



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA
MEJORA DEL ENTORNO LABORAL DEL ÁREA DE OFICINAS
DE LA EMPRESA**

TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PRESENTA:
MIGUEL ANGEL PICHON LUNA**

**NOMBRE DEL ASESOR:
MARÍA ELENA CARMONA BONILLA**

APIZACO, TLAX., NOVIEMBRE 2025



Apizaco, Tlax. 25/septiembre/2025

Asunto: Liberación de Proyecto para Titulación Integral

CECILIA YARELLY ARREGUIN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
PRESENTE

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

Nombre del Egresado:	MIGUEL ÁNGEL PICHÓN LUNA
Carrera:	INGENIERÍA INDUSTRIAL
No. De control:	20370613
Nombre del proyecto:	"PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL ENTORNO LABORAL DEL ÁREA DE OFICINAS DE LA EMPRESA"
Producto:	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

EXCELENCIA EN EDUCACIÓN TECNOLÓGICA ®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DEPARTAMENTO DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL

ARMANDO BARRAZA HINIESTA
JEFE DE DEPTO. INGENIERÍA INDUSTRIAL

MARÍA ELENA CARMONA BONILLA
ASESOR INTERNO

c.c.p. Div. Est. Prof. (interesado)
c.c.p. Archivo



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 438, San Andrés Abasco, Tlaxcala, Tlax., C.P. 90400 Tel. (0221)
8172000 Ext. 144, e-mail: atyl@itapizaco.mx itapizaco@itapizaco.mx





Educación
Secretaría de Educación Pública



TECNOLOGÍAS
NACIONALES DE APLICACIÓN



Instituto Tecnológico de Apizaco
División de Estudios Profesionales

Tzompantepec, Tlaxcala 04/noviembre/2025

PICHON LUNA MIGUEL ANGEL
EGRESADO(A) DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL
CON NÚMERO DE CONTROL 20370613.
P R E S E N T E.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** y cuyo tema es: **PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL ENTORNO LABORAL DEL ÁREA DE OFICINAS DE LA EMPRESA**, conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar 1 USB del mismo, apropiadamente empastado, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepción Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE

*Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®*

CECILIA YARELY ARREGUÍN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

ccp. Archivo

CYAL/rtc



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuachaltepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90481 Tel. (246) 4172090
Ext. 304, e-mail: dep_tzompantepec@apizaco.tecnm.mx | apizaco.tecnm.mx



Agradecimientos

Quisiera expresar mis más sinceras dedicatorias a todas las personas y entidades que, de manera directa han contribuido al desarrollo de este proyecto.

Agradezco mucho a la empresa que me brindo la oportunidad de poner en práctica mis conocimientos y habilidades, de igual forma agradecer a mis asesores por su colaboración, que gracias a ello se pudo llevar cada fase del proyecto.

Quiero agradecer a mis familiares y amigos por su paciencia, motivación y comprensión durante este proceso.

Índice

Capítulo I: Generalidades del proyecto	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del estudiante	2
1.3 Planteamiento del problema	6
1.4 Objetivos.....	7
1.5 Justificación.....	7
Capítulo II: Marco teórico.....	9
2.1 Departamento de Recursos Humanos.....	9
2.1.1 Funciones y actividades del departamento de Recursos Humanos	9
2.1.2 Importancia del departamento de Recursos Humanos.....	10
2.2 Proceso de Capacitación del Personal	11
2.2.1 Generalidades de la Capacitación.....	11
2.2.2 Importancia de la Capacitación del Personal.....	12
2.2.3 Diseño de una Capacitación del Personal	13
2.3 Entorno Laboral	14
2.3.1 Definición.....	14
2.3.2 Diferencias entre el entorno laboral y el clima laboral.....	15
2.3.3 Importancia del control del Entorno Laboral.....	15
2.3.4 Factores que afectan el Entorno Laboral	16
2.4 Planes estratégicos y de mejora	17
2.4.1 Generalidades	18
2.4.2 Importancia de los procesos de mejora.....	18
2.4.3 Estrategias de mejora	19
2.5 Aplicación de la metodología DMAIC en los procesos de Capacitación del Personal	20
Capítulo III: Desarrollo.....	21
3.1 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas	21
3.2 Diseño metodológico y técnicas de investigación	23
Capítulo IV: Resultados.....	29
4.1 Presentación de los resultados	29
4.2 Propuesta del proyecto.....	46
Capítulo V: Conclusiones.....	58

5.1 Conclusiones	58
5.2 Recomendaciones.....	58
5.3 Experiencia profesional adquirida	59
Capítulo VI: Competencias desarrolladas	60
6.1 Competencias desarrolladas y/o aplicables.....	60
Fuentes de información	66
Glosario	69

Índice de tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades.....	24
Tabla 2 Ponderación de la encuesta	26

Índice de figuras

Figura 1 Ubicación de la empresa	2
Figura 2 Organigrama de la empresa.....	4
Figura 3 Distribución de las instalaciones de la empresa.	5
Figura 4 Resultados de la pregunta 1	31
Figura 5 Resultados de la pregunta 2	32
Figura 6 Resultados de la pregunta 3	33
Figura 7 Resultados de la pregunta 4	34
Figura 8 Resultados de la pregunta 5	35
Figura 9 Resultados de la pregunta 6	36
Figura 10 Resultados de la pregunta 7	37
Figura 11 Resultados de la pregunta 8	38
Figura 12 Resultados de la pregunta 9	39

Figura 13 Resultados de la pregunta 10	40
Figura 14 Resultados de la pregunta 11	41
Figura 15 Resultados de la pregunta 12	42
Figura 16 Resultados de la pregunta 13	43
Figura 17 Resultados de la pregunta 14	44
Figura 18 Determinación del Cálculo del Alfa de Cronbach	45
Figura 19: Diagrama de flujo del proceso para la capacitación del personal	57

Capítulo I: Generalidades del proyecto

1.1 Introducción

El presente proyecto de residencias profesionales tiene como finalidad el **diseño e implementación de un plan de capacitación** para mejorar el entorno laboral en el área de oficinas de la empresa. A través del análisis de la percepción de los empleados y la aplicación de metodologías de mejora continua, se busca optimizar aspectos fundamentales como la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación. Para ello, se realizaron encuestas y análisis estadísticos que permitieron identificar áreas de oportunidad y definir estrategias de intervención.

