Mis dudas y problemas relacionados con la plataforma se atendieron eficientemente por medio del teléfono (<i>call center</i>).</p>	<p><b>17.</b> La información de los cursos que se presentan en el portal (ficha técnica, temario y calendario) me permite interesarme en los temas.</p>																								
 <table border="1"> <caption>Data for Item 16</caption> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>36,9%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>38,8%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>~1%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>~1%</td> </tr> <tr> <td>NS/NC</td> <td>~22%</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Percentage	4	36,9%	3	38,8%	2	~1%	1	~1%	NS/NC	~22%	 <table border="1"> <caption>Data for Item 17</caption> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>66,6%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>27,5%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>~1%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>~1%</td> </tr> <tr> <td>NS/NC</td> <td>~4%</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Percentage	4	66,6%	3	27,5%	2	~1%	1	~1%	NS/NC	~4%
Rating	Percentage																								
4	36,9%																								
3	38,8%																								
2	~1%																								
1	~1%																								
NS/NC	~22%																								
Rating	Percentage																								
4	66,6%																								
3	27,5%																								
2	~1%																								
1	~1%																								
NS/NC	~4%																								

Fuente: Elaboración propia con información obtenida mediante formato Google forms (2023)

Nota: 789 respuestas.

### Resultados y discusión.

Se aplicó la evaluación de reacción para identificar la opinión de los participantes a los 1,874 aprobados en el grupo 05 ofrecido del 08 al 22 de noviembre de 2022, obteniéndose 799 respuestas. Se alcanzó una aceptable calificación global de 8.82, y parciales por factor de 9.41 en satisfacción global, de 9.25 en materiales didácticos y de 8.33 (la más baja) en organización y plataforma AprendeDHremoto.

A continuación, se presenta el resumen de evaluación de reacción de la actividad virtual que se llevó a cabo durante 2022, *Derechos humanos en el servicio público*, con el propósito de identificar los aspectos que podrían contribuir a mejorar el curso:

**Tabla 3.** Resumen de evaluación de reacción Curso Derechos humanos en el servicio público

<b>Nombre de la actividad de capacitación:</b>	Derechos humanos en el servicio público			
<b>Periodo de impartición:</b>	2022			
<b>Duración en horas</b>	20			
<b>Instructor:</b>	Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México			
<b>Modalidad:</b>	Virtual			
<b>Lugar:</b>	Plataforma AprendeDHremoto			
<b>Número de cédulas:</b>	789			
Factores	Reactivos	Calificación		Global
		Subfactor	Factor	
<b>Materiales didácticos</b>	1. Incluyen los objetivos de la actividad.	9.34	<b>9.25</b>	<b>8.89</b>
	2. Contienen información orientada al logro de los objetivos de la actividad.	9.33		
	3. Presentan la información de manera lógica.	9.24		
	4. Incluyen ejemplos, hechos relevantes y estadísticos, entre otros, pertinentes para alcanzar los objetivos de la actividad.	9.22		
	5. Están exentos de errores ortográficos.	9.10		
	6. El formato (colores, tamaño de letra, imágenes y efectos) de las pantallas en el portal facilitó su lectura.	9.25		
	7. Las actividades planteadas son adecuadas y complementan el aprendizaje.	9.29		
	8. Presentan conclusiones de los temas tratados.	9.24		
<b>Satisfacción global</b>	9. Se lograron los objetivos de la actividad.	9.35	<b>9.41</b>	
	10. Lo aprendido me será de utilidad en el trabajo.	9.47		
<b>Organización y plataforma AprendeDHremoto</b>	11. Mi inscripción al curso se realizó de manera sencilla.	9.26	<b>8.33</b>	
	12. Siempre entré fácilmente a mi curso.	9.29		
	13. La información introductoria apoyó mi desarrollo de la actividad.	9.28		
	14. Los recursos didácticos apoyaron mi aprendizaje (videos, Power Point, preguntas de repaso, lecturas, etcétera).	9.26		
	15. Mis dudas y problemas relacionados con la plataforma se atendieron eficientemente por medio del correo electrónico.	6.57		
	16. Mis dudas y problemas relacionados con la plataforma se atendieron eficientemente por medio del teléfono ( <i>call center</i> ).	5.50		
	17. La información de los cursos que se presenta en el portal (ficha técnica, temario y calendario) me permite interesarme en los temas.	9.13		

Fuente: Elaboración propia con información obtenida mediante formato Google forms (2023)

Se pidió a los 789 participantes que: *Si en alguno de los enunciados anteriores evaluó usted con las opciones 1 o 2, explique la razón, o bien, anote cualquier comentario/sugerencia.*

Se recibieron 212 comentarios que se clasificaron en los tres factores de referencia y se presentan en las siguientes tablas:

**Tabla 4.** Resultado de la evaluación a los materiales didácticos

Materiales didácticos							
Información y ejemplos claros	Total	Errores de formato y ortográficos	Total	Actividades y conclusiones	Total	Apoyos didácticos	Total
Aclarar reglas de evaluación/desacuerdo total con evaluación	7	Mala redacción de contenidos	6	Actividades de aprendizaje confusas y poco claras	9	Felicitaciones	10
Contenidos poco claros y confusos	7	Mal diseño de formato	4	Incluir más actividades que fomenten el aprendizaje	7	Instrucciones confusas de los apoyos (cuestionarios y ejercicios)	8
Felicitaciones y útil para el trabajo	7	Palabras mal escritas	1	Confusión de actividades de aprendizaje/formatos confusos	1	Más apoyos didácticos en la plataforma	6
Información excesiva y tediosa	4			Actividades para el aprendizaje claras	1	Errores de formato en apoyos didácticos	1
Poner más ejemplos	3						
No pude obtener constancia	1						
<b>Subtotal</b>	<b>29</b>		<b>11</b>		<b>18</b>		<b>25</b>
<b>Total 83</b>							

*Fuente:* Elaboración propia con información obtenida mediante formato Google forms (2023)

En la tabla 4 se muestra el conteo del factor 1 (Materiales didácticos) dividiéndose en cuatro subfactores y en el anexo I se detalla cada uno de los comentarios. En la tabla 5 se muestra el conteo del factor 2 (Organización y plataforma AprendeDHremoto) dividiéndose en tres subfactores y en el anexo II se detalla cada uno de los comentarios.

