



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO



# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE TEZIUTLÁN

## Tesis



“Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal administrativo en la empresa CONFETEX S.A de C.V en Teziutlán”

PRESENTA:

**KATHIA VICTORIA SÁNCHEZ  
GONZÁLEZ**

CON NÚMERO DE CONTROL  
**17TE0465**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

CLAVE DEL PROGRAMA ACADÉMICO  
**IGEM-2009-201**

DIRECTOR (A) DE TESIS:  
**M.C.P LUISA ANGELICA VIÑAS MEZA**

“La Juventud de hoy, Tecnología del Mañana”

TEZIUTLÁN, PUEBLA, MARZO 2022.



## **AGRADECIMIENTOS:**

A mi papá Oswaldo Sánchez Lemus.

Por siempre estar a mi lado y apoyarme en todas las decisiones que he tomado, gracias a tus malos pasos en tu trabajo para que yo tuviera lo necesario y todos los ánimos que me has dado para que siga adelante. Te amo

A mi mamá Leonila González Cabañas.

Por siempre estar conmigo y al igual que mi papá apoyarme en todas las decisiones que he tomado, gracias mami por siempre atenderme en las mañanas y ponerme mi almuerzo para que comiera en la escuela. Te amo

A mis abuelitos

Por siempre darme su apoyo moral y por todos los consejos que a través de mi vida me han dado, me han servido de mucho.

A mis amigos

Que siempre desde un inicio hicimos un buen equipo y siempre sacamos adelante los trabajos, hicimos muchos recuerdos que siempre los voy a llevar en mi corazón.

A mi asesora M.C.P Luisa Angélica Viñas Meza  
Por ayudarme en todas las dudas presentadas.

## **INTRODUCCIÓN**

Existen infinidad de tipos de capacitaciones, técnicas de impartición de cursos y ni se diga de los materiales didácticos para que sirvan de apoyo para el capacitador. Sin embargo, muy pocas empresas saben si en realidad las capacitaciones que ofrecen tienen un buen impacto en sus trabajadores y tal parece que no afecta en nada a los trabajadores, pero en realidad afecta más de lo que se piensa.

La productividad depende de que tan a gusto se encuentren los trabajadores haciendo su labor dentro de la empresa, si el empleado no se siente como en su trabajo inventara infinidad de pretextos para no asistir, no llegar puntual a la hora de entrada o para pedir permiso y salir más antes de su hora normal, afectando su rendimiento laboral y como consecuencia se ves reflejado en diferentes aspectos lo que orilla al trabajador a cambiar de trabajo.

También un efecto que impacta en el empleado que haga que no se sienta cómodo en su área de actividades laborales puede ser la relación que mantiene con sus compañeros, a veces las relaciones laborales son complicadas porque no siempre se coincide en las mismas opiniones y los mismos puntos de vista ocasionando problemas entre ellos de su clima laboral se sienta de alguna manera "pesado" y que ya no se toleren entre de ellos y estén a nada de faltarse el respeto.

Es importante que la empresa se mantenga al tanto si las capacitaciones de cualquier tema tuvieron un impacto favorable en sus empleados y sino comenzar planes y estrategias para mejorar.

## **RESUMEN**

En la siguiente investigación, se analizan como es que la capacitación es un aspecto importante para el crecimiento de los trabajadores y como es que los cursos influyen en su desempeño laboral.

Para saber cómo es que la capacitación influye en los trabajadores es importante conocer el tema de capacitación, las técnicas que se utilizarán y los materiales interactivos que servirán como apoyo de explicación. Se utilizan diferentes tipos de investigación y métodos que ayudarán a llegar a identificar los problemas que se pueden erradicar y proponer estrategias para solucionar estas disyuntivas.

Dentro de esta investigación se identificaron los beneficios que los trabajadores obtiene al recibir la capacitación en la NORMA-035-STPS-2018, que habla sobre los riesgos psicosociales, además de que se aplica un método de recopilación de datos para después analizar los resultados para observar y analizar si en realidad ayuda a los trabajadores y si comprendieron el tema que se les impartió.

Además de que se explica cómo es que esta capacitación influye en la descripción de puestos, ya que al impartir este curso de capacitación se modifican las necesidades de perfil de puesto dado que se requiere que la persona cuente con nuevas capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes para desenvolverse y se comunique de manera correcta entre su compañero de trabajo

# ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	2
INTRODUCCIÓN	3
RESUMEN	4
CAPÍTULO I	8
1.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA "CONFETEX S.A DE C.V"	9
1.1.1 Antecedentes de la Empresa	9
1.1.2 Datos Generales de la Empresa	9
1.1.3 Misión y Visión	10
1.1.4 Valores.	10
1.1.5 Estructura Organizacional.	11
1.1.6 Macrolocalización	12
1.1.7 Microlocalización	13
1.2 DETECCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	15
1.4 OBJETIVOS	15
1.5 ALCANCES.	15
1.6 JUSTIFICACIÓN	16
CAPÍTULO II	17
2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES	18
2.1.1 Definición de Recursos Humanos	18
2.1.2 Historia de los Recursos Humanos.	19
2.1.3 La Importancia de los Recursos Humanos.	19
2.1.4 Definición de Capacitación	20
2.1.5 Importancia de la Capacitación de los Trabajadores.	22
2.1.6 Tipos de Capacitación	23
2.1.7 Características de la Capacitación	25

2.1.8 Definición de Cursos de Capacitación	27
2.1.9 Definición de Desempeño Laboral	27
2.1.10 Aspectos a Evaluar del Desempeño Laboral	28
2.1.11 Como Evaluar el Desempeño Laboral	30
2.1.12 Definición de Perfil de Puesto	31
2.1.13 Tipos de Perfiles de Puesto	32
2.1.14 Definición de la NORMA 035	33
2.1.15 La Importancia de Capacitar a los Trabajadores Sobre Esta NORMA 035.	34
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>35</b>
<b>3.1 PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>35</b>
3.1.1 Procedimiento y Descripción de las Actividades Realizadas	35
3.1.2 Cronograma de Actividades.	39
3.1.3 Estrategias Globales.	40
3.1.3 Solución al Problema Principal y Subproblemas.	41
<b>3.2 ALCANCE Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>42</b>
3.2.1 Alcance de la Investigación	42
3.2.2 Enfoque de la Investigación	43
<b>3.3 HIPÓTESIS.</b>	<b>43</b>
3.3.1 ¿Qué es la Hipótesis?	43
3.3.2 Tipos de Hipótesis.	43
3.3.3 Redacción de Hipótesis.	44
<b>3.4 DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>45</b>
<b>3.5 SELECCIÓN DE MUESTRA</b>	<b>45</b>
3.5.1 Realización de la Ecuación	46
<b>3.6 RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>46</b>
3.6.1 Selección del Instrumento	47
3.6.2 Aplicación del Instrumento	47
3.6.3 Preparación de Datos	49
<b>3.7 ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>50</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>68</b>

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	69
CAPÍTULO V	71
5.1 CONCLUSIONES DEL PROYECTO, RECOMENDACIONES, EXPERIENCIA PROFESIONAL Y PERSONALIDAD ADQUIRIDA.	72
5.1.1 Conclusiones del Proyecto	72
5.1.2 Experiencias profesionales y Personal Adquirida	74
5.2 CONCLUSIONES RELATIVAS A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS	75
5.2.1 Conocer y Examinar las Características de Capacitación que se Proporcionan a los Empleados del Área Administrativa.	75
5.2.2 Analizar los Beneficios que la Empresa Obtiene al Brindar la Capacitación a los Empleados.	76
5.2.3 Distinguir como la Capacitación Influye en el Perfil de Puesto	77
5.3 CONCLUSIONES RELATIVAS AL OBJETIVO GENERAL.	77
5.3.1 Analizar los cursos de capacitación que la empresa CONFETEX S.A de C.V. provee para los empleados del área administrativa para conocer el impacto que estos tienen y el desempeño laboral.	77
5.4 APORTACIONES.	78
5.5 LIMITACIONES DEL MODELO PLANTEADO.	78
5.6 RECOMENDACIONES	79
CAPÍTULO VI	80
6.1 COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	81
CAPÍTULO VII	82
7.1 FUENTES DE INFORMACIÓN	83
CAPÍTULO VIII	88
8.1 ANEXOS	89
ÍNDICE DE FIGURAS	92
ÍNDICE DE GRÁFICAS	95
ÍNDICE DE TABLAS	97

# **CAPÍTULO I**

## **GENERALIDADES DEL PROYECTO**

## **1.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA “CONFETEX S.A DE C.V”**

### **1.1.1 Antecedentes de la empresa**

“Confecciones Textiles de Teziutlán SA de CV” es una empresa se fue fundada el 5 de marzo de 1996. Esta empresa se dedica al lavado y confección de pantalones de mezclilla, también brinda una gran cantidad de empleos a personas que residen en la región de Teziutlán Puebla.

CONFETEX se convirtió en una de las empresas más importantes y reconocida de la región, la empresa cuenta con 4 líneas de producción, cada una de las líneas trabaja de manera independiente y cuentan con sistemas modulares de producción, cada módulo se le identifica con nombres que se le asignara y cada uno cuenta con su equipo de trabajo y un supervisor que coordina.

### **1.1.2 Datos generales de la empresa**

Empresa: CONFECCIONES TEXTILES DE TEZIUTLÁN S.A DE C.V (CONFETEX)

Dirección: Avenida San Rafael #65, Barrio de Ahuateno, Teziutlán, Puebla

Teléfono 2313138400 Extensión (126)

Giro de la empresa:

Área: Recursos Humanos

Nombre y cargo del jefe inmediato: L.T.S. Blanca Sánchez Campos, Gerente General de Recursos Humanos

Correo electrónico: [confetex@confetex.com.mx](mailto:confetex@confetex.com.mx)

### **1.1.3 Misión y visión**

#### **Misión**

Optimizar los procesos de fabricación de productos textiles, con la participación de personas comprometidas con la calidad y trabajo en equipo, para lograr con ello los objetivos y metas planteadas y a su vez, la satisfacción de nuestros clientes, generando empleos y contribuyendo al crecimiento económico de Teziutlán y la región.

#### **Visión**

Ser la mejor empresa a nivel regional en su ramo, ofreciendo un producto competitivo y de excelente calidad reconocido a nivel internacional, utilizando procesos y manufactura eficiente.

### **1.1.4 Valores**

CONFETEX, en su afán por contribuir con el desarrollo del país, tiene como meta ofrecer los mejores insumos de la región a través del trabajo equipo, basándose en un esquema de valores.

- Sentido de misión y dedicación
- Liderazgo participativo
- Comunicación organizacional
- Trabajo en equipo
- Optimización de recursos
- Responsabilidad Social
- Honradez
- Lealtad
- Honestidad

## 1.1.5 Estructura organizacional

*Figura 1*  
*"Estructura Organizacional"*



**Fuente: CONFETEX, 2021**

## 1.1.6 Macrolocalización

*Figura 2*

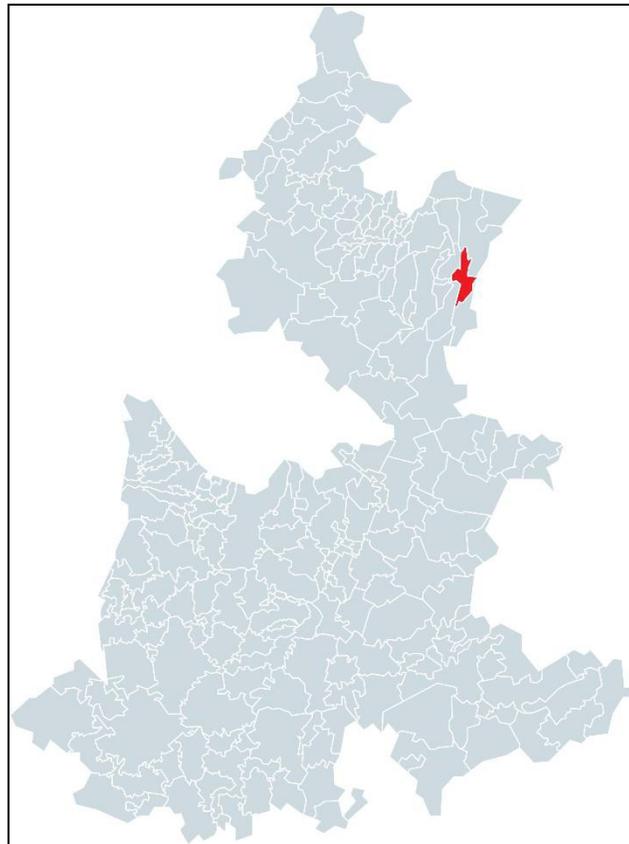
*"Puebla en el mapa de México"*



**Fuente: INEGI, 2021**

### 1.1.7 Microlocalización

*Figura 3*  
*"Teziutlán en Puebla"*



**Fuente: INEGI, 2021**



**FIGURA 4**

**"CONFETEX en Teziutlán"**



**Fuente: Google Maps, 2021**

Av. San Rafael #65 Barrio de Ahuateno, CP: 73967, Teziutlán, PUE, México.

## **1.2 DETECCIÓN DEL PROBLEMA**

La empresa CONFETEX está conformada por 5 plantas de producción y cada una de las plantas cuenta con un supervisor que se encarga de cumplir con sus obligaciones y que se cumplan todas las metas fijadas cada semana.

Al medir el rendimiento de los trabajadores del área administrativa se detectan algunas irregularidades dentro de las cuales se puede observar que el rendimiento no es el que debe ser, la empresa ha impartido algunos cursos de capacitación donde se tratan temas psicosociales como el trato entre compañeros y encargados de áreas, se necesita analizar las formas en que se imparten los cursos además de evaluar los resultados y el impacto que deja en los colaboradores y estudiar las consecuencia de la baja del rendimiento. Se presume que el bajo rendimiento de los trabajadores se debe a algunos problemas cercanos de ellos, pueden ser problemas familiares o conflictos entre sus mismos compañeros.

## **1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Cómo se beneficia la empresa con la capacitación?
- ¿Qué provecho obtienen los trabajadores con la capacitación?
- ¿Qué tan rentable es la capacitación de personal dentro de la empresa?

## **1.4 OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Analizar los cursos de capacitación que la empresa CONFETEX S.A. de C.V. provee para los empleados del área administrativa para conocer el impacto que estos tienen y el desempeño laboral.

### **Objetivos Específicos**

- Conocer y examinar las características de la capacitación que se proporciona a los empleados en el área administrativa.
- Analizar los beneficios que la empresa obtiene al brindar la capacitación a los empleados.
- Distinguir como la capacitación influye en el perfil del puesto.

## **1.5 ALCANCES**

Esta investigación en curso se define como exploratorio-explicativo, puesto que se averiguan los factores psicosociales que afectan a los trabajadores por medio de la aplicación de la NORMA-035 además de que se analizan las formas en que se aplica la capacitación en torno a esta norma y sus resultados para posteriormente brindar una mejora.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El propósito de hacer esta tesis, es analizar la forma en que se aplican los cursos de capacitación en torno a la NORMA-035-STPS-2018, esta norma hace énfasis a los aspectos que generan un efecto psicosocial negativo que pueden surgir en el entorno laboral además de estudiar la forma en que impacta que esta capacitación en los trabajadores del área administrativa al momento de desarrollar sus labores, porque como anteriormente se menciona que se han observado bajos rendimientos.

Así también se analizan los resultados de los cuestionarios que se les aplican a los trabajadores y determinar las causas por las cuales existen esos bajos rendimientos laborales, por consecuencia también se pretende hacer propuestas de mejores si es que se requieren tanto en la aplicación del curso como en las acciones para cambiar e incrementar las capacidades de los empleados.

Algunas propuestas tentativas para mejorar las habilidades de los empleados y generar el buen impacto de manera interna para la empresa son:

- Realizar de talleres de integración para trabajadores de nuevo ingreso.
- Buscar estrategias de motivación.
- Talleres donde se implante el sentido de pertenencia.
- Impulsar la cooperación entre los trabajadores.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES**

### **2.1.1 Definición de recursos humanos**

De acuerdo con los autores William B. Werther y Keith Davis, en el libro "administración de personal y recurso humano", lo definen como:

"Grupo de actividades que buscan dar apoyo para generar nuevas competencias y cambiar posturas de todos dentro de los departamentos buscando un mejor rendimiento laboral" (William B. Werther, 1996).

El objetivo de los recursos humanos es, ayudar a que moldear la conducta de los trabajadores para que sea la adecuada para que se desarrollen de la mejor manera al hacer sus labores dentro de esta, además de ayudar a que incrementen su productividad.

También dentro de las responsabilidades del departamento, es compartir conocimientos que le permitan al trabajador ser mejor en su área, a esto se le conoce como capacitación laboral.

Así mismo, existen muchas definiciones de lo que son los recursos humanos, una de ellas es la que los autores Herbert J. Chruden y Arthur W. Sherman Jr. proporcionan en su libro "Administración del personal" y hace referencia a:

"Es la transición para apoyar a todos para incrementar el rendimiento, además, otorgar buena conducta cumpliendo con las necesidades de la organización" (Chruden & Shermann Jr, 1997).