En el Capítulo I: Generalidades del Proyecto, se contextualiza la iniciativa, comenzando con la descripción de la empresa y la función del estudiante en el área de trabajo. Se plantea el problema que afecta el entorno laboral, se establecen los objetivos del proyecto y se justifica la relevancia de la propuesta. En el Capítulo II: Marco Teórico, se abordan conceptos fundamentales relacionados con la gestión de recursos humanos, la importancia de la capacitación del personal y los factores que influyen en el entorno laboral. Además, se presentan estrategias de mejora y la aplicación de la metodología DMAIC como herramienta clave para la optimización del desempeño organizacional.

El Capítulo III: Desarrollo detalla el procedimiento metodológico y las técnicas de investigación utilizadas, permitiendo una evaluación precisa del impacto de la capacitación en el ambiente laboral. En el Capítulo IV: Resultados, se presentan los hallazgos obtenidos a través del análisis de datos, junto con la propuesta estructurada del programa de capacitación. Finalmente, el Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones resume los principales beneficios del proyecto, mientras que el Capítulo VI: Competencias Desarrolladas expone las habilidades aplicadas y fortalecidas durante la residencia profesional. Esta investigación no solo contribuirá a la mejora

organizacional, sino que también proporcionará un modelo de capacitación replicable en otros entornos empresariales.

1.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del estudiante

Nombre de la empresa: Centro de Asesorías para Proyectos Profesionales y Situaciones Educativas

Dirección: Benigno Mendoza #309 Col. Emiliano Zapata CP. 96067 Acayucan, Ver.

Ubicación:

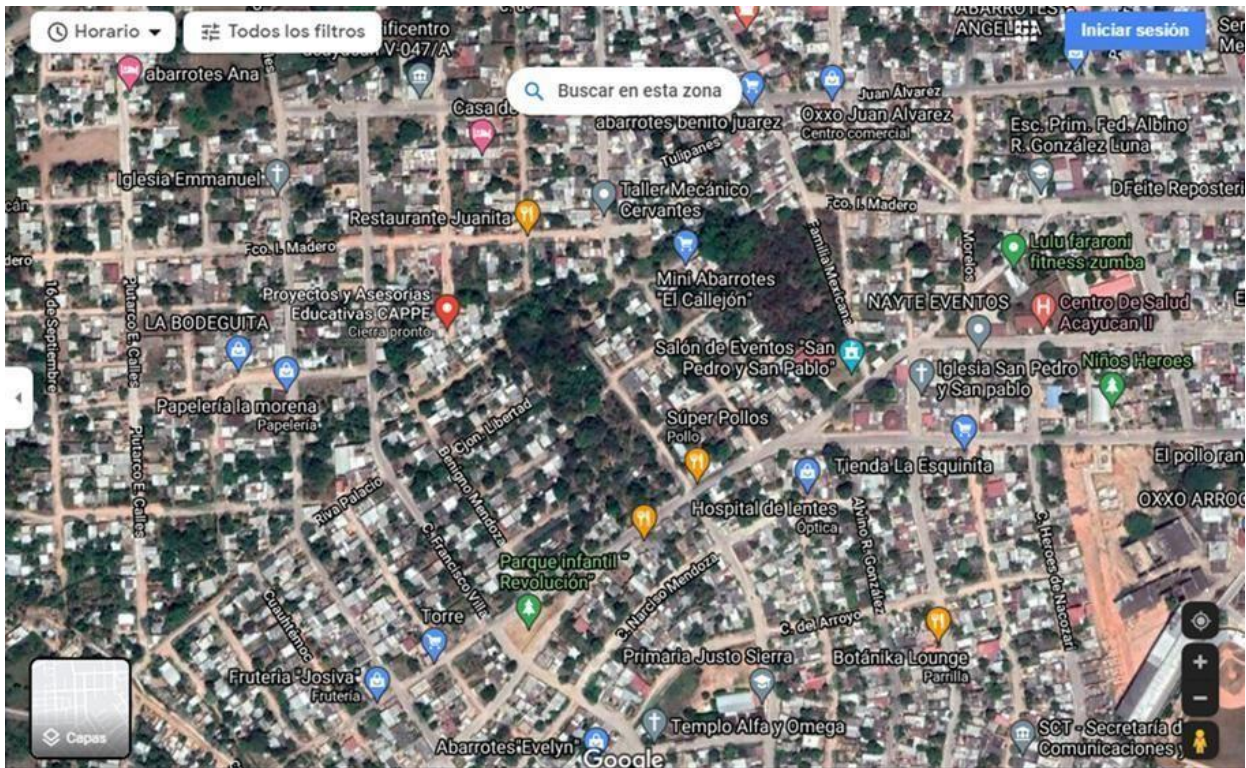


Figura 1 Ubicación de la empresa

Fuente: (Google Maps, 2023)