**Tabla 5.** Resultado de la evaluación a la organización y plataforma AprendeDHremoto

Organización y plataforma AprendeDHremoto					
Inscripción y facilidad de la plataforma	Total	Información del curso, introducción y recursos didácticos	Total	Dudas y problemas con call center y plataforma	Total
Felicitaciones desarrollo en trabajo	5	Felicitaciones	1	Desconocimiento de manejo de plataforma	15
Problemas de acceso a plataforma	4	Organización del horarios homologados/permisos de acceso a la plataforma	1	Problemas de inscripción a la plataforma	15
Problemas de operatividad de la plataforma	6	Más apoyos didácticos	1	Falta de comunicación/difusión del curso	6
Otros	1			Cuestionarios confusos	3
				Felicitaciones	3
				Falta de permisos de internet en el trabajo	1
<b>Subtotal</b>	<b>16</b>		<b>3</b>		<b>43</b>
<b>Total 62</b>					

*Fuente:* Elaboración propia con información obtenida mediante formato Google forms (2023)

En la tabla 6 se muestra el conteo del factor 3 (Satisfacción global) dividiéndose en tres subfactores y en el anexo III se detalla cada uno de los comentarios.

**Tabla 6.** Resultado a la evaluación de satisfacción global

Satisfacción global					
Quejas	Total	Sugerencias	Total	Felicitaciones	Total
Desacuerdos por calificación	1	Aplica para todos los servidores públicos	5	Felicitaciones en general	61
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>5</b>		<b>61</b>
<b>Total 67</b>					

*Fuente:* Elaboración propia con información obtenida mediante formato Google forms (2023)

Los comentarios emitidos por los participantes de dicha actividad, así como los aspectos emitidos para los materiales didácticos, satisfacción global y organización y plataforma AprendeDHremoto pueden ser revisados en los anexos I, II y III.

### Conclusiones

En general, para asegurar la calidad de un programa de formación se requiere realizar el seguimiento y supervisión de distintos factores y funciones, por lo anterior de acuerdo con el análisis general de los resultados de la evaluación de reacción del curso *Derechos humanos en el servicio público*, se propusieron e implantaron las siguientes acciones para dar atención a las observaciones realizadas:

1. Se modificó el esquema de presentación de las sesiones sincrónicas, lo que derivó en el cambio del curso, de modalidad mixta, a totalmente virtual y autogestivo, toda vez que las personas servidoras públicas no podían asistir por estar fuera del horario laboral.
2. Se redujo la duración de 20 a máximo 12 horas, haciendo la reprogramación didáctica correspondiente.
3. Se eliminó la actividad del examen final, puesto que se utilizan los mismos reactivos que en las evaluaciones parciales de cada módulo.
4. Debido a las restricciones seguridad de las áreas de tecnologías de la información de las distintas instituciones, en particular el acceso a la plataforma YouTube, se subieron como enlace a Google drive los videos utilizados en el curso.

En consecuencia, se logró hacer más accesible el proceso de registro/inscripción al curso, se elaboró el documento denominado especificaciones curso DHSP donde vienen las instrucciones del curso para hacer más entendible el proceso de registro y acreditación. Se confirmó la recepción de las credenciales de acceso a la plataforma AprendeDHremoto, mediante correos electrónicos.

Con la finalidad de atender la recomendación en cuanto a dudas y aclaraciones, se ha estado poniendo especial atención en la resolución las dudas de los usuarios mediante correos electrónicos personalizados para tender oportunamente las dudas y problemas relacionados con la plataforma y el curso.

El mayor logro de todo el proceso de evaluación, además de la colaboración institucional, fue el incremento del nivel de aprobación de los participantes que pasó de 47% a 84% a partir del grupo dos ofertado en el 2023, mismo que ya incluía los cambios propuestos a la CDHCM.

### **Referencias bibliográficas:**

- AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación. (2012). Norma UNE 66181:2012 Gestión de la calidad. Calidad de la Formación Virtual. Madrid.
- Bañuelos Márquez, A. (agosto de 2019). La evaluación de cursos en línea mediante rúbrica. El caso de las asignaturas de B@UNAM. Revista mexicana de bachillerato a distancia. Número 22: <http://bdistancia.ecoesad.org.mx>
- OLC. (2019). OLC OSCQR Course Desing Review Socecard.Obtenido de OLC: <https://onlinelearningconsortium.org/consult/oscqr-course-design-review/>
- Sánchez Medina, R. (et all), (septiembre de 2017). Evaluación de la calidad de un curso en línea autogestivo. Revista electrónica de psicología Iztacala. UNAM.
- Silva, A. (2014). Cuestionario de opinión. Desarrollo institucional y virtual de dos cursos de capacitación denominado Planeación Estratégica y Administración de Proyectos. UNAM-INAH Convenio 5464-361-28-III-96.