Dentro de cualquier empresa el departamento está obligado a impartir capacitaciones ya sea en el ámbito social o productivo, dependiendo el giro de la empresa, además de que, al impartir capacitaciones en el ámbito social, ayuda a que el ambiente laboral sea mejor y se eviten roces entre los mismos trabajadores y si tal es el caso de que surjan, el departamento sea capaz de encontrar una solución.

### **2.1.2 Historia de los recursos humanos**

De acuerdo con el autor Hernández dice que: "En 1920 surge ya el concepto de recursos humanos en donde los expertos de las áreas humanas y de empleos empezaron a ver que los trabajadores eran más que piezas o partes que podían intercambiarse si no funcionaban. En este momento se habló de la importancia del aprendizaje de las personas y de la lealtad, entonces las empresas se iban dando poco a poco cuenta que un empleado iba mucho más allá de llamarle "trabajo" y que como persona y profesional aportaba más que eso a la empresa" (Hernández, 2013).

En estos años, se les tuvo más consideración a los trabajadores puesto que los abusos laborales eran muchísimos y existían en todo el mundo, además de que a raíz de eso empezó a surgir un nuevo concepto de "capacitación" que más a delate se dará a conocer los antecedentes y lo que significa.

Con el paso de los años, se crearon leyes donde se establecen las derechos y obligaciones de los trabajadores y también las obligaciones patronales.

### **2.1.3 La prioridad del capital humano**

Podemos encontrar en la página web (Ensayos y trabajo, 2021) especifica que:

"El capital humano cumple con una razón importante dentro toda la organización, se encuentran en su capacidad para resolver favorablemente áreas de oportunidad y con afán para llegar a las metas del desarrollo, y obtener resultados favorables, cumpliendo con las labores para sentirse dentro del mismo ambiente. Se podría decir que el personal correcto, con la una buena combinación de conocimientos y aptitudes, se encuentra dentro de la posición adecuada para desempeñar las actividades correspondientes. Las instituciones tienen un componente común: todas están integradas por gente"(ensayos y trabajo,2021).

Cualquier empresa necesita el recurso humano, por más insignificante que sea, ya que, aunque solo vigilen que la maquinaria funcione de manera correcta, se necesita

por lo menos una persona que este al pendiente por si se presenta un problema, así mismo en el área administrativa, se necesitan personas que estén encargados manejen todo el papeleo de la empresa.

Al capital humano que labora dentro de la empresa, se deben de sentir motivados para que realicen las actividades, ya que, si se sienten desmotivados, no realizan con entusiasmo sus labores provocando que su rendimiento laboral baje y por consecuencia puede bajar el rendimiento de toda la empresa. Es obligación del departamento de "Recursos Humanos" revisar todo lo referido con los trabajadores de la empresa, este departamento es el encargado de hacer que los trabajadores se sientan cómodos con la empresa, busca estrategias para mantener contentos a sus trabajadores y si se presenta algún problema con los trabajadores ya sé que entre de ellos se susciten problemas o si no les agrada algo de la empresa, este departamento debe de buscar la mejor manera de solucionarlo.

#### **2.1.4 Definición de capacitación**

De acuerdo con la página web Premioensayo dice que: "Capacitar tiene como objetivo incrementar las aptitudes, habilidades y conocimientos, de los empleados, para poder así mejorar el desempeño laboral. Y para ello se debe conocer cómo es que fueron los principales métodos de capacitación" (Premio Ensayo, 2021).

Cualquier trabajador de nuevo ingreso o que ya estén dentro de la empresa, tienen derecho a la capacitación. La institución está obligada a impartir cursos de capacitación a los trabajadores de nuevo ingreso para mostrarle cómo deben realizar su trabajo y los resultados que debe obtener a la hora de desempeñar sus labores, así mismo a los que se encuentran ya establecidos dentro de la empresa, pueden recibir prácticamente cualquier tipo de capacitación, estas pueden ser relacionadas a las diferentes labores que desempeñen, capacitaciones en otras actividades dentro de la empresa o sobre las diferentes "NORMAS MEXICANAS"

## **2.1.5 Antecedentes de la capacitación**

Otro punto importante a destacar dentro de la página web Premioensayo es que: "Para conocer los métodos de capacitación en México se debe remontar a la época prehispánica, donde la población contaba con escuelas como Tepochcalli y el Calmécac, donde los jóvenes desarrollan habilidades militares y domésticas. Dentro de la época colonial, existieron Ordenanzas de Minería (1783), donde se inculcaba los estudiantes dirigidos a las minas y se trató la enseñanza como el incremento de habilidades por medio de normas. Fue 1873 cuando se fundó el Gran Círculo de Obreros en México, que tenía como finalidad la propagación entre la clase obrera, de la instrucción relativa a las artes y oficios como parte de los deberes del patrón. Por el año de 1915 aparece en los Estados Unidos de Norte América una forma de enseñanza aplicado al entrenamiento como son: Mostrar, Decir, Hacer y Comprobar. Las dos guerras que sufrió esta nación permitieron el surgimiento de nuevas técnicas intensivas de capacitación, con procedimientos que se han acoplado a la industria. Dentro de la Constitución de 1917 se vieron dichos cambios, promoviendo algunos derechos del trabajo, que cooperan por un sistema igualitario en la interacción obrero – patrón. En la constitución, se desglosa el artículo 123 que indica: "Todo individuo tiene derecho a un trabajo digno; que se promoverá la creación de cargos y la organización social para el trabajador, conforme a la ley. Durante el año de 1970 en México la Ley Federal del trabajo designa como deberes de las empresas el otorgar capacitación para sus empleados, y fue hasta 1977 donde la capacitación para el trabajo se convierte en un derecho y para 1978 se nace el sistema de capacitación y desarrollo". (PREMIOENSAYO, 2021)

Los artículos que apoyan con bases legales de la capacitación son los siguientes:

- 2.1.5.1 "153, fracción A – X (Derechos y Obligaciones de Patrones y Trabajadores)". (PREMIOENSAYO, 2021)

- 2.1.5.2 "180, fracción IV (Trabajo de menores)". (PREMIOENSAYO, 2021)
- 2.1.5.3 "391, fracción VII (Contrato Colectivo de Trabajo)". (Premioensayo, 2021)
- 2.1.5.4 "412, fracción V (Contrato-Ley)". (Premioensayo, 2021)
- 2.1.5.5 "537 (Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento)". (Premioensayo, 2021)

## **2.1.6 Importancia de la capacitación de los trabajadores**

"En una capacitación se tiene un objetivo muy importante para alcanzar resultados positivos ya establecidas, ya que este un proceso mediante el cual los empleados desarrollan nuevas habilidades, herramientas y actitudes para desenvolverse y mejorar en su entorno de trabajo, además de cumplir con las actividades establecidas. La capacitación dentro de sus múltiples presentaciones, permite que las personas adquieran nuevas habilidades, que fortalezcan su capacidad de desempeño ante los cambios del entorno laboral, aumentando su eficiencia dentro de la organización y con mejor preparación, con lo cual tendrán un mejor desempeño personal al generar otras habilidades. Dado que la única constante es el cambio, adquirir conocimiento constantemente es una oportunidad para persistir y desarrollarse en los procesos de trabajo, en otras palabras, la capacitación tiene como finalidad que las tareas se lleven a cabo con estabilidad, permanencia, calidad, eficiencia y en un buen ambiente de trabajo" (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2021).

Cuando los trabajadores son nuevos en el trabajo, es de suma importancia que les muestre como deben de realizar sus actividades de manera correcta para evitar accidentes y se pueden lastimar ellos mismos o a sus compañeros, también a las personas que ya están laborando dentro de la empresa, es importante que se les de capacitación para que mejoren sus acciones y hagan mejor su trabajo, no solo se les da capacitación sobre el trabajo, también se les dan cursos de seguridad para su integridad física y psicológica, también se les puede dar capacitación sobre otro departamento por si en dado caso ellos quisieran cambiar de área les sea posible

puesto que anteriormente ya había recibido un curso de enseñanza.

### **2.1.7 Tipos de Capacitación**

Existen diferentes tipos de capacitación que son:

**“Capacitación para el trabajo:** Esta capacitación tiene como finalidad instruir a los empleados para que puedan desempeñar las actividades establecidas, permitiendo un crecimiento profesional y personal para cumplir con las metas de la organización” (Cofide, 2021).

Este tipo de capacitación suele presentarse al personal que apenas se integraron a la empresa, el propósito de esta capacitación da a conocer a los trabajadores cómo es que se labora dentro de la organización y qué procesos se llevan a cabo. Uno de los objetivos de este tipo de capacitación es que los nuevos integrantes tengan una visión panorámica y clara sobre las futuras actividades que realicen dependiendo en el departamento que sean colocados.

Otro tipo de capacitación es:

**“Capacitación en el trabajo:** Este tipo de capacitación complementa la anterior, ya que hace referencia a un proceso de enseñanza del cual los trabajadores se adaptan a las oportunidades poco inusuales que pudieran presentarse dentro de la institución” (Cofide, 2021).

Esta capacitación hace un enfoque en los conocimientos y habilidades de cómo es que los trabajadores se desenvuelven en trabajos en equipo y hacer observaciones para que mejoren sus maneras de desempeñar su labor en alguna área en específico. Este tipo de capacitación se utiliza cuando un trabajador desea cambiar de actividad o cuando la empresa toma la decisión para la optimización del trabajo.

La siguiente capacitación es:

**“Capacitación promocional:** Este tipo de capacitación se otorga cuando se encuentra una posibilidad de un ascenso dentro de la organización” (Cofide, 2021).

Esta capacitación permite que se capten las necesidades del trabajador y se adquiere los conocimientos necesarios para que puedan trabajar de manera correcta y precisa, lo que permite al trabajador desarrollar nuevas habilidades y aprendan cosas nuevas que en realidad les sirva.

Otro tipo de capacitación es el siguiente:

**“Capacitación dentro de la empresa:** es tipo de capacitación permite que los trabajadores tengan un mayor desarrollo personal tomando en consideración las nuevas capacidades y habilidades aprendidas que se mide la efectividad través de evaluaciones”(Cofide, 2021).

En este proceso de capacitación se dimensionan los procesos y se dejan fuera los procesos metódicos y aburridos puesto que varias veces no dejan buenos resultados entre los trabajadores.

La siguiente capacitación es:

**“Capacitación vivencial:** Este tipo de capacitación consiste más en la práctica ya que permite a los trabajadores sentir, ver, comprender y aprender de una forma no convencional, ya que se trata de capacitar fuera de lo común” (Cofide, 2021).

Esta capacitación es a través de las experiencias, vivencias que se tienen dentro del trabajo, siendo posible en los equipos de trabajo tengan conocimiento de que significa trabajar en equipo. La capacitación vivencial permite una reacción agradable entre los trabajadores.

Otra capacitación puede ser la siguiente:

**“Capacitación formal:** La duración de esta capacitación puede ser variado ya que puede ser en tiempos cortos o tiempos largos, además de que las formas de impartición pueden ser en cursos, seminarios, talleres, clínicas, entre otras formas” (Cofide, 2021).

Esta se programa conforme a las requisiciones del equipo de trabajo donde estos adquieran nuevas habilidades y conocimientos.

Una más de los tipos de capacitación es el siguiente:

**“Capacitación preingreso:** Es llevada a cabo para el personal de nuevo ingreso y tiene como finalidad que estos practiquen en simulación con base a las actividades que llevan a cabo dentro de la empresa”(Cofide, 2021).

Esta capacitación tiene como objetivo el saber cómo se reacciona ante múltiples tareas o en actividades que se presentarán en el trabajo, este tipo de capacitación se presenta con mucha frecuencia durante la selección del personal.

El último tipo de capacitación es la:

**“Capacitación conductual:** está dirigida al personal administrativo o directivo, con el objetivo de poder llevar a cabo las metas establecidas, como lo son: trabajo en equipo y comunicación”(Cofide, 2021).

Esta capacitación se informa sobre los valores que la empresa tiene, además de que se observan las maneras en que le trabajador se comunica y se integra en equipo, además de la utilización de nuevas herramientas y conocimiento.

### **2.1.8 Características de la capacitación**

Una característica principal de la capacitación es la siguiente:

**“Medición:** toda capacitación debe ser medible en calidad y cantidad. La cantidad de horas ofrecidas/impartidas de capacitación en la empresa es importante, considerando también las horas tomadas por el personal. A la hora de medir la calidad de estas capacitaciones, las empresas eligen encuestar a los participantes al final de la misma”. (organizaciones, 2017). Para la empresa siempre es necesario tener en cuenta la

eficacia y eficiencia de los productos o servicios que ofrece, pero también es importante que se considere el sentir de los empleados por eso la mayoría de las empresas aplican encuestas para que sepan por sus mismos trabajadores como es que se sienten al trabajo que realizan.

**“Resultados:** Los resultados deben notarse a mediano plazo como un mínimo esperado” (organizaciones, 2017).

Se analizan los resultados obtenidos y se diseña una capacitación adecuada para tratar de corregir aspectos que se identificaron y se planea a que tiempo se deben de hacer notar los resultados.

**“Participación activa de los capacitados”:** En toda capacitación se debe contar con la participación del personal. Ya sea presencial o vía e- learning” (organizaciones, 2017).

Existen dos formas de impartir las capacitaciones, pueden ser de forma presencial o de forma virtual. Las personas que impartan los cursos de capacitación deben de entender bien como se imparten los cursos y saber cómo interactuar con los participantes al hacerlos participes, esto quiere decir que les deben hacer preguntas, además de hacer rondas de preguntas o respuestas además de tomar en cuentas las opiniones de los que está recibiendo el curso. Los capacitadores, deben ser dinámicos con sus pláticas para que no sean aburridas para evitar que las personas se duerman, se distraigan haciendo cualquier otra cosa y dejen de poner atención a todo lo que el capacitador este hablando.

**“Teoría y práctica:** se debe considerar que la capacitación tiene una parte teórica y una práctica, esto con la finalidad de que el personal pueda llevar a cabo lo aprendido, en caso de no contar con el tiempo al momento de la capacitación, los participantes pueden proponer sus perspectivas con ejemplos verbales” (organizaciones, 2017).

Dentro de las planeaciones de los capacitadores, deben de existir diferentes actividades donde los participantes interactúen entre sí mismos, todas las actividades que se pretendas realizar dentro de la capacitación deben de ir enfocadas al tema que se está impartiendo para que se distraigan y además de que refuercen los conocimientos em

ese momento. Es importante que las actividades sean algo divertidas para que los participantes no se sientan aburridos, a veces por falta de tiempo, es importante que los capacitadores tengan algunos ejemplos para que los capacitados vayan relacionando los ejemplos con la vida real.

### **2.1.9 Definición de cursos de capacitación**

“Los cursos son también conocidos como talleres, teniendo como objetivo un parámetro claro que sea de beneficio para la empresa para obtener resultados positivos” (Significados.com, 2015).

Los cursos de capacitación, nacen a partir de las necesidades que la empresa detecta, por ello es necesario antes hacer una observación y medición todos los aspectos principales de la empresa, una vez obteniendo los resultados del análisis antes mencionado, se evalúan y se comienza con la planeación de algún taller de capacitación.

Existen dos formas de desarrollar un curso de capacitación, una de ellas es que la empresa lo desarrolle forma interna ya sea por medio del departamento de capital humano que son los líderes del bienestar laboral de los trabajadores o de forma externa, ya que existen infinidad organizaciones enfocadas a la impartición o construcción de cursos de capacitación sin importar en que área de la empresa se necesite la capacitación. Una vez terminando el curso de capacitación, es necesario aplicar encuestas de satisfacción para analizar si la capacitación ayudo al mejoramiento de su trabajo o de su persona dentro de la empresa.

### **2.1.10 Definición de desempeño laboral**

“Hace referencia a la eficacia y eficiencia del empleado dentro de la organización donde se consideran las habilidades y conocimientos” (BIZNEO, 2021).

En temas generales, se dice que el desempeño laboral hace referencia al comportamiento y la forma en que los trabajadores hacen sus labores, se analizan su comportamiento tanto positivos como negativos y revisar como sus actitudes impactan en la empresa.

### **2.1.11 Aspectos a evaluar del desempeño laboral**

“Productividad y calidad: se le denomina productividad cuando se llevan a cabo las tareas encomendadas en su totalidad y en el tiempo establecido todo esto combinado con herramientas de medición que permitan al empleado realizar las labores de manera óptima, a esto llamamos un trabajo de calidad” (BIZNEO, 2021).

En primera instancia, es importante que al contratar nuevo personal la empresa de a conocer sus objetivos así para que los nuevos se vayan familiarizando y tomen en cuenta las metas y objetivos. Al conocer todo esto más fondo, los trabajadores pueden mejorar su trabajo, pero al mismo tiempo mejorar la calidad de su trabajo.

Es recomendable que la empresa diseñe platillas de productividad para que valla midiendo el trabajo de cada uno de los trabajadores, así para que se tenga un control de toda la producción y se tenga una unidad de medida, dependiendo del control, se pueden comparar los rendimientos y si existe alguna reducción, la empresa diseñe alguna estrategia para recuperar su nivel y mejorarlo.