Contacto: L.P. Luciano Landa Fonseca; 924 120 5517

Correos electrónicos: centrodeproyectos.asociados@hotmail.com

centrodeproyectos.asociados@gmail.com

Giro: Servicios

Antecedentes

El Centro de Asesorías para Proyectos Profesionales y Situaciones Educativas fue fundado el 30 de abril del 2019 en el domicilio de Benigno Mendoza #309 Col. Emiliano Zapata CP. 96067 Acayucan, Ver

Desde el año 2019 se tiene presencia en la región, donde se han desarrollado proyectos de investigación a través de asesorías a estudiantes de nivel licenciatura y post grado, siguiendo los estándares de calidad y la metodología de estudio señalada por la institución educativa de procedencia del alumno, incluyendo trabajos de educativos de cualquier nivel y perfiles profesionales señalando la importancia de la comunicación con el interesado donde se destaca el compromiso y la responsabilidad para el desarrollo profesional del alumno de manera externa para reforzar los aprendizajes.

Actualmente, la empresa continua con la vinculación con diversas instituciones y empresas de tipo privado para aumentar su rendimiento, en donde sobresalen institutos tecnológicos, universidades privadas y escuelas de educación de nivel medio superior de la zona del sureste del estado de Veracruz, además, en el año 2021 se apertura una extensión de servicios en la ciudad de Morelón en el estado de Guanajuato, México, misma que funcionará como oficina de vinculación en el sector central del país para el crecimiento de la empresa.

Misión: Brindar asesoría externa a la población estudiantil en todos los niveles.

Visión: Ser la mejor opción en apoyo a la población estudiante en todos los niveles y áreas profesionales.

Valores representativos: Una sociedad sin valores, no funcionará, por tanto, para la proyección de los servicios nos enfocamos en; calidad, compromiso, excelencia, solidaridad, respeto y la ética profesional en la cimentación en nuestra organización.

Política de calidad

El Centro de Asesorías para Proyectos Profesionales y Situaciones Educativas se enfoca al apoyo de trabajos de investigación, asesorías educativas de todos los niveles y situaciones relacionadas con la enseñanza-aprendizaje requeridas por el alumno cumpliendo con los planes de estudios, normas metodológicas solicitados por las instituciones educativas de donde procede el estudiante.

Por lo tanto, somos el único centro de asesorías en la región que cumple con las disposiciones legales que solicitan las autoridades para la operación a través de la unión de asesores solidarios acorde a los diversos perfiles profesionales con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante la vinculación con otras empresas optimizando las actividades las veces que sean necesarias, asegurando la calidad de nuestros servicios.

Organigrama

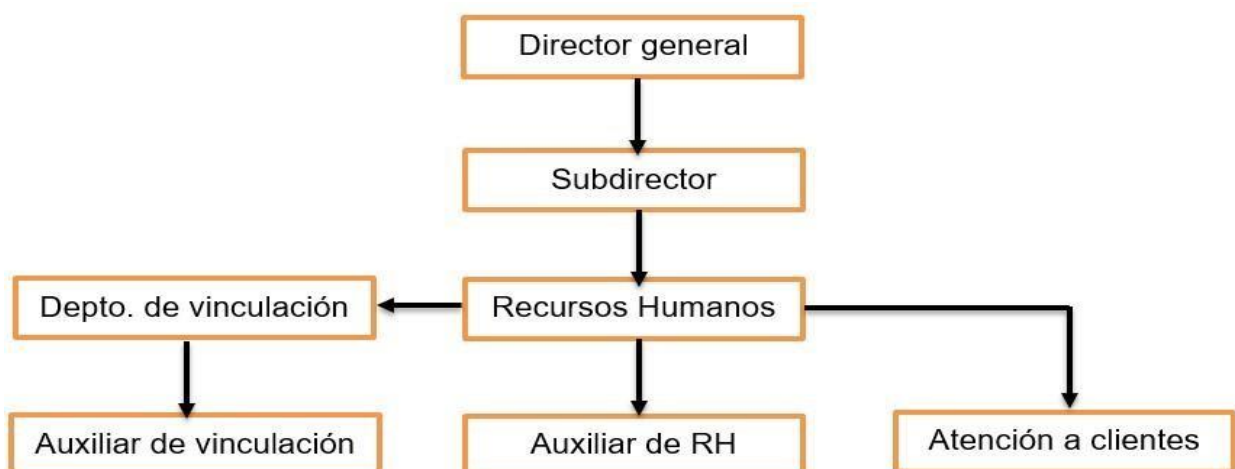


Figura 2 Organigrama de la empresa

Fuente: (Guzman, Landa, & Lopez, 2023)

De acuerdo a lo presentado dentro del organigrama, a continuación, se presenta el croquis de las instalaciones de la empresa, mencionando que cuenta con un área de dirección, recepción sala de espera, sala de juntas y área de atención psicológica, siendo parte de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa de estudio, por lo que, el área de trabajo se centra para las actividades para el control administrativo y control de calidad, enfocado para el departamento de recursos humanos, con apoyo de personal de la empresa y evaluaciones por parte de los directivos de la organización para el logro de los objetivos del proyectos.