“**Eficiencia:** La eficiencia se denomina como la forma de realizar las actividades en tiempo y forma con lo establecido no solo por la empresa sino también por el consumidor final que dentro de todo son los que definen si el trabajo se realizó de manera eficiente” (BIZNEO,2021).

Las empresas planean en que tiempo se debe de entregar la producción tanto de un servicio o de un producto, la obligación de empresa y de los trabajadores deben entregar las cosas a tiempo, cuando se solicita un producto o servicio, el cliente da las características con las que se necesitan y es obligación de los trabajadores cumplir con las características solicitadas.

“**Actitud:** Es un factor importante que se ve relacionado dentro del ambiente laboral al momento de llevar a cabo las actividades encomendadas” (BIZNEO, 2021).

Las actitudes de las personas, son las que permiten que las relaciones interpersonales

sean posibles. Las personas que tienen una buena actitud son capaces de tener una buena comunicación entre sus mismos compañeros facilitando las labores, logrando que se tenga un buen entorno laboral.

**“Esfuerzo:** Una forma que también permite medir el desempeño de los trabajadores dentro de sus actividades” (BIZNEO, 2021).

Las personas deben de esforzarse en cualquier aspecto de su vida, para hacer un buen trabajo, ellos deben de esforzarse en realizar su trabajo para que todo lo que realicen lo hagan de mejor manera y sin que se hayan devoluciones de trabajo por cosas mal hechas o por cosas así.

**“Trabajo en equipo:** Siendo de los aspectos más importantes ya que permite realizar las actividades de mejor manera incrementando los resultados positivos” (BIZNEO,2021).

En cualquier lado, se necesita interactuar con las personas alrededor, sin embargo, no todas las personas saben cómo se deben de comunicarse entre sí, para un trabajo en equipo, lo fundamental es que las personas aprendan a dialogar de forma respetuosa para arreglar sus problemas y llegar acuerdos que beneficien a ambas partes.

### **2.1.12 Como evaluar el desempeño laboral**

Según la página web BIZNEO:

“Evaluación del desempeño laboral de un supervisor de planta: este caso, la máxima autoridad del departamento y la empresa deben realizar una evaluación al desempeño laboral de los colaboradores”(BIZNEO, 2021).

Cada una de las áreas cuenta con un supervisor, este se encarga de medir el trabajo que cada persona que está a su cargo, este desempeño se empieza a tomar en cuenta desde la contratación de un nuevo trabajador y después de unos meses se vuelve hacer un estudio donde se estudie el desempeño de los trabajadores.

“Autoevaluación: después de la evaluación de los superiores, el resultado puede finalizar en una autoevaluación, en la que el empleado genere conciencia de sus

habilidades y las limitaciones obteniendo la reflexión como fundamental motor de cambio durante el siguiente la etapa”(BIZNEO, 2021).

Todos los departamentos necesitan hacerse una auto evaluación, donde los trabajadores deben de ser sinceros y reflexionar sobre sus formas de desempeño y revelar si se sienten cómodos o si necesita algo para desarrollarse mejor en sus labores.

“Evaluación de desempeño laboral de los compañeros: como parte de un equipo de trabajo humano, los compañeros pueden ser también los mejores testigos a la hora de cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado que trabaja en la misma organización”(BIZNEO, 2021).

Entre los mismos trabajadores, también es necesario que se evalúen, porque tanto la evaluación por parte de un encargado y la autoevaluación arrojan diferentes perspectivas de cómo se percibe el desempeño. Es importante que entre sí mismos se hagan evaluaciones, porque así de identifican como es que se percibe el desempeño de sus compañeros.

“Evaluación del desempeño laboral por parte del cliente: ¿Está el cliente contento con el resultado de su pedido? Trata de realizar encuestas de satisfacción a la hora de comprobar que el receptor principal esté contento con el trabajo final y, por ende, con el desempeño del empleado involucrado en el proyecto”(BIZNEO, 2021).

Los clientes también pueden calificar el desempeño de los trabajadores, esto ayuda más al mejoramiento de la atención al cliente, así mismo para que la empresa se dé cuenta de cómo es que los clientes opinan de los trabajadores y analizar si los clientes se encuentran satisfechos con los servicios que el trabajador les ofrece.

Al obtener estos resultados, es importante analizarlo y base a eso desarrollar nuevas estrategias para fomentar un buen desempeño ayudando a mejorar el prestigio de la empresa.

### **2.1.13 Definición de habilidades y aptitudes de puesto**

La definición de perfil de puesto es la siguiente:

“El Perfil de puesto es una de las herramientas que permite agrupar y organizar los requisitos y habilidades que sean necesarios para cierto puesto de trabajo.

Este tipo de método permite que se pueda responder a las preguntas básicas que son **¿qué hace?, ¿cómo se hace?** y **¿para qué se hace?**, teniendo en cuenta las habilidades y aptitudes que son necesarias para el puesto además de saber cuáles son las condiciones y la cultura de la organización. A la hora de seleccionar al candidato, se tienen en cuenta ciertos aspectos como son: nivel de estudios, la experiencia que se requiere para el puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes, habilidades y características de personalidad que mejor se ajusten con el puesto vacante” (Buenos Aires Ciudad, 2021).

Para cada puesto en una empresa, se necesitan que los trabajadores cumplan con ciertas características para que se pueden desempeñar de manera correcta, el departamento de capital humanos que se encuentra dentro de la empresa, es el encargado de analizar y diseñar los diferentes perfiles de puesto, esto quiere decir que se describen las características y los grados de estudios que las personas deben contar, además de las describir las actitudes, el tipo de personalidad que debe tener el candidato y aptitudes.

Todas las empresas tienen diferentes necesidades y entre de ellas también sus diferentes departamentos cuentan con diferentes aspectos y buscan a personas específicas para que cuenten con habilidades específicas para que se desempeñe de la mejor forma.

### **2.1.14 Tipos de perfiles de puesto**

“Perfil de puesto de analista de tesorería”. (Ejemplos, 2021)

2.1.14.1 “Analista de inventarios”. (Ejemplos, 2021)

2.1.14.2 “Puesto de operador”. (Ejemplos, 2021)

- 2.1.14.3 "Puesto de instructor interno". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.4 "Técnico de laboratorio". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.5 "Asistente". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.6 "Puesto de camarera". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.7 "Asistente en farmacia". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.8 "Asistente en preescolar". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.9 "Puesto de recursos humanos". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.10 "Mantenimiento". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.11 "Puesto de asistente en electricidad". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.12 "Promotora en ventas". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.13 "director de marketing". (Ejemplos, 2021)
- 2.1.14.14 "director financiero" (Ejemplos, 2021)

### **2.1.15 Definición de la NORMA 035**

Según la secretaria del trabajo:

"La **NOM 035** tiene como objetivo principal establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como para fomentar un entorno organizacional laboral muy satisfactorio en los centros de trabajo. La **NOM 035** se aplica en todo el territorio nacional y aplica en todo tipo de organizaciones. Sin embargo, esta norma se puede aplicar dependiendo con el número de trabajadores que laboran dentro de la institución, por consecuencia de lo anterior, se derivan tres niveles que son los siguientes:

- Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores;
- Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores, y
- Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.

Al observar los niveles anteriores, la empresa tendrá que analizar en qué situación se encuentran, para así cumplir con las disposiciones que correspondan de acuerdo con el número de colaboradores que se encuentran registrados“(Secretaría del Trabajo y Prevención Social, 2018).

Esta norma es la encargada de identificar a los trabajadores que encuentran en riesgo psicosociales, además de fomentar un entorno saludable entre compañeros de trabajo.

El plantel, debe otorga capacitación sobre esta norma a los trabajadores donde se les explique a que hace referencia esta norma y posterior mente aplicar un cuestionario donde se evaluaran las respuestas y dependiendo de los resultados, elaborar estrategias para mejorar el entorno laboral y brindar ayuda a quien lo necesite.

### **2.1.16 La Importancia de capacitar a los trabajadores sobre esta NORMA 035**

“Los principales puntos sobre la importancia de capacitar a los trabajadores son:

- Porque la salud mental es primordial que debe ser tratada con suma importancia y con la misma prioridad que se le da a un problema de salud físico.
- Porque el equilibrio que existe entre la vida laboral y personal de los trabajadores de una empresa debe hacerse respetar.
- Porque gracias a una buena salud mental en los empleados de la organización aumenta la productividad.
- Sin importar el género del trabajador, al conocer la norma, sabrás los derechos o responsabilidades al respecto a un sano ambiente laboral” (Universidad Valle de Grijalva, 2020).

Para que una empresa trabaje de la mejor manera, es importante que los

trabajadores cuenten con una buena salud, tanto física como mentalmente, cuando alguno de ellos no está bien, comienza a reducir su productividad y esto lo puede afectar de manera negativa puesto que puede suceder un accidente en donde ponga en riesgo su integración física, por eso las empresas deben de certificarse en esta norma y ayudar a los trabajadores que se encuentren en este problema. Se busca tener un beneficio mutuo, ya que si el trabajador se encuentra en buena salud su productividad aumenta y además de que se les ayuda a salir del problema emocional en que se encuentren.

# **CAPÍTULO III**

## **DESARROLLO Y METODOLOGÍA**

## **3.1 PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **3.1.1 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.**

#### **Transmisión de la norma 305-STPS-2018**

La primera actividad que se planea realizar es, conocer plan de capacitación y los temas a tratar en el curso, posteriormente se estará presente en una clase que se les imparta al área administrativa, se observaran las formas y las técnicas que utilizan para la impartición del este curso y se tomaran anotaciones de todo lo que se necesite para después elaborar un informe general donde se explicarán a detalle las observaciones para determinar qué tipo de capacitación se imparte y las técnicas que se utilizan para impartir este curso.

#### **Aplicación y resultados de encuestas de la NORMA 03-STPS-2018**

Después de que se impartió los cursos, a los colaboradores se les aplico una encuesta que donde se establecen puntos como, por ejemplo: como se sienten trabajando en la empresa, como es la relación laboral entre compañeros y supervisores etc.

Terminando la aplicación de las encuestas se calificarán esas de acuerdo con unas tablas de resultados dependiendo de las respuestas de los trabajadores y con base a los resultados, se desarrollarán las estrategias para solucionar los problemas que sea más recurrentes.

#### **Determinación de cómo influyen la capacitación en los puestos administrativos.**

El siguiente paso es analizar los resultados de las encuestas e identificar como es que la capacitación en esta norma modifica las necesidades que la empresa presente.

Después de la capacitación, la empresa necesita características específicas que el personal debe tener como, por ejemplo: actitudes, aptitudes, personalidad y

conocimientos muy peculiares.

### **Ampliación de encuestas a los colaboradores de la empresa.**

Después de la capacitación sobre la NOM 035, se inicia con la aplicación de las encuestas a todos los trabajadores de la empresa, conforme al avance en las mismas, los trabajadores hacen comentarios o solicitudes para que ellos se sientan mejor en su entorno del trabajo, esas sugerencias se comunican al departamento de Recursos Humanos para que desarrolle estrategias para tratar de cumplir con todas las sugerencias.

### **Calificación de encuestas.**

Con las encuestas venia una lista donde vienen valores correspondientes a cada pregunta, se calificaron las encuestas de acuerdo con esa lista y al final se obtuvieron valores que son los que al departamento de recursos humanos le interesa, puesto que, con esos resultados, se implementaran las diferentes estrategias enfocadas a los temas que necesitan atención. Los resultados se imprimen y se engrapan a su cuestionario correspondiente

### **Subir resultados a la nube.**

La empresa utilizó la tecnología e hizo listas de todos los trabajadores que están laborando dentro de la empresa, después de calificar las encuestas, los resultados se añadieron a las listas que la empresa proporciono.

### **Captura de Datos para Acta de Sindicato**

La empresa está en proceso de conformar su sindicato, por lo que se capturaran los datos personales de quienes conforman el sindicato, además de hacer un extracto de los estatutos del sindicato para que los integrantes conozcan sus derechos y obligaciones.

## Elaboración de listas para firmar

Para saber que personas conforman el sindicato, se elaboraron listas donde vallan todos sus datos como por ejemplo nombre, número de nómina y a qué departamento pertenecen, para posterior mente buscarlos y firmaran de enterado que forman parte del Sindicato de la empresa, además de entregar la documentación correspondiente para anexarla al acta de asamblea.

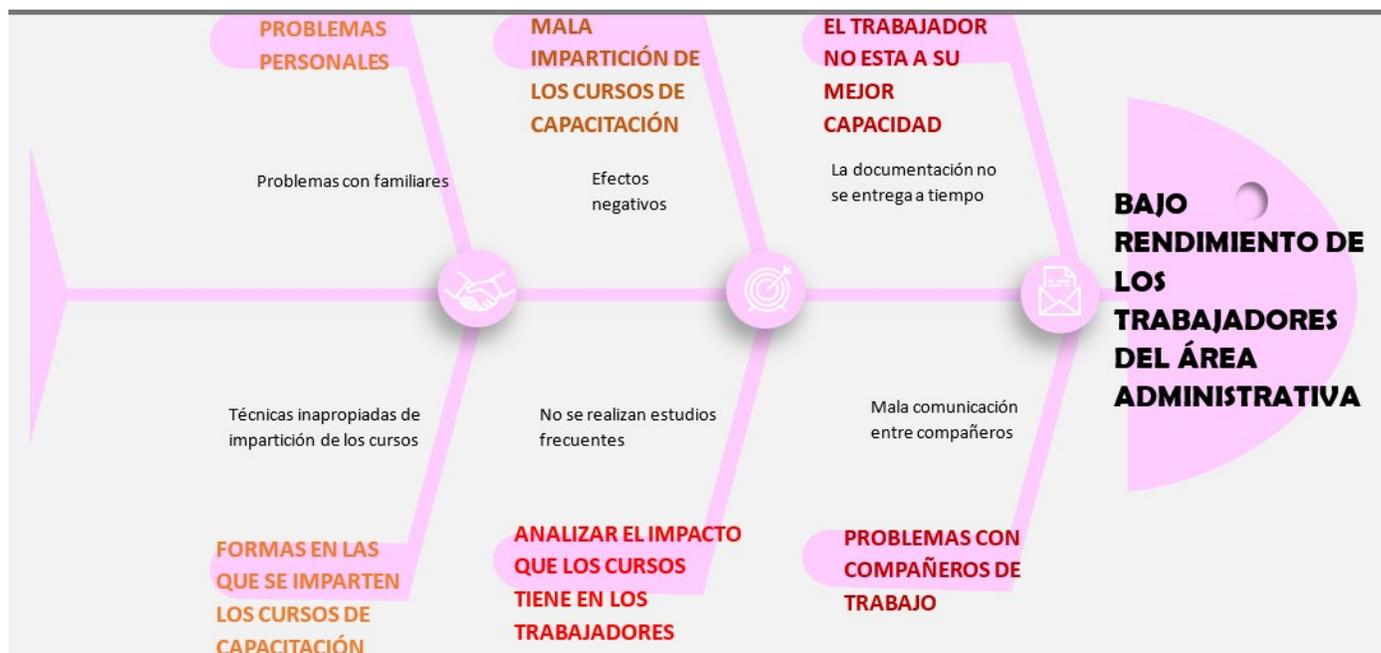
### 3.1.2 Cronograma de actividades

Actividades	OCT	OCT	OCT	OCT	NOV	NOV	NOV	NOV	N-D
	04-09	11-15	18-22	25-29	01-05	08-12	15-19	22-26	29-03
Aplicación de encuestas en la empresa									
Detección del problema									
Calificación de encuestas									
Inicio del Capítulo I									
Subir resultados de las encuestas a la nube									
Captura de datos para acta de sindicato									
Inicio del Capítulo II									
Identificación de los problemas que presentan los resultados de las encuestas									
Inicio del Capítulo III									
Identificación de las actividades a realizar									
Elaboración de listas para que los trabajadores firmen									
Elaboración de cronograma									
Determinación de alcances									
Hipótesis									
Diseño de investigación									
Determinación de la metodología									
Aplicación de la metodología									
Resultados									
Interpretación de datos									

Fuente: creación propia, 2021

### 3.1.3 Estrategias Globales

"Diagrama de Ishikawa planteamiento de problema y subproblemas dentro de la empresa CONFETEX S.A de C.V"



Fuente: creación propia, 2021

### 3.1.4 Solución al problema principal y subproblemas

**El trabajador no está a su mejor capacidad:**

- Buzón de quejas y sugerencias.
- Atención personalizada al trabajador.

**Mala impartición de los cursos de capacitación:**

- Conocimiento de los planes de capacitación.
- Analizar con frecuencia los resultados de la capacitación.
- La empresa tenga más control sobre los cursos de capacitación.

**Problemas personales:**

- Disponibilidad de un psicólogo.
- Implementación de pláticas sobre cualquier tema que tenga que ver situaciones personales.

#### **Formas en las que se imparten la capacitación:**

- Control más a fondo de las formas de capacitación.
- Revisión constante de los temas de capacitación.
- Elección de buenos capacitadores.

#### **Analizar el impacto que los cursos tienen en los trabajadores:**

- Realizar estudios más a menudo de los resultados de la capacitación.
- Analizar los comportamientos laborales de los trabajadores.

#### **Problemas con compañeros de trabajo:**

- Implementación de talleres de integración laboral.
- Pláticas de tolerancia y empatía laboral y personal.

## **3.2 ALCANCE Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Alcance de la investigación**

Para la realización de este proyecto se utilizan dos distintos tipos de investigación, que son las siguientes:

- Investigación exploratoria: se utiliza para analizar las formas en cómo se aplican las capacitaciones, se observa el plan de capacitación, material didáctico, actividades interactivas y las técnicas que se utilicen para la impartición de la capacitación.
- Investigación descriptiva: esta investigación se utiliza para describir todas las

actividades que se observan y posteriormente hacer un análisis de lo observado y describir como impacta la capacitación en los trabajadores y cómo influye en la descripción de puestos.

Así mismo se trabaja con los subproblemas que son:

- Formas en las que se imparten los cursos de capacitación.
- Análisis del impacto que los cursos tienen en los trabajadores.
- Mala impartición de los cursos de capacitación.

Estos 3 subproblemas son los más importantes, puesto que, si se tiene una mala impartición de los cursos y además se obtienen resultados negativos, la empresa se ve afectada por estos resultados, por eso estos puntos son importantes.

### **3.2.2 Enfoque de la investigación**

El principal enfoque que se utiliza es: **Mixto**, ya que se evalúan aspectos característicos y aspectos numéricos de las personas al ser entrevistados y al finalizar se realizara un análisis de lo observado, ya que el análisis principal es ver como la capacitación afecta a los trabajadores y como es que cambian las necesidades de puestos en la organización.

## **3.3 HIPÓTESIS**

### **3.3.1 Definición de hipótesis**

De acuerdo con la definición de Fabian, explica que la:

“Hipótesis es una idea que surge a partir cuando nace la pregunta del porqué de una cosa, ya se alguna situación que se esté viviendo en ese instante además de que puede ser fenómeno, un hecho o un proceso. La hipótesis es una herramienta primordial del pensamiento científico y filosófico, que sirve como primera base para los modelos y suposiciones teóricas, y que funciona como soporte angular para la búsqueda y construcción de respuestas en la generación de conocimiento” (Fabian, 2021).

### 3.3.2 Tipos de hipótesis

**Hipótesis explicativas:** Este tipo de hipótesis se ocupa ya que se explica cómo es que las capacitaciones influyen en los trabajadores y también como modifican las necesidades de la empresa en cuanto a la descripción de puestos.

**Hipótesis correlacionales:** Después de que se planten las hipótesis, se determina cuáles son la variables independientes y dependientes, al usar este tipo de hipótesis se identifica si las variables tienen relación entre sí.

### 3.3.3 Redacción de hipótesis

Hipótesis 1: Las formas en las que se imparten las capacitaciones son las correctas y se utilizan técnicas muy recurrentes.

Hipótesis 0: Las formas en las que se imparten las capacitaciones son inapropiadas y se utilizan técnicas poco usuales.

### Variables

**Variable independiente:** formas en las que se imparten las capacitaciones

**Variable dependiente:** técnicas poco usuales

Hipótesis 1: No afecta en nada que la empresa no haga estudios para saber si las capacitaciones ya impartidas tuvieron efectos positivos.

Hipótesis 0: Si la empresa no hace estudios recurrentes de los cursos ya impartidos no se obtienen datos tangibles y no se sabe si la capacitación tubo resultados positivos.

### Variables

**Variable independiente:** no afecta a la empresa

**Variable dependiente:** las capacitaciones tuvieron efectos positivos

Hipótesis 1: A los trabajadores no les afecta en nada si las capacitaciones son mal impartidas.

Hipótesis 0: La mala impartición de los cursos de capacitación tienen efectos negativos en los empleados de la empresa.

## **Variables**

**Variable independiente:** no afecta a los trabajadores

**Variable dependiente:** capacitaciones mal impartidas.

## **3.4 DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo del diseño y los pasos a seguir de esta investigación, se establecen diferentes puntos de los cuales son los siguientes:

**Investigación exploratoria:** Ya que se exploran los materiales didácticos que se ocupan para la capacitación, las técnicas que se utilizan en la impartición del curso y las actitudes de los trabajadores tienen en el momento de estar recibiendo la capacitación.

**Investigación descriptiva:** Se aplica esta investigación, ya que sirve para explicar los procesos y los pasos que se llevan a cabo cuando se imparte una capacitación y describir las acciones y reacciones que se observan.

**Investigación cualitativa:** Esta investigación ayuda a cuantificar los resultados que se obtienen al terminar el curso de capacitación puesto que después se aplica un cuestionario que ayuda a obtener resultados de los cuales se realiza la cuantificación.

**Investigación cuantitativa:** la investigación cuantitativa, ayuda a profundizar más en las opiniones que los trabajadores tengan al final del curso.

## **3.5 SELECCIÓN DE MUESTRA**

Para la determinación de la muestra, se toma como universo total a todos los empleados que conforman a la empresa CONFETEX S.A de C.V. obteniendo un total de 1292 empleados. De los cuales se toma como población al área de personal al administrativo, dando un total de 86 empleados que conforman esta población.

Para la selección de muestra se utiliza una ecuación matemática, esta ayudar a obtener una muestra que nos indicara a cuantas personas de la población se necesita para aplicar cualquier meto de recolección de datos.

### **Figura 6**

Fórmula para obtener la muestra.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

**Fuente: Sierra, 2014**

La población la representa con la "N" que es 86 empleados, la muestra se representa con la letra "n", el error se especifica con la letra "e<sup>2</sup>" que se determina como un 10% de error, el nivel de confianza es "Z<sup>2</sup>" que en este caso se requiere un 90% con un coeficiente de confianza de 1.65 y la proporción se representa con la letra "p" que se determina como 0.5% de proporción.

#### **3.5.1 Realización de la ecuación.**

**N**

**=86**

$$n = \frac{(86)(1.65)^2(0.5(1 - 0.5))}{(86 - 1)(.10)^2 + (1.65)^2(0.5(1 - .05))} = 38$$

**Z=1.65**

**P=0.5**

**e=.10**

Como resultado de la ecuación nos da 38, lo que quiere decir que, de nuestra población de 86 empleados del área administrativa, se deben de escoger al azar a 38 colaboradores de la misma área.

## **3.6 RECOLECCIÓN DE DATOS**

Existen diferentes tipos de métodos de recolección de datos, pero todos tienen el mismo propósito, hacer una recopilación de datos, para que estos al final sean analizados y en base a eso se llegue a una conclusión y si es necesario desarrollar diferentes estrategias.

Antes de aplicar algún método, es necesario identificar el tipo de investigación que se realizara, además de que es importante identificar los diferentes instrumentos de recolección y cuál es que más funciona para la investigación.

### **3.6.1 Selección del instrumento**

**Observación:** observar cómo es el meto de impartición de capacitación, además de mirar cuales son las reacciones de los trabajadores, ver quien está al pendiente de la plática y quien se distrae.

**Entrevistas:** Para esta investigación, el instrumento que se requiere aplicar es el de entrevista, puesto que la aplicación de esta es personal y se miden aspectos característicos sobre las capacitaciones y como la perciben. A demás de que al finalizar la entrevista se utilizaran medios digitales para graficar los resultados que son cuantitativos y cualitativos, para posteriormente analizarlos y obtener un resultado que justifique por qué se obtuvieron.

### **3.6.2 Aplicación del instrumento**

Para la aplicación del instrumento de investigación, se requiere principalmente dar la plática sobre la NOM-035, para que al finalizar la capacitación se aplique la siguiente entrevista, en la cual se hace preguntas como si le gusto el curso, que tan importante fue para ellos esta capacitación etc.

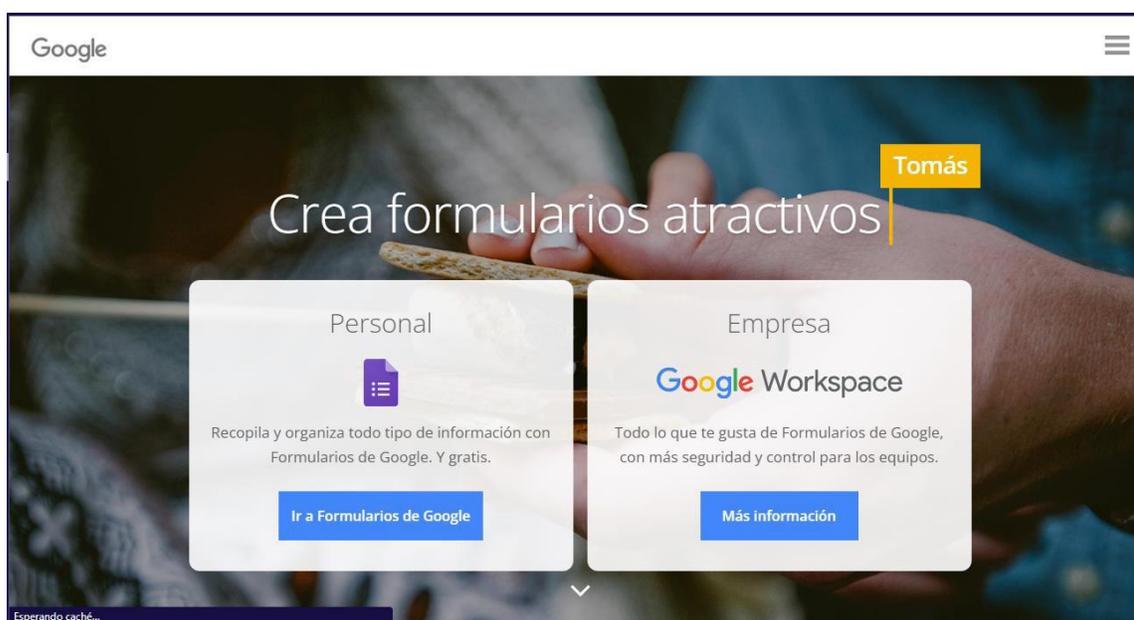
- ¿Te gusto el curso?
  - A) Si      B) No
  
- En una escala del 1 al 3, donde 1 no es relevante y 3 es muy relevante ¿el tema te pareció relevante?
  - A)1      B)2      C)3
- ¿Cómo Piensas que te beneficia saber más sobre la NOM-35? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Cómo crees que beneficiara la relación entre tus compañeros y tu después de haber recibido la plática sobre la NOM-035? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- De los siguientes ejemplos, selecciona un riesgo psicosocial
  - A) Cumplir una meta personal.
  - B) Exigencia y presión de más en el trabajo.
  - C) Tener una relación plena con compañeros de trabajo.
- ¿Piensas que esta platica te ayudará a prevenir riesgos psicosociales en tu trabajo?
  - A) Si
  - B) No
- ¿Por qué? \_\_\_\_\_

### 3.6.3 Preparación de datos

Después de que aplican las encuestas, se procede a digitalizar los datos recabados para obtener graficas en donde se pueda observar el porcentaje de personas que eligieron las diferentes respuestas que se les proporcionaron como respuesta.

Para la digitalización de los resultados de la encuesta se utiliza la plataforma de Google Forms, ya que, en esta plataforma, al introducir los datos, la plataforma clasifica y grafica las respuestas ahorrando trabajo para las personas que se encargan de contabilizar y graficar los resultados.

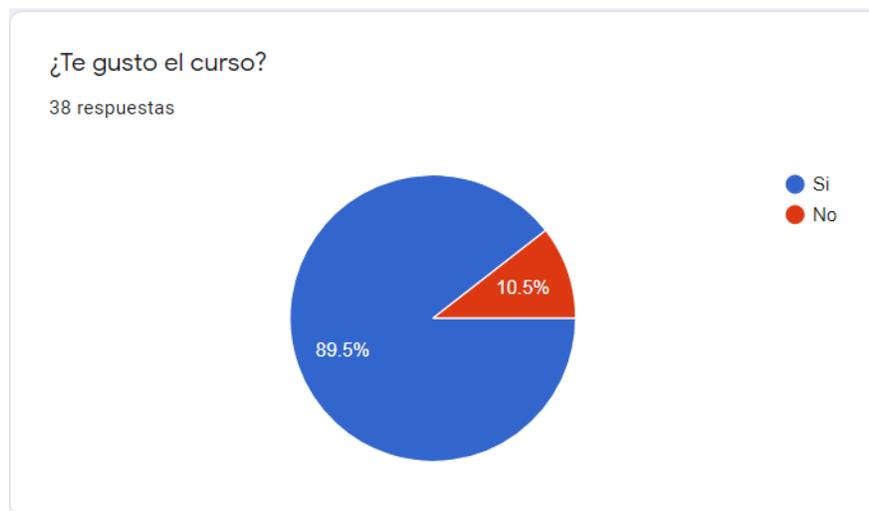
*Figura 7*  
*"Google Forms"*



**Fuente: Google Forms, 2021**

### 3.7 ANÁLISIS DE DATOS

*Grafica 1. "Pregunta 1 de la encuesta"*



**Fuente: Google Forms, 2021**

Esta primera pregunta es cuantitativa y hace referencia a que, si a las personas que estuvieron presentes en la capacitación, les gusto el curso de los cuales se logró obtener los siguientes resultados:

En la gráfica anterior se puede observó que el 89.5% de las personas entrevistadas dijeron que el curso de capacitación les gusto, es decir que la técnica que se utilizó para la impartición de la capacitación fue la adecuada puesto que ya que la mayoría de las personas entendieron de que se trataba el curso y comprendieron los conceptos que se explicaron.

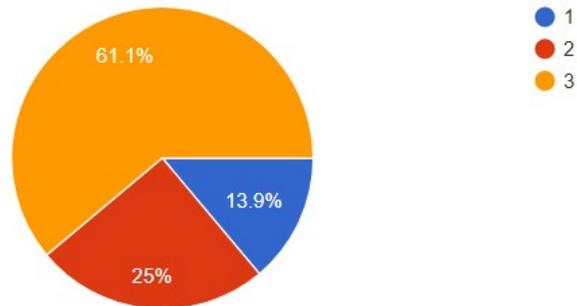
También se percibe que un 10.5% de las personas que estuvieron presentes en la capacitación, no les gusto la plática, esto se debe que posiblemente no les gusto la manera en que se explicaron los temas o porque no pusieron atención a los puntos que se tocaron en la capacitación.

## Grafica 2

### "Pregunta 2"

En una escala del 1 al 3 donde 1 no relevante y 3 es muy relevante ¿El tema te parecio relevante?

36 respuestas



**Fuente: Google Forms, 2021**

La segunda pregunta de esta entrevista, se toma en cuenta que tan importante les resulto el tema de la NOM-035, de las cuales se les proporciono 3 respuestas y se obtuvieron los siguientes resultados:

Como primer resultado se obtiene que un 61.1% de las personas que estuvieron presentes en la capacitación, encontraron que la plática fue de suma importancia para ellos, lo que quiere decir que estas personas les interesó saber más sobre la NOM-035.

El segundo resultado fue que al 25% de las personas encuestadas la plática les resulto moderadamente importante, lo que indica que, a este porcentaje de personas, no les llamó la atención esta platica.

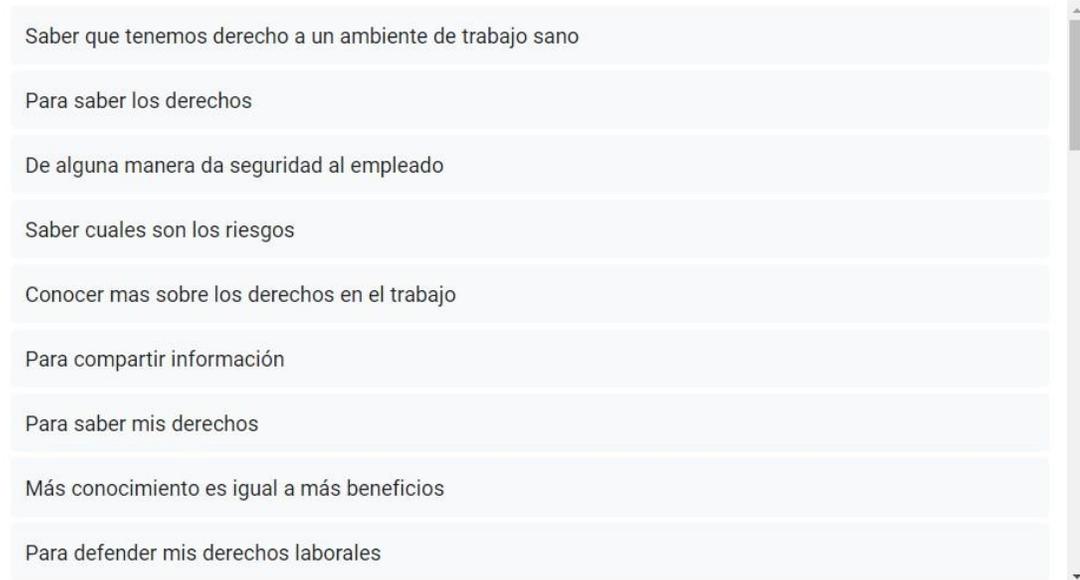
Y como tercer resultado se obtiene que a un 13.9% de las personas que asistieron a la capacitación la consideran que no es relevante, lo que quiere decir que a esta porción de personas no les interesa saber sobre la NOM-035.