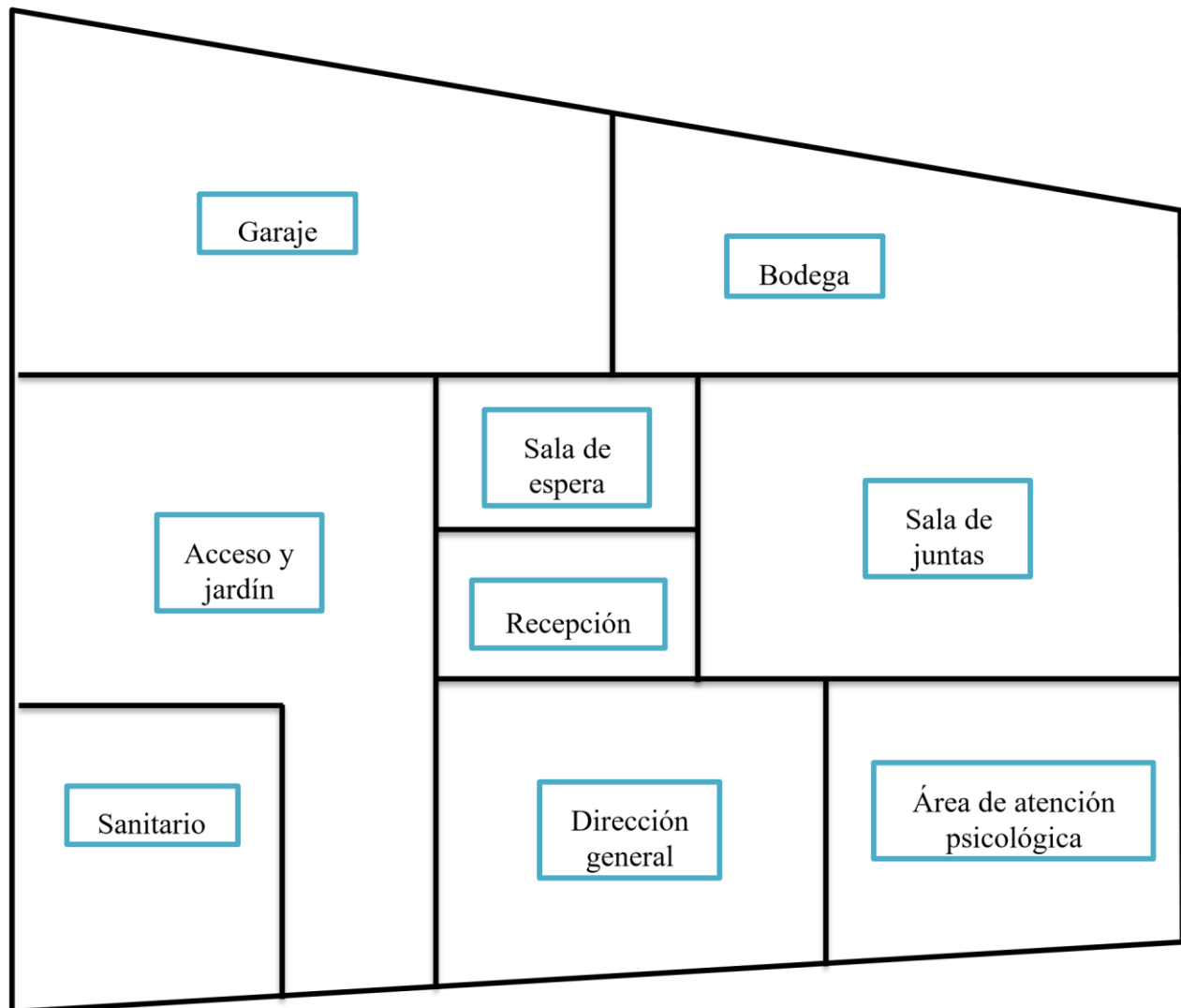


Figura 3 Distribución de las instalaciones de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

1.3 Planteamiento del problema

El proyecto, denominado "Propuesta de un plan de capacitación para la mejora del entorno laboral del área de oficinas de la empresa", tiene como objetivo diseñar e implementar un plan de capacitación que optimice el ambiente de trabajo en las oficinas. Este proyecto se llevará a cabo durante el periodo de residencias profesionales de enero a junio de 2025, y estará a cargo de un estudiante de Ingeniería Industrial del TECNM Apizaco. La propuesta abarca desde la evaluación inicial del entorno laboral, hasta la implementación y análisis de los resultados post-capacitación.

El alcance del proyecto se limita al área de oficinas de la empresa, excluyendo otras áreas operativas o sucursales. Además, el tiempo de ejecución está restringido a los seis meses correspondientes al periodo de residencias profesionales. Los recursos disponibles serán aquellos proporcionados por la empresa y el TECNM Apizaco, lo cual podría limitar la magnitud y variedad de las capacitaciones ofrecidas.

El problema principal que enfrenta el área de oficinas de la empresa es la existencia de un entorno laboral subóptimo que afecta negativamente la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación del personal. La falta de un plan de capacitación específico ha resultado en conflictos internos, disminución de la eficiencia y un bajo nivel de satisfacción laboral entre los empleados. Esta situación no solo perjudica el clima laboral, sino que también impacta en la productividad y el éxito general de la empresa.

Para abordar este problema, se propone el diseño e implementación de un plan de capacitación que optimice el ambiente de trabajo en las oficinas. El proyecto busca identificar y solucionar las áreas de oportunidad a través de un diagnóstico inicial y el uso de la metodología DMAIC, lo cual permitirá estructurar un proceso de mejora continua. Con la aplicación de este plan de capacitación, se espera mejorar la comunicación y el trabajo en equipo, incrementar la motivación y satisfacción laboral, y, en última instancia,

contribuir a un entorno de trabajo más armonioso y eficiente que beneficie a la empresa en su conjunto.