## **Figura 8**

### **"Pregunta 3"**

¿Cómo piensas que te beneficia saber más sobre la NOM-035?

38 respuestas

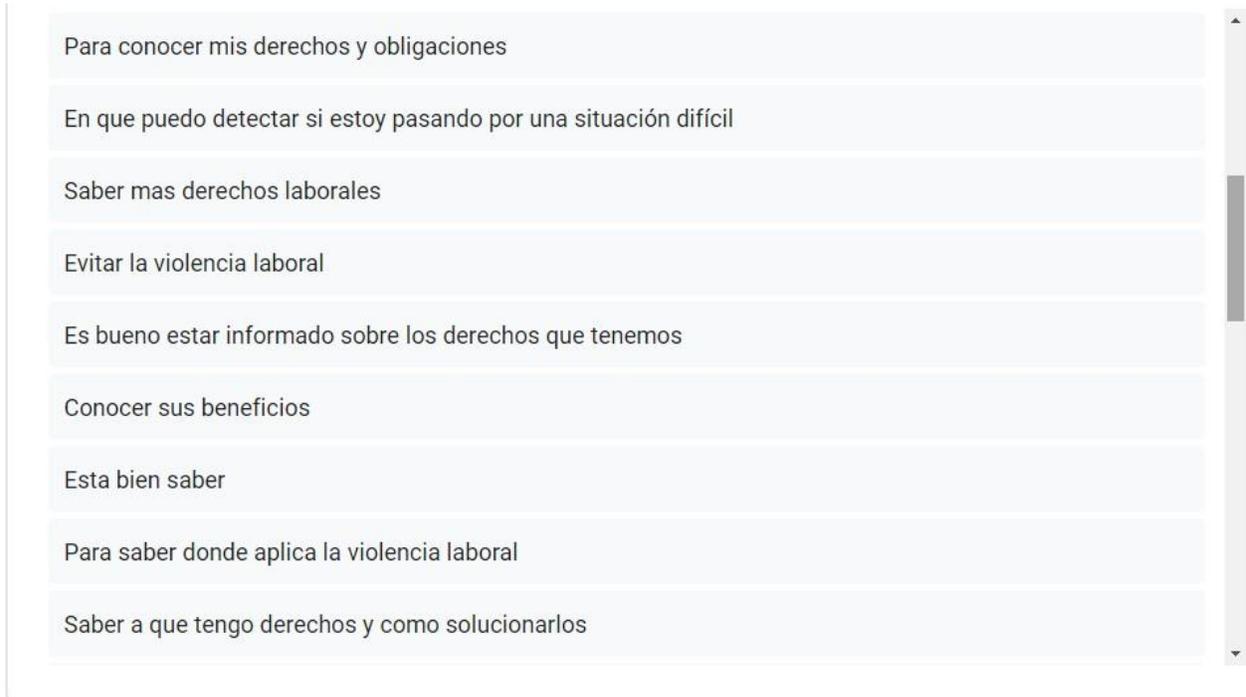


Saber que tenemos derecho a un ambiente de trabajo sano
Para saber los derechos
De alguna manera da seguridad al empleado
Saber cuales son los riesgos
Conocer mas sobre los derechos en el trabajo
Para compartir información
Para saber mis derechos
Más conocimiento es igual a más beneficios
Para defender mis derechos laborales

**Fuente: Google Forms, 2021**

Las personas consideran que el saber más de esta norma, los beneficia a que ellos sepan cuáles son sus derechos y como debe de ser la convivencia entre compañeros, además de que ellos ya identifican cuales son los factores de riesgo. Explican que es bueno que se les comparta información sobre esta norma así se encuentran enterados y se puedan defender si es que pasan por alguna situación de riesgo psicosocial.

**Figura 9**  
**"Pregunta 3"**



A screenshot of a Google Forms question titled "Pregunta 3". The question is presented as a list of nine options, each in a light blue rectangular box. The options are: "Para conocer mis derechos y obligaciones", "En que puedo detectar si estoy pasando por una situación difícil", "Saber mas derechos laborales", "Evitar la violencia laboral", "Es bueno estar informado sobre los derechos que tenemos", "Conocer sus beneficios", "Esta bien saber", "Para saber donde aplica la violencia laboral", and "Saber a que tengo derechos y como solucionarlos". A vertical scrollbar is visible on the right side of the list.

**Fuente: GOOGLE FORMS, 2021**

Los trabajadores que contestaron las encuestas, explican que el saber más sobre la norma les ayuda a evitar malos tratos y si tiene malos tratos, saber a dónde acudir para que le brinden la ayuda necesaria, además de que conocen cuáles son sus obligaciones como trabajadores para tener un ambiente de trabajo pleno.

**Figura 10**  
**"Pregunta 3"**

También expresaron que el saber más sobre esta norma, les ayudará a mejorar sus



A screenshot of a Google Forms response list for 'Pregunta 3'. The responses are listed in a vertical scrollable area with a grey scrollbar on the right. The responses are:

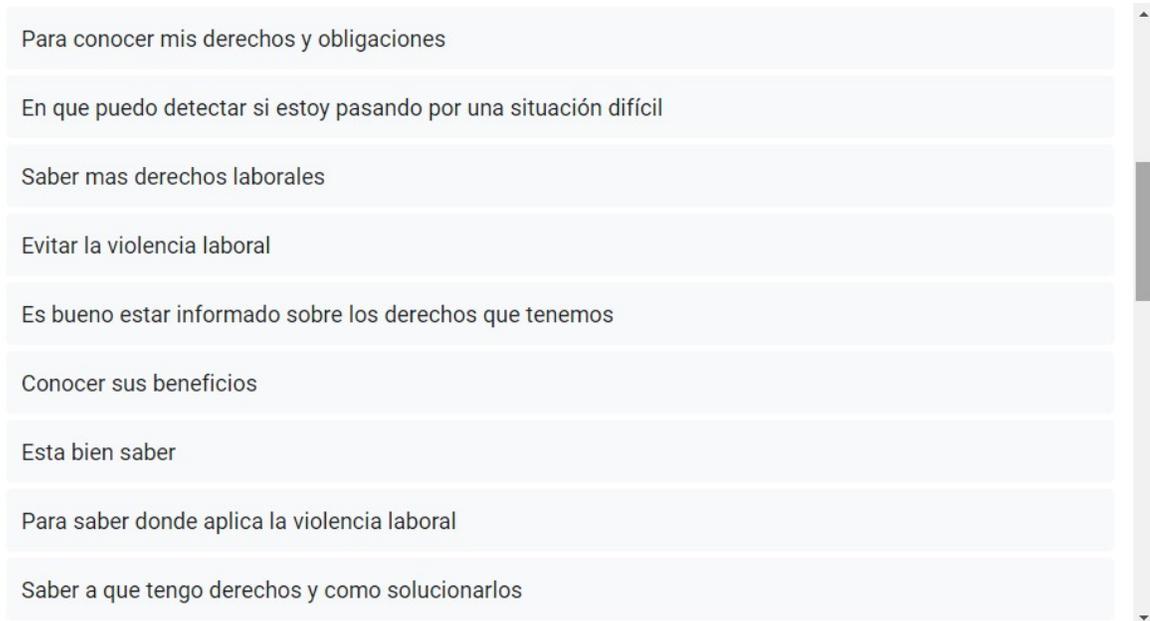
- A mejorar la calidad de mi trabajo
- Saber mas sobre los derechos de los trabajadores
- Dándonos mas información
- Para saber si estoy sufriendo o alguno de mis compañeros estan sufriendo violencia
- Mejorar mis relaciones laborales
- Mejora mi comportamiento
- Mejoro como persona
- Para saber que riesgos puedo sufrir
- Identificar que riesgos puedo sufrir

**Fuente: Google Forms, 2021**

actitudes hacia sus compañeros y a reflexionar como es que sus acciones pueden afectar a sus compañeros.

Todas estas respuestas que las personas proporcionaron, indica que si supieron identificar qué acciones que perjudican, las consecuencias que pueden tener y la forma en las que impactan en sus compañeros de trabajo.

**Figura 11**  
**"Pregunta 3"**



A screenshot of a Google Form titled "Pregunta 3" showing a list of responses. The responses are listed in a vertical column, each in a light blue box. The responses are:

- Para conocer mis derechos y obligaciones
- En que puedo detectar si estoy pasando por una situación difícil
- Saber mas derechos laborales
- Evitar la violencia laboral
- Es bueno estar informado sobre los derechos que tenemos
- Conocer sus beneficios
- Esta bien saber
- Para saber donde aplica la violencia laboral
- Saber a que tengo derechos y como solucionarlos

**Fuente: Google Forms, 2021**

Esta pregunta se manejó de manera abierta, porque las personas pudieran expresar libremente y con sus propias palabras explicaran como es que piensan que el saber más sobre la NOM-035 los beneficiara.

La mayoría de las personas expresaron que saber sobre esta norma les aporta muchos beneficios y uno de ellos es saber más sobre los derechos y obligaciones que ellos tienen como colaboradores de la empresa.

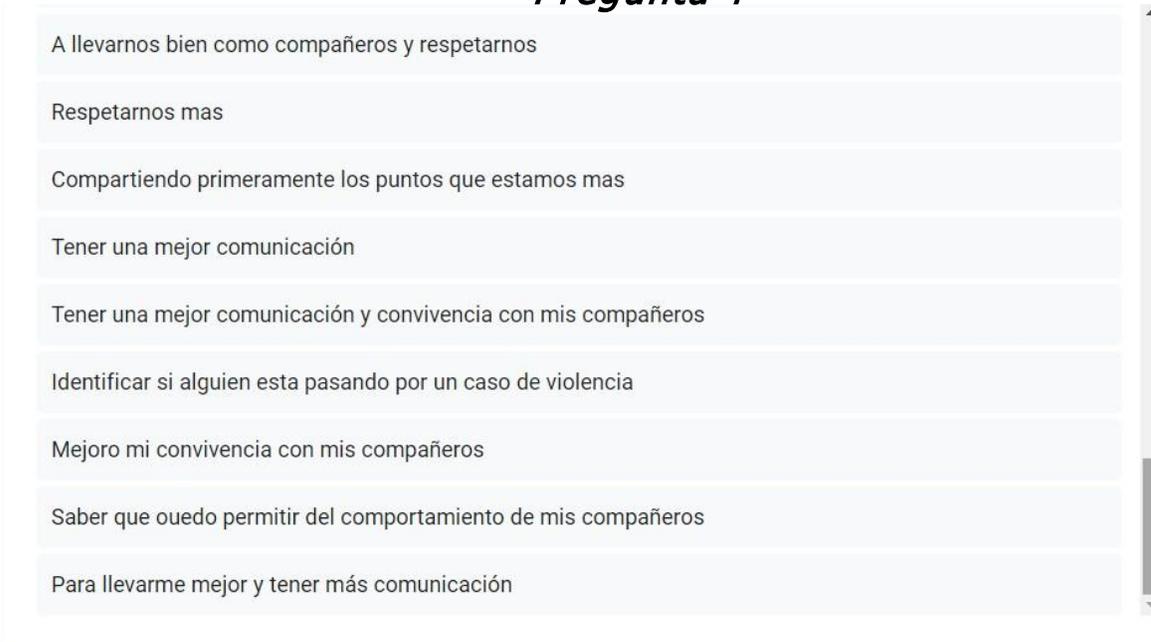
**Figura 12**  
**"Pregunta 4"**



Las personas entrevistadas, comentan que el saber sobre esta norma, es importante porque deben de entablar una buena comunicación entre compañeros de trabajo, además de que comprendieron que el para una relación sana entre compañeros es el respeto en todos los sentidos, respetar los puntos de opinión diferentes a los suyos, respeto a las decisiones que estos toman en el trabajo y sobre todo el respeto hacia la persona de cada uno de sus compañeros de trabajo.

## Figura 13

### "Pregunta 4"



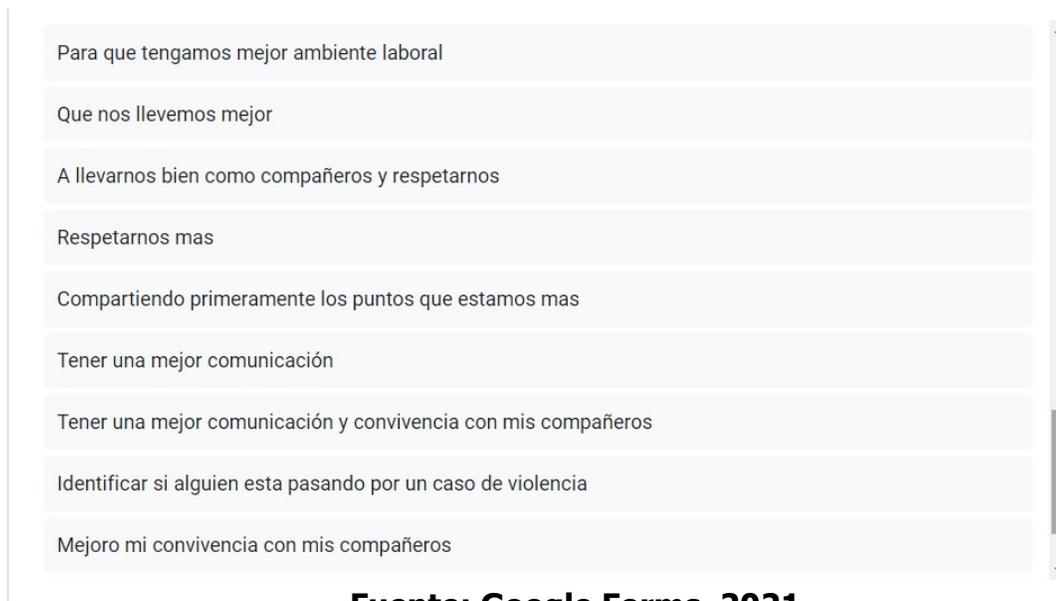
A screenshot of a Google Form titled "Pregunta 4". The form contains a list of 10 response options, each in a separate light blue box. The options are:

- A llevarnos bien como compañeros y respetarnos
- Respetarnos mas
- Compartiendo primeramente los puntos que estamos mas
- Tener una mejor comunicación
- Tener una mejor comunicación y convivencia con mis compañeros
- Identificar si alguien esta pasando por un caso de violencia
- Mejoro mi convivencia con mis compañeros
- Saber que ouedo permitir del comportamiento de mis compañeros
- Para llevarme mejor y tener más comunicación

**Fuente: Google Forms, 2021**

Descuerdo con los que las personas entrevistadas contestaron a esta entrevista, el recibir esta capacitación cobre la norma, les extendió el panorama una a que entendieran que las relaciones laborales deben de ser sin violencia, tratarse con respeto, tolerancia y que la comunicación que mantienen sea más abierta y más fluida, buscando las palabras más adecuadas en el momento para evitar malos entendidos.

**Figura 16**  
**"Pregunta 4"**



A screenshot of a Google Form titled "Pregunta 4" showing a list of responses. The responses are displayed in a scrollable list with a vertical scrollbar on the right side. The responses are:

- Para que tengamos mejor ambiente laboral
- Que nos llevemos mejor
- A llevarnos bien como compañeros y respetarnos
- Respetarnos mas
- Compartiendo primeramente los puntos que estamos mas
- Tener una mejor comunicación
- Tener una mejor comunicación y convivencia con mis compañeros
- Identificar si alguien esta pasando por un caso de violencia
- Mejoro mi convivencia con mis compañeros

**Fuente: Google Forms, 2021**

Comprenden que el trabajar en armonía los beneficia mucho, que si existe la armonía todos son más productivos, tuvieron muy presente que la comunicación es lo más importante para que tengan una convivencia sana y libre de malos tratos.

Comprendieron que la base de toda buena relación es la comunicación y el respeto al dirigirse entre ellos mismos y tener confianza entre sí para que identifiquen quien está pasando por un momento delicado ayudarlo si es el caso que necesite la ayuda inmediata.

**Figura 17**  
**"Pregunta 4"**



A screenshot of a Google Forms survey titled "Pregunta 4". The form displays a list of responses in a scrollable area. The responses are: "Espero que mejore", "En poder escuchar un poco más.", "Que tengamos mas respeto entre todos", "Incrementar el ambiente laboral", "Ejercer nuestro derecho como trabajador", "Ser mas respetuosos", "Mejorar la convivencia", "Respeto", and "Mejorar el ambiente laboral". A vertical scrollbar is visible on the right side of the list. Below the list, the text "Fuente: Google Forms, 2021" is displayed.

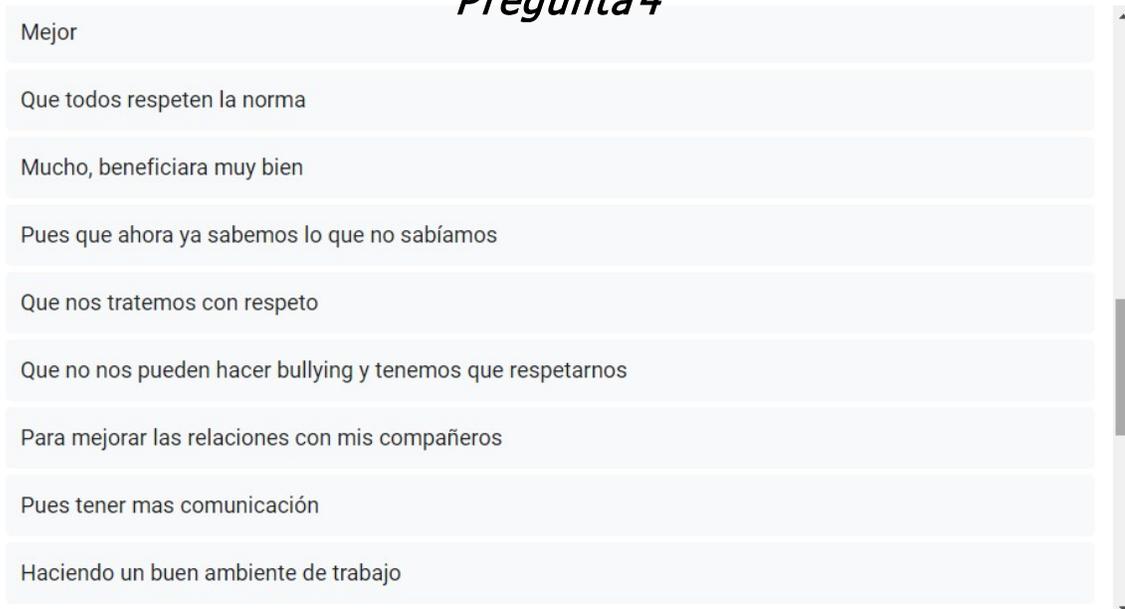
Espero que mejore
En poder escuchar un poco más.
Que tengamos mas respeto entre todos
Incrementar el ambiente laboral
Ejercer nuestro derecho como trabajador
Ser mas respetuosos
Mejorar la convivencia
Respeto
Mejorar el ambiente laboral

**Fuente: Google Forms, 2021**

También expresaron que al saber más sobre esta NOM-035 podrían identificar los riesgos psicosociales y que compañero está pasando por un caso de estos y tratar de ayudarlo para que salga de ese problema. Además de que ellos ya identificaron a donde acudir para tratar situaciones de forma personal.

*Figura 18*

**"Pregunta 4"**



A screenshot of a Google Forms survey titled "Pregunta 4". The form is open, showing a list of responses. The responses are as follows:

- Mejor
- Que todos respeten la norma
- Mucho, beneficiara muy bien
- Pues que ahora ya sabemos lo que no sabíamos
- Que nos tratemos con respeto
- Que no nos pueden hacer bullying y tenemos que respetarnos
- Para mejorar las relaciones con mis compañeros
- Pues tener mas comunicación
- Haciendo un buen ambiente de trabajo

**Fuente: Google Forms, 2021**

Al igual que la pregunta anterior, esta también se manejó de forma abierta, para que las personas escribieran su opinión de como beneficia la relación laboral al saber más de la NOM-035.

Alguna de las respuestas, dicen que al saber más sobre esta norma les ayudará a mantener una comunicación más fluida entre ellos mismos, además también indicaron que saber más de este tema influye a que se tengan más respeto entre de ellos mismos, ser más amables entre de ellos y a poner atención más a las acciones que pueden dañar a sus compañeros

### Grafica 3

#### "Pregunta 5"

De los siguientes ejemplos, selecciona un riesgo psicosocial

37 respuestas



**Fuente: Google Forms, 2021**

Para saber el grado de aprendizaje que las personas se llevaron después de la capacitación, se les realizó una pregunta donde ellos tenían que seleccionar en que oración se encontraba el ejemplo un riesgo psicosocial, en esta pregunta se proporcionaron 3 posibles respuestas, donde solo una es la respuesta correcta.

Como se observa en la gráfica, solo el 64.9% más de la mitad de las personas encuestadas pudieron identificar de manera correcta el ejemplo de un riesgo psicosocial, lo que indica que este porcentaje de personas comprendieron el tema de manera exitosa.

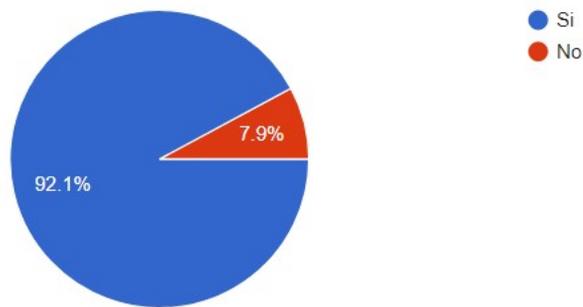
Los siguientes 21.6% y 13.5% de las personas no pudieron identificar cual fue el ejemplo que un riesgo psicosocial, lo que quiere decir, que estos porcentajes no comprendieron de manera correcta el tema, lo que indica que es posible que hizo falta mencionar más ejemplos de la vida cotidiana para que pudieran comprender mejor la capacitación.

## ***Grafica 4***

### ***"Pregunta 6"***

¿Piensas que esta platica te ayudara a prevenir riesgos psicosociales en tu trabajo?

38 respuestas

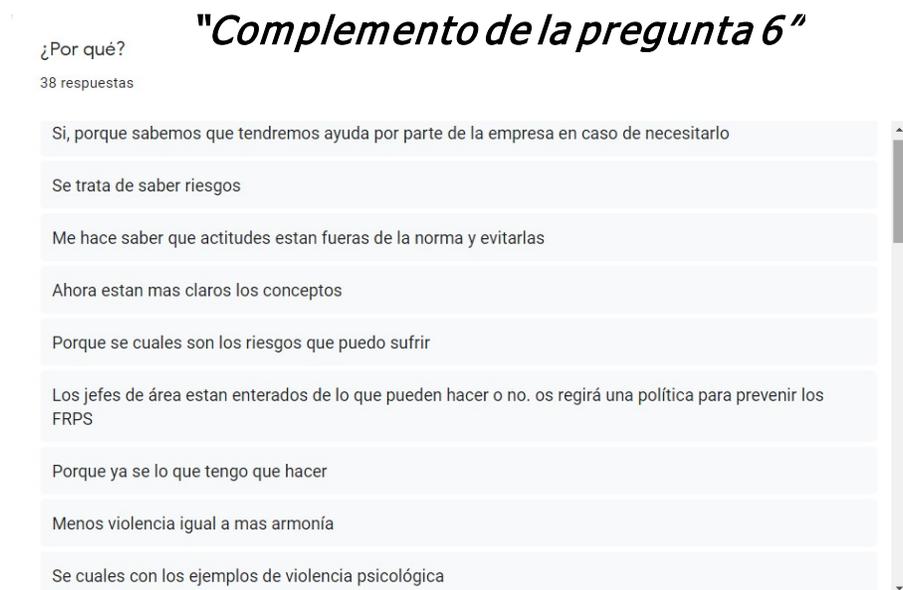


**Fuente: Google Forms, 2021**

Esta pregunta se divide en 2 secciones, la primera es donde las personas entrevistadas tenían que elegir entre dos respuestas, esta pregunta hace referencia que después de esta platica ellos podrían prevenir riesgos psicosociales en su día a día en su trabajo, a lo que el 92.1% más de la mitad de las personas contestaron que sí podrían prevenir riesgos psicosociales después de esta capacitación, lo que indica que ellas podrían identificar un riesgo y poder evitarlo.

Por su parte un 7.9% de las personas, indicaron que después de esta platica ellos no podría identificar un riesgo psicosocial, lo que quiere decir que solo pocas personas no podrían hacer este tipo de identificación, al no poder hacerlo indica que no comprendieron el tema y esto puede ser por diferentes factores, por ejemplo, que los ejemplos no fueron los adecuados o que no fueron muy claros y la técnica que se utilizaron no fueron las adecuadas.

**Figura 19**



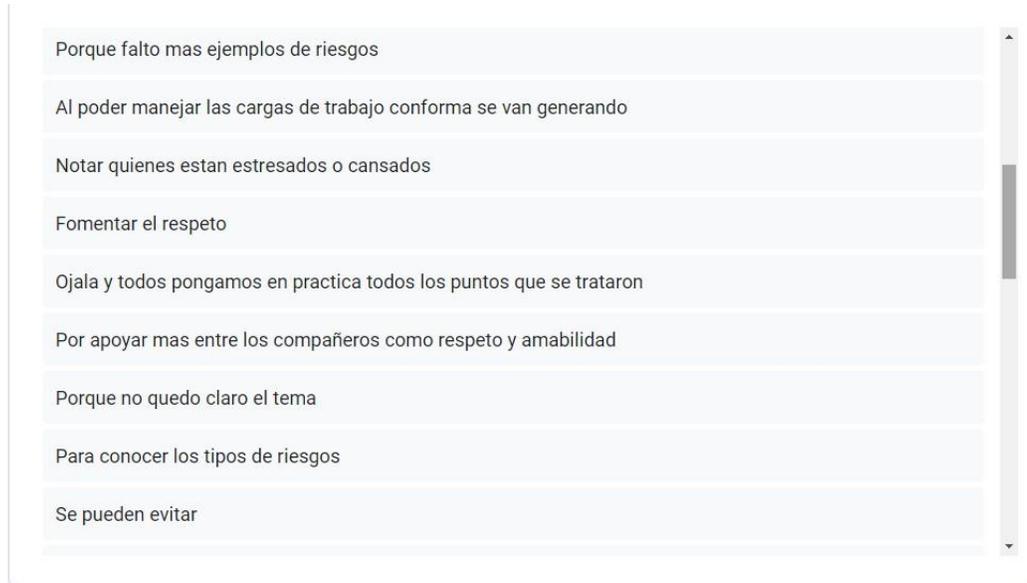
**Fuente: Google Forms, 2021**

Como se observa en la imagen, los trabajadores ya tienen más presente que el trabajo en equipo es mejor y que se debe de tener un buen compañerismo entre de ellos, además de que ellos saben cómo prevenir todo tipo de riesgo.

Los facilitadores de área ya están enterados de los riesgos psicosociales y ellos deben de brindar la atención si se presenta alguna situación que ponga en riesgo de la moral o física de las personas que se encuentran a su mando.

## Figura 20

### "Complemento de la pregunta 6"



A screenshot of a Google Forms survey showing responses to question 6. The responses are listed in a scrollable list:

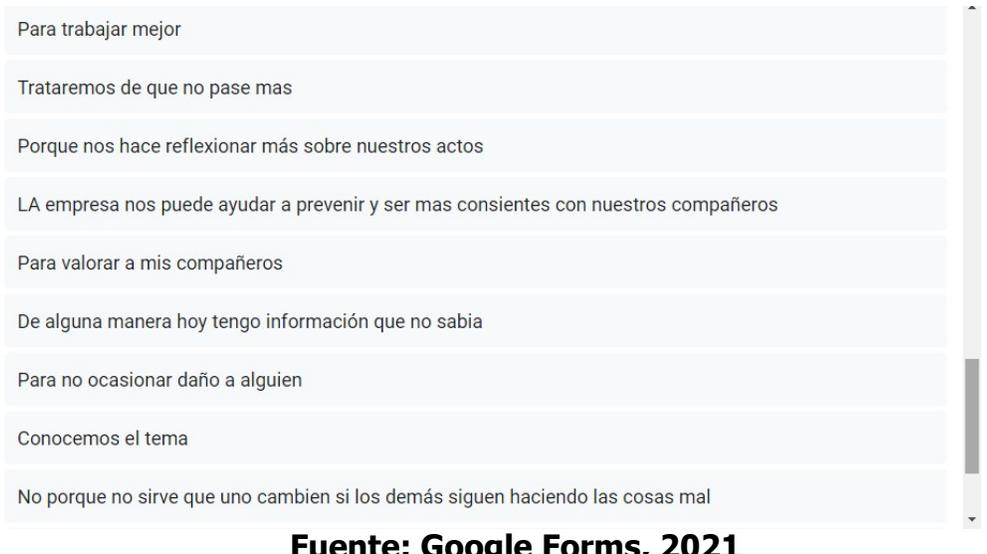
- Porque falto mas ejemplos de riesgos
- Al poder manejar las cargas de trabajo conforma se van generando
- Notar quienes estan estresados o cansados
- Fomentar el respeto
- Ojala y todos pongamos en practica todos los puntos que se trataron
- Por apoyar mas entre los compañeros como respeto y amabilidad
- Porque no quedo claro el tema
- Para conocer los tipos de riesgos
- Se pueden evitar

**Fuente: Google Forms, 2021**

En esta imagen se pueden apreciar algunas respuestas, donde expresan que no entendieron el tema porque no se manejaron ejemplos más claros, además de que no externaron sus dudas y es así como ellas piensan que no les sirvió de nada la plática, allí es donde el capacitador debe de cambiar las técnicas que utiliza en el curso para que todos tengan claro el tema.

## Figura 21

### "Complemento de la pregunta 6"



A screenshot of a Google Forms dropdown menu. The menu is open, showing nine options. The options are: "Para trabajar mejor", "Trataremos de que no pase mas", "Porque nos hace reflexionar más sobre nuestros actos", "LA empresa nos puede ayudar a prevenir y ser mas consientes con nuestros compañeros", "Para valorar a mis compañeros", "De alguna manera hoy tengo información que no sabia", "Para no ocasionar daño a alguien", "Conocemos el tema", and "No porque no sirve que uno cambien si los demás siguen haciendo las cosas mal". The menu is styled with a light blue background and a vertical scrollbar on the right side.

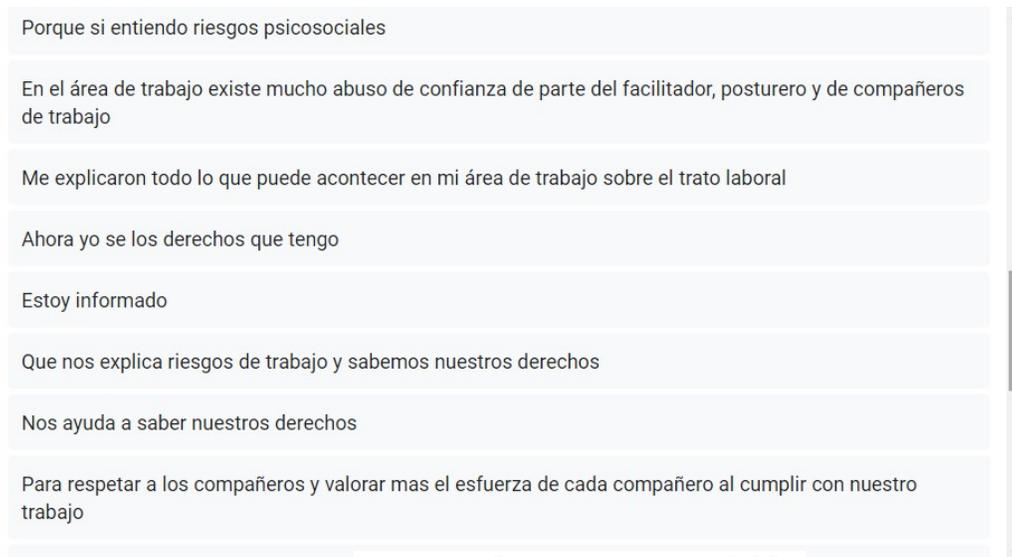
Para trabajar mejor
Trataremos de que no pase mas
Porque nos hace reflexionar más sobre nuestros actos
LA empresa nos puede ayudar a prevenir y ser mas consientes con nuestros compañeros
Para valorar a mis compañeros
De alguna manera hoy tengo información que no sabia
Para no ocasionar daño a alguien
Conocemos el tema
No porque no sirve que uno cambien si los demás siguen haciendo las cosas mal

**Fuente: Google Forms, 2021**

Identifican que la obligación de la empresa es ayudarlos en caso de que lo necesiten, ya que esta debe de contar con el personal necesario para que ayude a los trabajadores, además de que la atención debe de ser equitativa e igualitaria, además de que entendieron que se deben valorar unos a los otro y esto permita que su ambiente laboral sea mejor, también expresaron que al tener el conocimiento están más atentos de lo que sucede a su alrededor.