En otras palabras, se espera como resultado de este proyecto, una mejora de la comunicación y el trabajo en equipo entre los empleados de la oficina, apoyado en la incrementación de la motivación y satisfacción laboral. Adicionalmente, se busca reducir conflictos y mejorar el clima laboral general. Los beneficios esperados incluyen un entorno de trabajo más armonioso y eficiente, lo que contribuirá al éxito general de la empresa.

1.4 Objetivos

Objetivo general

Diseñar una propuesta basada en un plan de capacitación para la mejora del entorno laboral del área de oficinas de la empresa.

Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico inicial del entorno laboral actual de la empresa.
2. Diseñar una encuesta para la recolección de datos para la comparativa y reforzamiento del diagnóstico inicial
3. Realizar diagramas y análisis complementarios para el proceso de mejora continuo basado en la metodología DMAIC
4. Diseñar un plan de capacitación enfocado en comunicación, trabajo en equipo y motivación del personal para la mejora del entorno laboral del área de oficinas de la empresa.

1.5 Justificación

La presente propuesta busca diseñar un plan de capacitación para mejorar el entorno laboral del área de oficinas de la empresa. Este proyecto será llevado a cabo durante el periodo de residencias profesionales del estudiante de Ingeniería Industrial del TECNM Apizaco, entre los meses de enero y junio de 2025. El diagnóstico inicial del entorno laboral y las capacitaciones serán implementadas y evaluadas en las oficinas de la empresa, con el objetivo de identificar y solucionar problemas que afectan el clima laboral.

La justificación del proyecto radica en la necesidad de mejorar la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación entre los empleados del área de oficinas a través de un diagnóstico inicial que permita identificar las áreas de oportunidad, seguido del diseño de un plan de capacitación específico. La metodología utilizada, basada en DMAIC, proporcionará una estructura clara y efectiva para la mejora continua. Además, se diseñará una encuesta para recolectar datos y reforzar el diagnóstico inicial, asegurando que las capacitaciones estén alineadas con las necesidades reales del personal.

De esta manera, la mejora del entorno laboral no solo incrementará la satisfacción y motivación de los empleados, sino que también contribuirá a la eficiencia y productividad de la empresa. Un ambiente de trabajo armonioso reduce los conflictos y favorece la colaboración, lo que a su vez se traduce en mejores resultados para la organización.

Considerando lo anterior, el fin de la elaboración de este proyecto de residencias profesionales es crear un entorno donde los empleados se sientan valorados y motivados, lo que impactará positivamente en su desempeño y en los objetivos generales de la empresa, la cual esta consiente de la importancia de las actividades de innovación y de mejora continua dentro de sus actividades y funciones asignadas para el logro de sus metas.

El proyecto contará con recursos proporcionados por la empresa y el TECNM Apizaco, lo que incluye acceso a instalaciones, materiales y apoyo logístico. Con base en la información obtenida del diagnóstico inicial y la encuesta, se diseñarán e implementarán

capacitaciones enfocadas en áreas clave como la comunicación y el trabajo en equipo. Los resultados serán evaluados y documentados en un reporte final, con las conclusiones y recomendaciones para mantener y mejorar el entorno laboral a largo plazo, de acuerdo a los análisis y el nivel de participación de los trabajadores de la empresa.

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Departamento de Recursos Humanos

Un Departamento de Recursos Humanos (DRH) se define como la unidad organizacional responsable de gestionar todos los aspectos relacionados con el capital humano de una organización, incluyendo la selección, contratación, capacitación, compensación y desarrollo del personal, con el objetivo de alinear los recursos humanos con los objetivos estratégicos de la empresa.

2.1.1 Funciones y actividades del departamento de Recursos Humanos

Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización, por lo que, este capital vale más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además de hacerla más ágil y competitiva, por tanto, ese capital vale más en la medida en que influya en las acciones y destinos de la organización. (Coindreau, 2020)

La Administración de Recursos Humanos (área de RH) es un área de estudio relativamente nueva. El profesional de Recursos Humanos es un ejecutivo en organizaciones grandes y medianas. Sin embargo, el área de RH es perfectamente aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización. Los asuntos tratados por el área de RH se refieren a aspectos tanto internos de la organización (enfoque introvertido del área de RH) como externos o ambientales (enfoque extravertido del área de RH). (Chiavenato, 2011).

No existen leyes o principios universales para la administración de Recursos Humanos. El área de RH es situacional, es decir, depende de la situación organizacional: del ambiente, la tecnología empleada en la organización, las políticas y directrices vigentes, la filosofía administrativa preponderante, de la concepción que se tenga acerca del ser humano y su naturaleza, y, sobre todo, de la cantidad y calidad de recursos humanos disponibles. A medida que varían estos elementos, cambia también la forma de la organización. A ello se debe el carácter situacional del área de RH, que no se compone por técnicas rígidas e inmutables, sino por técnicas muy flexibles y adaptables, sujetas a un desarrollo dinámico.

El área de RH consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas —que en ella colaboran— lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. El área de RH trata de conquistar y de retener a las personas en la organización para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa no sólo las cosas grandiosas que provocan euforia y entusiasmo, sino también las pequeñas e innumerables que frustran e impacientan o que alegran y satisfacen, pero que llevan a las personas a desear permanecer en la organización. Sin embargo, cuando se habla del área de RH hay más cosas en juego, como la calidad de vida que tendrán la organización y sus socios y el tipo de socios que la organización desea cultivar. (Chiavenato, 2011).