## Figura 22

### "Complemento de la pregunta 6"



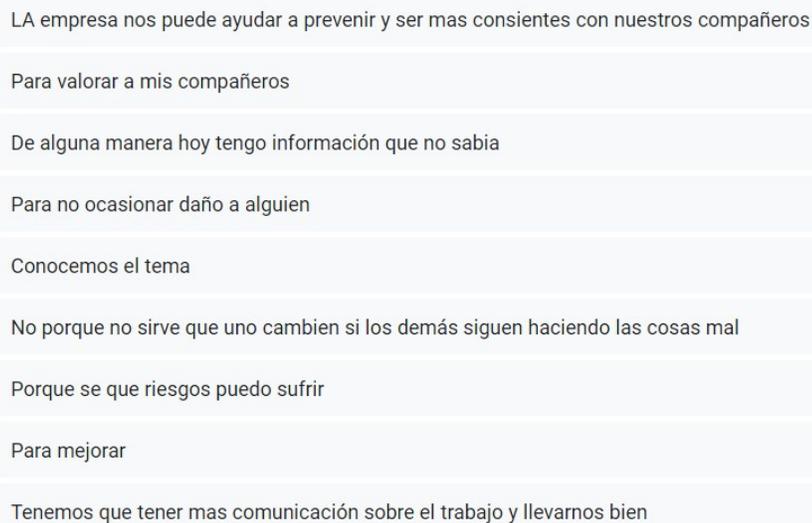
Porque si entiendo riesgos psicosociales
En el área de trabajo existe mucho abuso de confianza de parte del facilitador, posturero y de compañeros de trabajo
Me explicaron todo lo que puede acontecer en mi área de trabajo sobre el trato laboral
Ahora yo se los derechos que tengo
Estoy informado
Que nos explica riesgos de trabajo y sabemos nuestros derechos
Nos ayuda a saber nuestros derechos
Para respetar a los compañeros y valorar mas el esfuerzo de cada compañero al cumplir con nuestro trabajo

**Fuente: Google Forms, 2021**

Por su parte, solo pocas personas indicaron que no podría hacer la identificación de un riesgo psicosocial y en esta segunda etapa de la pregunta 6 indicaron que los conceptos y temas que se abordaron en la capacitación, no les quedaron claros, por consecuencia el 7.9% no comprendieron el tema y esto los podría perjudicar porque por lo mismo que no saben identificar un riesgo no sabrían si ellos son víctimas de violencia laboral o si ellos son los que violentan a sus compañeros de trabajo.

## Figura 23

### "Complemento de la pregunta 6"



LA empresa nos puede ayudar a prevenir y ser mas consientes con nuestros compañeros

Para valorar a mis compañeros

De alguna manera hoy tengo información que no sabia

Para no ocasionar daño a alguien

Conocemos el tema

No porque no sirve que uno cambien si los demás siguen haciendo las cosas mal

Porque se que riesgos puedo sufrir

Para mejorar

Tenemos que tener mas comunicación sobre el trabajo y llevarnos bien

**Fuente: Google Forms, 2021**

Para complementar la pregunta 6, se les indico a las personas que expresaran con sus palabras, porque si o porque no la plática les ayudaría a identificar riesgos psicosociales en su trabajo.

Como se observó anteriormente en la primera fase de la pregunta anterior y como se puede identificar en la gráfica, la mayoría de las personas respondieron que, si y alguna de las respuestas de estas personas fueron, que después de esta platica si pueden identificar riesgos porque ya conocen que los causa que los provocan, también otra de las respuestas es que dicen que como ellos ya pueden identificar los riesgos deben de pedir ayuda a la empresa y que esta se las tiene que brindar.

# **CAPÍTULO IV**

## **RESULTADOS**

## 4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Después de la aplicación de las entrevistas y de obtener los resultados antes vistos, se obtienen resultados satisfactorios puesto que la mayoría de las personas encuestadas, tuvieron una respuesta positiva a la capacitación de la NORMA -035- STPS-2018. En la entrevista se consideraron 2 preguntas importantes que son:

- En una escala del 1 al 3, donde 1 no es relevante y 3 muy relevante ¿el tema te pareció relevante?
- ¿Piensas que la plática te ayudará a prevenir riesgos psicosociales en tu trabajo?

Con estas dos preguntas se analiza todas las respuestas a las preguntas de las personas entrevistadas y se mide el nivel de aprendizaje y percepción que tuvieron.

Como anterior mente se observa que en la segunda pregunta de la entrevista se obtuvo que un 61.1% de las personas si consideran que el tema abordado en la capacitación es muy relevante, lo que indica que se logra que las personas comprendan, analicen y entendieran el tema a su totalidad, logrando que ellas hicieran una reflexión de las acciones, actitudes y palabras que pueden dañar su integridad social y después de esta platica ellos pueden identificar si ellos mismos o alguno de sus compañeros están pasando por una situación de violencia psicosocial, además al contar ellos con la información correcta saben a dónde acudir para pedir ayuda dentro de la empresa y los derechos con lo que ellos tienen.

El 38.9% de las personas indicaron que no se les hacía relevante la capacitación, lo que quiere decir que existen muchos factores por las cuales a ellos no les interesó la capacitación, se cree que uno de estos factores es que, aunque ellos conozcan cuales son los riesgos psicosociales y si están pasando por un problema parecido las personas sienten que si recurren a pedir ayuda se sienten ignorados ya que no se les atiende de una manera adecuada.

En cuanto a la pregunta seis de la entrevista se obtuvo que un 92.1% de las personas piensan que la plática sobre la NOM-035 si les sirve para que ellos prevengan los riesgos psicosociales en su trabajo además de que expresan por qué si les aprovecha saber más sobre esta norma, por ejemplo, una persona expresó que sí, porque así ya saben que acciones pueden permitir por parte de sus compañeros de trabajos y supervisores y que acciones deben de rechazar e informar de manera inmediata al área correspondiente que se encarga de este tipo de problemas, otra persona expresó que sí, porque ya sabe la empresa tiene la obligación de ayudarlos si pasan por un riesgo psicosocial dentro de la institución.

El 7.9% de las personas indicaron que la plática no les podría ayudar y esto se debe a que las personas no comprendieron el tema a la perfección, una de ellas expresó que los ejemplos que dieron no fueron muy claros, lo que quiere decir que faltó que se mencionaran ejemplos más realistas ellos viven cotidianamente.

De esta forma se observa que la forma en la que se impartieron las capacitaciones fue de manera correcta y que se asume una buena respuesta por parte de las personas que recibieron la plática, además de que se tiene un impacto satisfactorio en los trabajadores ya que al saber la información ellos saben que es lo que deben hacer si se encuentran dentro de una situación así. Se espera que después de esta capacitación los índices de violencia entre compañeros se reduzcan para que se fomente un ambiente laboral digno sin abuso psicológico entente los mismos compañeros de trabajo entre y facilitador – trabajador.

Además de que los perfiles de puestos se modificaron, ya que los nuevos trabajadores que soliciten un puesto dentro de la empresa deben conocer un poco sobre los riesgos psicosociales que pueden surgir dentro del trabajo.

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES**

## **5.1 CONCLUSIONES DEL PROYECTO, RECOMENDACIONES, EXPERIENCIA PROFESIONAL Y PERSONALIDAD ADQUIRIDA**

### **5.1.1 Conclusiones del proyecto**

En conclusión, el proyecto resulta muy funcional, ya que dentro de la empresa no se analizaban datos de satisfacción después de cada capacitación, solo impartían las capacitaciones y la empresa no sabían si los trabajadores aprendían de los temas de los que se hablaban con ellos.

También se identifica que la forma y las técnicas que se aplican las capacitaciones son las adecuadas, pero como todo siempre se puede mejorar, en próximas capacitaciones se pueden mencionar y explicar más ejemplos para que los trabajadores entiendan más a profundidad el tema, además de hacer más dinámicas interactivas. Las capacitaciones siempre va ayudar a los trabajadores, para que sean más productivos y tengan un ambiente laboral donde se encuentren a gusto y no sientan la necesidad de buscar un nuevo empleo.

Con cada nueva capacitación que la empresa las necesidades de la empresa van cambiando en cuanto a la nueva contratación de empleados, puesto que, al lograr un ambiente laboral estable, las personas que son nuevas deben de acoplarse a clima laboral libre de violencia, por lo que el perfil de puesto se modifica porque las personas nuevas deberán de contar diferentes actitudes y aptitudes laborales para que en cierta forma no comience con la descomposición de un ambiente laboral amable.

La empresa debe de desarrollar diferentes proyectos para erradicar los riesgos psicosociales que se presenten, además que a las personas nuevas que se encuentren en el proceso de selección se les dé un curso rápido sobre esta norma para que en complementación con su experiencia y capacidades se sume las

actitudes y aptitudes necesarias para que cumplan con las necesidades de la vacante. Otra de las cosas más importantes es de que.

En lo que respecta a las hipótesis planteadas que son:

**Hipótesis 1:** Las formas en las que se imparten las capacitaciones son las correctas y se utilizan técnicas muy recurrentes.

**Hipótesis 0:** Las formas en las que se imparten las capacitaciones son inapropiadas y se utilizan técnicas poco usuales.

En el caso de estas hipótesis, se acepta la Hipótesis 1, ya que las formas y las técnicas que se utilizan son las correctas y recurrentes. Los materiales didácticos que se utilizan en las capacitaciones, son muy comunes puesto que se utilizaron presentaciones en PowerPoint que contienen toda la información para que los trabajadores comprendan el tema.

En el caso de la hipótesis 0, se rechaza puesto que no se observan técnicas inapropiadas y malas formas de impartirlas, además no se utilizan materiales didácticos poco comunes.

**Hipótesis 1:** No afecta en nada que la empresa no haga estudios para saber si las capacitaciones ya impartidas tuvieron efectos positivos.

**Hipótesis 0:** Si la empresa no hace estudios recurrentes de los cursos ya impartidos no se obtienen datos tangibles y no se sabe si la capacitación tubo resultados positivos.

En el caso del planteamiento de estas hipótesis, se determinó que la hipótesis que se acepta es la número 0 ya que, si la empresa no realiza estudios después de cada capacitación, no se sabe si la capacitación funciono o si tuvo un impacto positivo en los trabajadores o si entendieron el tema.

En cuento a la hipótesis 1 se rechaza, puesto que si la empresa no hace estudios o análisis después década capacitación si les afecta porque no saben a qué grado los trabajadores comprendieron el tema y las formas de aplicación de la capacitación.

**Hipótesis 1:** A los trabajadores no les afecta en nada si las capacitaciones son mal impartidas.

**Hipótesis 0:** La mala impartición de los cursos de capacitación tienen efectos negativos en los empleados de la empresa.

Y en lo que corresponde a las últimas hipótesis planteadas, se determinó que se acepta la hipótesis 0 puesto que la mala impartición de los cursos de capacitación tiene un efecto negativo en los trabajadores y un ejemplo se puede observar en las respuestas de los trabajadores en la entrevista que se aplicó, ya que, si la capacitación es mal impartida o si se utilizan técnicas poco recurrentes, puede hacer que los trabajadores no comprendan los temas y se queden con dudas.

Por otra parte, la hipótesis que se rechaza es la número 1 ya que si afecta a los trabajadores si las capacitaciones son mal impartidas, puede hacer que los trabajadores no comprendan en su totalidad los conceptos que se plantean y esto ocasiona que se queden con dudas y por la pena ellos no pregunten para aclarar tus dudas.

### **5.1.2 Experiencias profesionales y personal adquirida**

Las experiencias profesionales aprendidas, son muchísimas, las más importantes, es cómo funciona el departamento de capital humano, la empresa CONFETEX es una de tantas maquiladoras más importantes de la región y el departamento de recursos humanos es algo sensacional porque atiende a más de 1000 empleados. Otra de las experiencias profesionales, adquiridas es cómo tratar a los trabajadores y saber escucharlos, atender sus necesidades para que ellos se sientan a gusto en su trabajo, también como redactar documentos importantes que la empresa requiere.

Se refuerza más el valor de la responsabilidad y el compromiso, con los trabajos que lo solicitan, además de sentir compromiso con el trabajo, se aprende que es estar en un trabajo y se refuerzan los valores como, por ejemplo: el respeto, la honestidad, puntualidad y sobre todo la tolerancia.

El respeto porque siempre hay que dirigirse hacia las personas de manera respetuosa, sin gritar, pidiendo las cosas de buena manera y siempre respetar la integridad física como psicológica de las personas.

Honestidad ya que siempre hablar con la verdad y expresar todas las inconformidades con las que no se sienta comodidad o si se tiene alguna sugerencia decirlo con respeto y siempre tratando de elegir las palabras adecuadas.

La tolerancia puesto que, al tratar con las personas, siempre se debe de tener las palabras adecuadas y el trato hacia ellas para que se sintieran cómodas conmigo y explicarles de formas diferentes si ellas no entendían.

## **5.2 CONCLUSIONES RELATIVAS A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

### **5.2.1 Conocer y examinar las características de capacitación que se proporcionan a los empleados del área administrativa**

Como conclusión de este objetivo específico, identifiqué que las técnicas, material didáctico y actividades interactivas son las adecuadas, solo con cosas mínimas que se pueden corregir para que sean aún más interactivas.

Se identifiqué que se tuvo una buena respuesta por parte de las personas capacitadas, comprendían los temas y si les surgían dudas se sentían con la libertad de preguntar y el capacitador las resolvía dirigiéndose de manera respetuosa y buscando siempre las palabras correctas para que se explicara bien y a las personas les quedara claro.

La selección e información seleccionada que se utilizó para la creación del material didáctico fue la más correcta porque se identificaron los temas relevantes del tema, las imágenes que se utilizaron en la presentación que se utilizó fueron muy bien seleccionadas ya que, si las personas no entendían el texto, los podrían entender con las imágenes.

### **5.2.2 Analizar los beneficios que la empresa obtiene al brindar la capacitación a los empleados**

La empresa al ofrecer la capacitación sobre la NOM-035-STPS-2018 beneficia a ambas partes, a los trabajadores para tener un ambiente laboral más amanejo y que todos se tengan respeto.

A la institución el beneficio que le deja es que los trabajadores son más productivo, se sienten a gusto en su trabajo y cuando ellos se sientes bien trabajando dentro de la empresa, está comprobado que las personas son más productivas, lo que indica que el rendimiento de la empresa va a ser uno de los mejores, las personas que no se sienten bien en su trabajo, que tienen problemas con sus compañeros, si son acosados por ellos mismos, baja su productividad y en base a esto se comienzan a desarrollar otros tipos de problemas que causan la baja del trabajador dentro de la empresa.

Sin embargo, si la empresa proporciona capacitaciones, no solo de la NOM-035 sino de otros temas, la productividad de los trabajadores mejorara y esto se traduce a más ganancias para la empresa y si la institución se beneficia también los empleados.

### **5.2.3 Distinguir como la capacitación influye en el perfil de puesto**

Después de que la empresa imparte los cursos de capacitación, el perfil se ve modificado, puesto que, ahora se necesita que el trabajador que se postula para el puesto que sea, se debe de contar con actitudes específicas en cuanto a la convivencia laboral, la institución deberá de elegir que nuevos aspectos debe de tener la persona que se postule al puesto.

Es importante que las personas que desarrollen alguna profesión sepan de esta norma, puesto que, conociendo los riesgos psicosociales, cambiaran los puntos de vista y se lograra un mejor ambiente laboral.

## **5.3 CONCLUSIONES RELATIVAS AL OBJETIVO GENERAL**

### **5.3.1 Analizar los cursos de capacitación que la empresa CONFETEX S.A de C.V. provee para los empleados del área administrativa para conocer el impacto que estos tienen y el desempeño laboral**

A lo largo de este proyecto se pudieron analizar bien todos los aspectos necesarios para cumplir con las metas de la investigación que se propusieron al inicio, se logró analizar todas las formas en las que la empresa impartía los cursos de capacitación y se obtuvo un resultado favorable en cuanto a las técnicas y herramientas utilizadas.

El impacto que los cursos de capacitación en los trabajadores fue el esperado, ya que ellos comprendieron a su totalidad los metas que se explicaron en los cursos, además de que ellos al saber más sobre esta NOM-035 sabrán identificar si ellos mismos se encuentran en riesgos psicosociales, como es que debe de actuar y a donde pueden pedir ayuda por si se encuentran ese tipo de violencia, además de que ahora en

adelante cuidaran más el tener respeto hacia sus compañeros y se mas comprensibles entre ellos mismos, mejorando así su desempeño laboral y su ambiente de trabajo, ya que para tener un buen ambiente de trabajo siempre su base será el respeto entre todos.

## **5.4 APORTACIONES**

Para que los trabajadores comprendan mejor los temas de la capacitación en cuanto a la NOM-035-STPS-2018, es que el capacitador utilice ejemplos más cernos a la vida cotidiana para que ellos de una u otro manera entiendan los conceptos que se mencionen dentro del curso, además de hacer más dinámicas interactivas entre de ellos para que convivan y se conozcan mejor, porque a veces las personas se dedican a trabajar pero no conocen a los compañeros de a lado, pero estas actividades tienen que ser orientados a los temas de la capacitación para que no se pierda el propósito de aprendizaje.

## **5.5 LIMITACIONES DEL MODELO PLANTEADO**

Existen muchas limitantes para que los trabajadores se lleven bien entre de ellos y no se falten al respeto, una de las limitantes es que no todos están dispuestos a colaborar para mejorar su entorno de trabajo, también influye mucho que ellos no tengan una buena comunicación trente de ellos mismos y ni se diga entre trabajador – patrón, a vece los supervisores o los encargados su personalidad no inspiran la suficiente confianza para que el trabajador se acerque a expresar sus incomodidades.

Además de que tienen muy arraigada la mala cultura de la “venganza” haciendo que entre ellos mismos no se respeten y es cundo los problemas se vuelven más personales y hasta puedan llegar a las agresiones físicas.