2.1.2 Importancia del departamento de Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos (RH) desempeña un papel esencial en la alineación de las estrategias organizacionales con el potencial humano de una empresa. Su principal objetivo es gestionar el talento, asegurando que los empleados no solo sean seleccionados adecuadamente, sino también capacitados y motivados para contribuir de manera efectiva al logro de las metas corporativas. Además, el departamento fomenta un

ambiente laboral positivo, promoviendo la satisfacción y el bienestar del personal a través de políticas inclusivas y motivadoras que fortalecen la cohesión del equipo. (Hernandez, 2021)

Por otra parte, el DRH es clave para garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y mitigar riesgos legales. Este departamento diseña sistemas para evaluar y mejorar el desempeño de los empleados, al tiempo que facilita procesos de cambio y transformación organizacional. Su capacidad para atraer, desarrollar y retener talento convierte al DRH en un pilar indispensable para el éxito a largo plazo de cualquier organización, maximizando la productividad y garantizando el crecimiento sostenible (Medina, 2019)

2.2 Proceso de Capacitación del Personal

La capacitación de personal es una manera de proporcionar a los trabajadores los conocimientos y las competencias que necesitan para ser muy eficientes en su trabajo debido a que, normalmente estas actividades son responsabilidad de los equipos de aprendizaje y desarrollo/talento en empresas más grandes y del departamento de recursos humanos en empresas más pequeñas. (Aguilar y Iturbide, 2018)

2.2.1 Generalidades de la Capacitación

Para entender a fondo la capacitación y adiestramiento que se imparte hoy en día realizar unas definiciones que se permitirá ver la transcendencia, destacando solo aspectos que se considere relevante, el cual incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo, en esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual muy importante; la capacitación se puede realizar en un aula especial, en el lugar de trabajo o bien en forma combinada, siendo parte del método de instrucción que mayor efectividad ha mostrado para alcanzar un significativo aprendizaje, es de participación en grupo, mediante el cual el elemento en capacitación adquiere los conocimientos por medios de sus aportaciones y las de los demás. Las

capacitaciones profesionales son certificados que se deben obtener para ejercer determinadas tareas.(Farid, 2018)

La capacitación es un proceso fundamental en las organizaciones, ya que busca desarrollar y fortalecer las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados para mejorar su desempeño en sus funciones. Este proceso no solo se enfoca en cubrir las necesidades actuales del puesto, sino también en preparar al personal para futuros retos, fomentando su crecimiento profesional y contribuyendo a los objetivos estratégicos de la empresa. La capacitación puede adoptar diversas formas, desde cursos presenciales y en línea hasta talleres, seminarios y programas de mentoría, dependiendo de las metas y los recursos disponibles.

Asimismo, la capacitación beneficia tanto a los empleados como a la organización. Por un lado, mejora la productividad, reduce errores y eleva la calidad de los servicios o productos. Por otro lado, fomenta la satisfacción y motivación del personal, creando un ambiente laboral más dinámico y comprometido. Este proceso continuo de aprendizaje es clave para que las empresas se mantengan competitivas en un entorno en constante cambio, adaptándose a las nuevas tecnologías y tendencias del mercado.

2.2.2 Importancia de la Capacitación del Personal

Para las organizaciones, el recurso humano es el factor más importante que existe dentro de ella, por lo que no se duda en invertir en el personal en constantes capacitaciones ya que de la capacitación depende el desarrollo del personal y por ende el de la organización misma; la capacitación es una inversión a mediano o largo plazo para las empresas, ya que requiere de mucha paciencia, pues es un proceso que requiere de tiempo, aparte de que es un factor muy importante que motiva y retiene al empleado. (Aguilar y Iturbide, 2018)

Los objetivos de la capacitación son la de buscar mejorar sus aptitudes, actitudes, conocimientos, habilidades o conductas de su personal; la capacitación y adiestramiento

juegan un papel muy importante dentro de la organización pero no hay que confundirlos, son totalmente diferentes, la capacitación tiene un significado más amplio y va dirigido a directivos y ejecutivos mientras que el adiestramiento es más enfocado a operativos u obreros que hagan uso de maquinaria y equipo, así, se deduce que esta es proporcionar o transmitir los conocimientos que la empresa requiere que el empleado desarrolle dentro del área o departamento que se le asigne para el buen desempeño de sus actividades, dándole así, las herramientas para un mejor desarrollo laboral en beneficio de la empresa. (Huerta y Pascual, 2019)

Algunos empresarios ven la capacitación como un gasto, lo que es erróneo, pues la capacitación y adiestramiento aparte de que es crecimiento personal para el empleado también es un beneficio para la empresa, cuando al empleado se le capacita o se le adiestra, su desempeño mejora notablemente, al no existir capacitación sucede todo lo contrario, afectando los resultados de manera negativa en la empresa, dándose la sustitución y/o rotación del personal, ya que no tendrían la capacidad para realizar un trabajo en forma adecuada, siendo importante recalcar que la capacitación también es motivante para los trabajadores ya que aprenden y conocen cosas nuevas, logrando así el desarrollo personal y las posibilidades de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. (Aguilar y Iturbide, 2018)

Según (Chiavenato, 2012) “La capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico, así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa.

2.2.3 Diseño de una Capacitación del Personal

El diseño de una capacitación del personal implica identificar las necesidades formativas y establecer objetivos claros que guíen el proceso. Esto comienza con un análisis

detallado de las competencias requeridas para los puestos de trabajo, contrastándolas con las habilidades actuales de los empleados. Una vez identificado el déficit, se trazan los contenidos, métodos y materiales didácticos más adecuados para alcanzar los objetivos planteados. Este diseño también contempla definir el público objetivo, la duración de las sesiones y el formato de la capacitación, ya sea presencial, en línea o híbrido, asegurando que se adapte a las necesidades específicas de la organización.