## **5.6 RECOMENDACIONES**

Es muy importante que la empresa este pendiente de los problemas que se puedan dar entre sus empleados y tomar acciones correctivas para que no tengan consecuencias que se pueden evitar.

El departamento de capital humanos, debe saber y deberá de prestar atención a las quejas que los trabajadores puedan tener y este mismo desarrollar estrategias correctivas o de plano la expulsión de la institución para que mantenga un ambiente laboral sano y una relación amigable entre trabajador – patrón.

Una estrategia es alguna platica sobre el respeto hacia su persona y también hacia sus compañeros de trabajo y planear actividades donde los empleados interactúen entre de ellos y se conozcan un poco más.

Además de que siempre se deben de elegir los temas de capacitación de manera acertada y que los materiales interactivos siempre tengan la información y ejemplos más específicos para que los trabajadores comprendan de una u otra forma los conceptos y el departamento de capital humanos deberá conocer todo el plan que se desear trabajo que le capacitador presente y que el jefe de este departamento de sus puntos de vista y entre todos hacer una mejor presentación.

# **CAPÍTULO VI**

## **COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

## **6.1 COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS**

- Observación: para poder analizar las características de las formas en las que aplicaron las capacitaciones, es necesario estar presente en un curso y observar las formas de explicación del capacitador y las actitudes que los trabajadores reflejen ante el tema que se estaba hablando.
- Capacidad de análisis de datos: Analizar todos los datos que se obtuvieron con las entrevistas aplicadas.
- Interpretación de datos: Interpretar datos para obtener conclusiones y en base a eso desarrollar estrategias de mejoramiento.
- Solidaridad: Brindar apoyo a personas que las necesitan sin importar su género y su persona.
- Tolerancia: Respetar los puntos de vista y opiniones diferentes a las mías.
- Respeto: respeto hacia las personas y hacia todas las decisiones que las personas tomen.
- Empatía: Ponerse en el lugar de la gente que están pasando por un mala momento.
- Asesoría a empresarios y emprendedores en el registro y protección de sus ideas de negocio.
- Capaz de integrar cadenas de valor a los servicios y productos para un mercado competitivo.
- Aplica las técnicas actuales en investigación de mercados a nivel internacional para ayudar a tomar buenas decisiones en las empresas.
- Gestiona e identifica los actuales métodos de financiamiento para la aplicación de nuevas tecnologías en las empresas.

# **CAPÍTULO VII**

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

## 7.1 FUENTES DE INFORMACIÓN

### Bibliografía

- .UBAAGRONOMIA. (18 de abril de 2019). .UBAAGRONOMIA. Obtenido de <https://www.agro.uba.ar/convenios>
- Alfonso, S. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México : Linusa SA de CV.
- Ambiente, M. D. (1999). *Libro blanco de la educación ambiental en España*. España.
- Artículo 28. (6 de Marzo de 2020). *Unidad General de Asuntos Jurídicos*. Obtenido de <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/articulos/28.pdf>
- Bind ERP. (15 de Febrero de 2016). *Bind* . Obtenido de Bind : <https://blog.bind.com.mx/que-es-mrp#:~:text=Su%20importancia%20en%20la%20empresa%20Como%20ya%20se%20%20B1al%20C3%A1bamos%20C,se%20explica%20a%20detalle%20en%20estart%20C3%ADculode%20Experto%20PYME>.
- BIZNEO. (29 de 09 de 2021).
- Blog de calidad ISO. (05 de Enero de 2015). *Blog de calidad* . Obtenido de <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/importancia-de-la-norma-iso-14000/>
- Borges, V. (20 de 04 de 2016). *Mercado Marketing*. Obtenido de <https://metodomarketing.com/que-es-target/>
- Buenos Aires Ciudad. (03 de 10 de 2021). Obtenido de <https://www.buenosaires.gob.ar/salud/que-es-un-perfil-de-puestos#:~:text=El%20Perfil%20de%20Puestos%20es%20una%20herramienta%20que,requieren%20para%20ocupar%20un%20cierto%20puesto%20de%20trabajo>.
- CFPB . (03 de Enero de 2015). Obtenido de <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-es-una-transferencia-bancaria-electronica-es-1163/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20%E2%80%9Ctransferencia%20electr%C3%B3nica%E2%80%9D%20%28o%20%E2%80%9Cgiro%20electr%C3%B3nico%E2%80%9D%29%20frecuenteme>
- Chapman, S. N. (2006). *Planificación y contrl de la producción*. México: Pearson educación .
- Chapman, S. N. (2006). *Planificación y control de la producción*. México: Pearson educación .
- Chruden , H. J., & Shermann Jr, A. W. (1997). *Administración del personal* . Mexico: Continental .
- Cofide . (20 de 09 de 2021). Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/tipos-de-capacitacion-clasificacion-e-importancia>

*ConceptoDefinicion* . (29 de Octubre de 2019). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/muestreo/>

*Consultores y asesores* . (19 de Agosto de 2017). Obtenido de principios de manejo de materiales : <https://hmconsultoresyasesores.wordpress.com/2017/08/19/20-principios-del-manejo-de-materiales/>

*Definicion* . (19 de 03 de 2017). *Definicion* . Obtenido de <https://definicion.mx/produccion/>

*Definición*. (06 de 03 de 2020). Obtenido de Definición: <https://definicion.mx/economia/>

Deloitte. (2019). *Liderando la empresa social:reinvención con un enfoque humano. Tendencias globales de Capital Humano 2019*. Junko Kaji, Blythe Hurley, Nairita Gangopadhyay, Rupesh Bhat y Abrar Khan.

Diccionario de Alegsa. (31 de 08 de 2018). *Definiciones-de.com*. Obtenido de <https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/empleado.php>

Economía . (22 de Diciembre de 2020). *Diario digital de economía y finanzas* . Obtenido de <https://economia.com.py/las-maquilas-recuperaron-su-productividad-en-un-95-tras-la-cuarentena/>

Economipedia . (05 de octubre de 2018). *Economipedia* . Obtenido de Economipedia : <http://economipedia.com/definiciones/teorema-de-bayes.html>

*Economipedia*. (06 de Marzo de 2020). Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/empleo.html>

Ejemplos. (03 de 10 de 2021). Obtenido de <https://ejemplos.net/puestos-de-trabajo/#:~:text=15%20Ejemplos%20de%20Puestos%20de%20Trabajo%201%20Perfil,10%20Puesto%20de%20recursos%20humanos%20Mas%20cosas...%20>

*Ensayosytrabajo*. (2021). Obtenido de <https://ensayosytrabajos.com/recursos-humanos/#:~:text=Importancia%3A%20La%20verdadera%20importancia%20de%20los%20Recursos%20Humanos,como%20por%20encontrarse%20en%20el%20ambiente%20del%20mismo.>

Espejel, G. F. (2012). *Ley anti monopolios y la competencia economica en México*. México : Centro de estudio y de opinion publica .

Fabian, C. (05 de 02 de 2021). *Significados* . Obtenido de <https://www.significados.com/hipotesis/>

*Factura facilmente en linea* . (12 de Septiembre de 2013). Obtenido de <https://www.facturafacilmente.com/que-es-la-facturacion-electronica/#:~:text=La%20factura%20electr%C3%B3nica%20es%20una%20modalidad%20de%20factura,Digital%20a%20trav%C3%A9s%20de%20Internet%20%28%20CFDi%20>

- Forbes Staff. (21 de Abril de 2020). *Forbes México* . Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/economia-mexico-mas-afectadas-crisis-pandemia-cepal/>
- GIPE. (2012). *Análisis del sector de los teléfonos móviles* . Bogota Colombia: Rosario Colombia.
- Hernandez, R. (28 de 05 de 2013). Recursos Humanos . México , México, México.
- Ingeniería de métodos*. (03 de 02 de 2009). Obtenido de Diagrama bimanual: <https://ingenieriametodos.blogspot.com/2009/02/el-diagrama-bimanual-parte-i.html>
- Ingeniería* . (2018). Obtenido de Estudio de tiempos .
- Instituto Tecnológico Superior de Salvatiella. (06 de 03 de 2014). *Beneficios de alianzas tecnológicas y convenios de transmisión tecnológica*. Obtenido de La tecnología y su entorno : <https://latecnologiaysuentorno.wordpress.com/2014/03/06/articulo-beneficios-de-las-alianzas-tecnologicas-y-convenios-de-transmision-de-la-tecnologia/#:~:text=%E2%80%9CLas%20alianzas%20tecnol%C3%B3gicas,%20son%20necesarias%20para%20crear%20diversas,a%20com>
- Jay Heizer, Barry Render . (2009). *Operaciones y productividad en principios de administración de operaciones* . Mexico : Person Educación .
- Keen, A. (29 de Febrero de 2012). Los teléfonos celulares ¿Se han convertido en un nuevo Frankenstein? *Expansión* , pág. 20 .
- Lucidchart*. (2019). Obtenido de Que es un diagrama de flujo de procesos : <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo-de-procesos>
- Manuel, S. J. (2012). *Agenda 21*. Colombia : Compiladores .
- Mauricio, L. (7 de Febrero de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/curva-experiencia-aprendizaje-importancia/>
- Monografías plus . (28 de Junio de 2019). Obtenido de <https://www.monografias.com/docs/reglamento-interno-de-la-coca-cola-PKJ3XZVFCDU2Z>
- MX, E. D. (05 de 03 de 2016). *Definición MX*. Obtenido de Modo de Producción : <https://definicion.mx/?s=Producción>
- OBS bussines School. (11 de 04 de 2011). *Sobrestock: cinco problemas que debes gestionar*. Obtenido de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigación/operaciones/sobrestock-cinco-problemas-que-debes-gestionar>
- Oracle. (18 de Febreo de 2019). *Oracle* . Obtenido de <https://www.oracle.com/es/human-capital-management/what-is-hcm/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20capital%20humano%20%28HCM%2C>

%20Human%20Capital,el%20compromiso%2C%20la%20productividad%20y%20el%20Ovalor%20empresarial.

organizaciones, P. c. (2017). Características de la capacitación . *LRH*.

Pacheco, J. (6 de Julio de 2020). *Web y esmpresas*. Obtenido de Web y esmpresas:  
[https://www.webyempresas.com/control-de-produccion/#Objetivos\\_del\\_Control\\_de\\_Produccion](https://www.webyempresas.com/control-de-produccion/#Objetivos_del_Control_de_Produccion)

Pallon, A. h. (20 de septiembre de 2018). Dependencia del telefono celular en los jovenes .  
Buenos Aires , Buenos Aires , Argentina .

Perdomo, R. E. (13 de 5 de 2013). *eoi.es*. Obtenido de  
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/13/importancia-rrhh/#:~:text=La%20verdadera%20importancia%20de%20los%20recursos%20humanos%20de,como%20por%20encontrarse%20en%20el%20ambiente%20del%20mismo.>

Premioensayo. (20 de 09 de 2021). Obtenido de PremioEnsayo:  
<https://premioensayo.com/antecedentes-historicos-de-la-capacitacion-en-mexico/>

*PREMIOENSAYO*. (29 de 08 de 2021). Obtenido de <https://premioensayo.com/antecedentes-historicos-de-la-capacitacion-en-mexico/>

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo . (20 de 09 de 2021). *Gobierno de México* .  
Obtenido de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20juega%20un%20papel%20primordial%20para%20el,cumplir%20con%20el%20trabajo%20que%20se%20les%20encomienda.>

*QuestionPro*. (08 de 11 de 2021). Obtenido de  
<https://www.questionpro.com/blog/es/recoleccion-de-datos-para-investigacion/>

Raffino, M. E. (09 de Diciembre de 2019). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de:  
<https://concepto.de/industria-textil/#ixzz6EsseNB4N>

Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional*. Atlatomulco : Editorial Mexicana .

Salvatore, D. (2002). *Microeconomia*. Mexico: Interamericana.

Secretaría del Trabajo y Prevención Social . (20 de 09 de 2018). *Gobierno de México* . Obtenido de  
<https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

Sierra, B. R. (2014). *Universo Formulas* . Obtenido de  
<https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/muestra-estadistica/>

Significados. (05 de 02 de 2021). Obtenido de <https://www.significados.com/tipos-de-hipotesis/>

- Significados.com*. (18 de 02 de 2015). Obtenido de Competitividad:  
<https://www.significados.com/estudio-de-mercado/>
- Sisbib*. (2008). Obtenido de Tipos basicos de la distribucion de planta:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v01\\_n2/tipos.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v01_n2/tipos.htm)
- SlideShare*. (2016 de 06 de 24). Obtenido de Diagramas de recorrido:  
<https://es.slideshare.net/GiovanniRuizSanchez/diagrama-de-recorrido-de-procesos>
- Teoria curva del aprendizaje* . (2016). México : Editorial Fernandez .
- Tipos de investigación* . (13 de 11 de 2021). Obtenido de  
<https://tiposinvestigacion.com/instrumentos-investigacion/>
- Unexpo. (2012). Análisis comparativo de los modelos de la gestión para la innovación de las organizaciones empresariales . *DIP*, 205.
- Universidad de Antioquia. (8 de Abril de 2015). *Aprende en linea* . Obtenido de  
<http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118>
- Universidad Valle de Grijarva . (19 de 05 de 2020). *UVG*. Obtenido de  
<https://uvg.edu.mx/blog/index.php/nom-035/>
- Veiga, J. F.-C. (2013). *Control de gestion empresarial*. México : Alfaomega .
- William B. Werther, J. K. (1996). *Administración de personal y recurso humano* (5 ed.). Mexico: Mac Graw-Hill. Recuperado el 25 de Agosto de 2021
- Zarate, M. (22 de Noviembre de 2018). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/p/cwrvn4opqc-b/reglamento-interno-coppel-sa-de-cv/>

# **CAPÍTULO VIII**

## **ANEXOS**

## 8.1 ANEXOS

**Figura 24: *Capacitación***



**Fuente: Creación propia, 2021**

**Figura 25: *Aplicación de la encuesta NOM-035-STPS-2018***



**Fuente: Creación propia, 2021**

**Figura 26: *Aplicación de la entrevista***



**Fuente: Creación propia, 2021**

CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL(LA) AUTOR(A) PARA LA CONSULTA Y  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El que suscribe:

**KATHIA VICTORIA**

**SÁNCHEZ**

**GONZÁLEZ**

Con Número de  
Control

**17TE0465**

Perteneciente  
al Programa  
Educativo

**INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Por este conducto me permito informar que he dado mi autorización para la consulta y publicación electrónica del trabajo de investigación en los repositorios académicos.

Registrado con  
el producto:

**TESIS**

Cuyo Tema es:

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA CONFETEX, A.S DE C.V EN TEXIUTLÁN.**

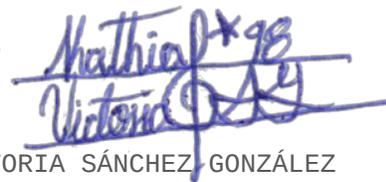
Correspondiente al periodo:

**AGOSTO 2021-MARZO 2022**

Y cuyo(a) director(a) de tesis es:

**M.C.P LUISA ANGELICA VIÑAS MEZA**

ATENTAMENTE



**KATHIA VICTORIA SÁNCHEZ GONZÁLEZ**

Nombre y firma

Fecha de emisión: **25/03/2022**  
c.c.p. Subdirección Académica

# **ÍNDICE DE FIGURAS**

## Contenido

Figura 1 "Estructura Organizacional"	11
Figura 2 "Puebla en el mapa de México"	12
Figura 3 "Teziutlán en Puebla"	13
Figura 4 "CONFETEX en Teziutlán"	14
Figura 5 " <i>Diagrama de Ishikawa planteamiento de problema y subproblemas dentro de la empresa CONFETEX S.A de C.V</i> "	40
Figura 6 <i>Formula para obtener la muestra</i>	46
Figura 7 "Google Forms"	49
Figura 8 "Pregunta 3"	52
Figura 9 "Pregunta 3"	53
Figura 10 "Pregunta 3"	54
Figura 11 "Pregunta 3"	55
Figura 12 "Pregunta 4"	56
Figura 13 "Pregunta 4"	57
Figura 16 "Pregunta 4"	58
Figura 17 "Pregunta 4"	59
Figura 18 "Pregunta 4"	60
Figura 19 "Complemento de la pregunta 6"	63

Figura 20 "Complemento de la pregunta 6"	64
Figura 21 "Complemento de la pregunta 6"	65
Figura 22 "Complemento de la pregunta 6"	66
Figura 23 "Complemento de la pregunta 6"	67
Figura 24: <i>Capacitación</i>	89
Figura 25: <i>Aplicación de la encuesta NOM-035-STPS-2018</i>	90
Figura 26: <i>Aplicación de la entrevista</i>	91

# **ÍNDICE DE GRÁFICAS**

Gráfica 1 "Pregunta 1"	50
Gráfica 2 "Pregunta 2"	51
Gráfica 3 "Pregunta 5"	61
Gráfica 4 "Pregunta 6"	62

# **ÍNDICE DE TABLAS**

*Tabla 1 "Cronograma de actividades"*

3