Además, el diseño incluye la implementación de herramientas de evaluación para medir la efectividad de la capacitación y su impacto en el desempeño laboral. Esto puede hacerse mediante cuestionarios, prácticas simuladas o evaluaciones de resultados después del programa. Un diseño bien estructurado no solo fomenta la adquisición de conocimientos, sino que también refuerza la motivación de los empleados al demostrar el compromiso de la empresa con su desarrollo profesional. En resumen, un diseño cuidadoso garantiza que la capacitación sea relevante, eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la organización. (González & Tarragó, 2008)

2.3 Entorno Laboral

2.3.1 Definición

Cualquier definición de Entorno de Trabajo Saludable, debe ajustarse a la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS): “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad.

Las definiciones de entorno de trabajo saludable han evolucionado enormemente durante las últimas décadas. Desde un casi exclusivo enfoque sobre el ambiente físico de trabajo (en el esquema tradicional de la salud y seguridad ocupacionales, que consideran los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos), la definición se ha ampliado hasta incluir hábitos de salud (estilos de vida); factores psicosociales (organización del trabajo

y cultura de trabajo); y establecer nexos con la comunidad, y todo lo que pueda tener un profundo efecto en la salud del empleado.

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo saludable de la siguiente manera: “Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.” (Salud, 2010).

2.3.2 Diferencias entre el entorno laboral y el clima laboral

El entorno laboral abarca todos los elementos objetivos que componen el lugar de trabajo. Esto incluye la infraestructura física, las herramientas, los equipos y las condiciones de seguridad, así como los procesos, políticas y estructuras jerárquicas de la organización. Es, en esencia, el marco general y tangible en el que los empleados llevan a cabo sus actividades laborales cotidianas. (Chiavenato, 2011)

Por su parte, el clima laboral está relacionado con la percepción y las experiencias subjetivas que los empleados tienen sobre su entorno laboral. Este concepto incluye factores como la calidad de las relaciones interpersonales, el nivel de satisfacción, la motivación y la percepción de apoyo que sienten por parte de la organización. El clima laboral refleja cómo los empleados "viven" emocionalmente su ambiente de trabajo. (Moreno, 2023)

2.3.3 Importancia del control del Entorno Laboral

El control del entorno laboral es esencial para garantizar el bienestar y la productividad de los empleados dentro de una organización. Según (Farid, 2018), un entorno laboral adecuado no solo fomenta la comodidad física y psicológica de los trabajadores, sino que también mejora significativamente su desempeño. Este control incluye aspectos como la iluminación, la ergonomía, la temperatura y las relaciones interpersonales, los cuales influyen directamente en la percepción que los empleados tienen de su espacio de trabajo y su conexión con la empresa.

Además, implementar un sistema de control efectivo permite identificar y mitigar riesgos laborales, lo que contribuye a la seguridad y salud de los empleados. De acuerdo con (Aguilar & Iturbide, 2018), las medidas de control, como la eliminación de peligros, la sustitución de materiales riesgosos y la implementación de controles administrativos, son fundamentales para reducir accidentes y garantizar un ambiente de trabajo seguro. Este enfoque no solo protege a los empleados, sino que también refuerza la confianza en la organización.

Finalmente, el control del entorno laboral también tiene un impacto positivo en la cultura organizacional y en la retención del talento. Great Place to Work Colombia (2024) destaca que un liderazgo efectivo en el control de procesos y actividades fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y alineado con los objetivos estratégicos de la empresa, así, en este sentido, el control del entorno laboral no solo es una herramienta de supervisión, sino también un pilar para el éxito organizacional y el desarrollo sostenible. (Greatplacetowork, 2023)

2.3.4 Factores que afectan el Entorno Laboral

Los factores que afectan el entorno laboral se dividen en dos grandes categorías: factores físicos y emocionales. Entre los factores físicos, se encuentran las condiciones del lugar de trabajo, como la iluminación, la temperatura, el ruido y la ergonomía del mobiliario. Según Runa HR (2025), un entorno físico inadecuado puede generar problemas de salud,

fatiga y estrés, afectando negativamente el desempeño y la productividad de los empleados. Además, la falta de recursos y herramientas adecuadas también puede dificultar el desarrollo eficiente de las actividades laborales.

Por otro lado, los factores emocionales juegan un rol significativo en el entorno laboral. Great Place to Work Colombia (2024) señala que aspectos como la calidad de las relaciones interpersonales, la comunicación interna y el estilo de liderazgo tienen un impacto directo en la motivación y satisfacción de los empleados. Un liderazgo autoritario o un ambiente de trabajo con conflictos puede generar altos niveles de estrés y desmotivación, mientras que un entorno colaborativo y empático fomenta la productividad y el compromiso del equipo. (Runa, 2025)

De esta forma, de acuerdo con, (Ramirez, 2020), tanto los factores físicos como los emocionales son determinantes en la percepción y efectividad del entorno laboral. Las organizaciones que invierten en mejorar estos aspectos no solo contribuyen al bienestar de sus empleados, sino que también logran mayores niveles de productividad y retención de talento. La gestión integral del entorno laboral es, por tanto, una estrategia clave para alcanzar el éxito organizacional.

2.4 Planes estratégicos y de mejora

Un plan estratégico y de mejora, según fuentes como Chiavenato (2009), es un documento que establece los objetivos a largo plazo de una organización y describe las estrategias y acciones específicas necesarias para alcanzarlos. Este tipo de plan combina una evaluación interna y externa para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, permitiendo así diseñar un camino claro para la mejora continua y el cumplimiento de metas estratégicas. Estos planes suelen incluir indicadores de desempeño, plazos definidos y asignación de recursos para garantizar su implementación efectiva.

2.4.1 Generalidades

Los planes estratégicos y de mejora se centran en definir las metas a largo plazo de una organización, considerando tanto su entorno interno como externo. En este sentido, estos planes incluyen un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), lo que permite a las organizaciones identificar áreas clave para el desarrollo y diseñar estrategias específicas para mejorar sus procesos y resultados. Además, estos planes suelen ser flexibles y adaptables, facilitando a las empresas ajustarse a los cambios del entorno competitivo o a las nuevas demandas del mercado

Por otro lado, estos planes también incluyen elementos como la asignación de recursos, la definición de indicadores clave de desempeño y la planificación de plazos para lograr los objetivos establecidos. De esta manera, se convierten en una herramienta crucial para la mejora continua, ya que permiten a las organizaciones no solo medir su progreso, sino también implementar ajustes necesarios en tiempo real para garantizar la efectividad de sus estrategias. Estas características hacen que los planes estratégicos y de mejora sean fundamentales para el éxito organizacional a largo plazo (Chiavenato, 2012)

2.4.2 Importancia de los procesos de mejora

Los procesos de mejora son esenciales para impulsar la innovación y mantener la competitividad de las organizaciones en un entorno dinámico. De acuerdo (Aguilar & Iturbide, 2018), la mejora continua fomenta el aprendizaje organizacional, lo que permite a las empresas desarrollar capacidades internas para adaptarse rápidamente a cambios externos. Además, Senge destaca la importancia de un enfoque colaborativo, donde los miembros de la organización trabajan juntos para identificar y solucionar problemas, logrando un impacto positivo sostenido. Este enfoque mejora no solo la eficiencia de los procesos, sino también la satisfacción de los empleados y clientes.

(Kotter, 2014), enfatiza la relación entre la mejora continua y el liderazgo efectivo. Según este autor, los líderes tienen un papel clave al fomentar una cultura de mejora dentro de

las organizaciones, inspirando a los equipos a desafiar el status quo y buscar soluciones creativas. Esto permite que las empresas no solo enfrenten desafíos inmediatos, sino que también se posicionen estratégicamente para el futuro. Los procesos de mejora no solo son una herramienta para la resolución de problemas, sino también un medio para transformar las organizaciones en entes más resilientes e innovadores.

2.4.3 Estrategias de mejora

Una estrategia es un plan o conjunto de acciones cuidadosamente diseñadas para alcanzar objetivos específicos en un entorno determinado e implica anticipar y responder a los desafíos y oportunidades presentes en el contexto, estableciendo un camino claro para lograr metas a corto, mediano o largo plazo. Este proceso combina análisis, planificación y toma de decisiones, y suele considerar tanto los recursos disponibles como los factores externos que puedan influir en los resultados deseados.

Las estrategias de mejora se refieren a un conjunto de acciones planificadas que permiten identificar, analizar y resolver problemas dentro de una organización para optimizar su rendimiento. Según (Medina, 2019), estas estrategias implican un enfoque estructurado que abarca desde el diagnóstico inicial de las áreas problemáticas hasta la implementación de soluciones orientadas a incrementar la eficiencia, calidad y satisfacción del personal. En este contexto, herramientas como el análisis FODA y metodologías como DMAIC se vuelven indispensables.

Además, las estrategias de mejora se centran en crear un entorno laboral que fomente la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la motivación de los empleados. De acuerdo con (Hernandez, 2021), la implementación de estas estrategias no solo beneficia a las personas, sino también a la organización en su conjunto, al reducir los conflictos internos y promover una cultura de colaboración y aprendizaje continuo. Estas estrategias permiten alinear los objetivos individuales de los empleados con las metas organizacionales, creando un entorno más armonioso y productivo.

Por último, las estrategias de mejora incluyen un componente de evaluación y retroalimentación constante que garantiza su efectividad, por lo que, el uso de indicadores clave de desempeño es esencial para medir los avances y ajustar las acciones en tiempo real. Esto asegura que las mejoras no sean solo temporales, sino sostenibles a largo plazo, lo que resulta en un impacto positivo tanto en la satisfacción laboral como en los resultados organizacionales. (Beltran, Guzmán, & López, 2024)

2.5 Aplicación de la metodología DMAIC en los procesos de Capacitación del Personal

La metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) es una herramienta estructurada utilizada principalmente en la gestión de calidad, pero que también puede aplicarse eficazmente en los procesos de capacitación del personal. Su objetivo es mejorar de forma continua los procesos mediante el análisis de datos y la implementación de soluciones específicas y proporciona un marco claro y disciplinado para identificar problemas, comprender sus causas raíz y asegurar que las mejoras sean sostenibles a largo plazo.

En la fase de Definir, se establece el problema a resolver y los objetivos específicos que se buscan alcanzar con la capacitación. Esto incluye identificar las necesidades del personal y las áreas clave que requieren mejora, como la comunicación, el trabajo en equipo o el liderazgo. Por otro lado, en la fase de Medir, se recopilan datos relevantes sobre el desempeño actual de los empleados y las brechas de habilidades existentes. Estas métricas ayudan a evaluar el impacto de las capacitaciones propuestas y a establecer una línea base para futuros análisis. La fase de Analizar se centra en examinar los datos recopilados para identificar las causas principales de las deficiencias en el desempeño del personal. Este análisis permite diseñar planes de capacitación más específicos y alineados con las necesidades organizacionales. Durante la etapa de Mejorar, se implementan las capacitaciones diseñadas, utilizando enfoques innovadores y ajustados a los objetivos definidos, por lo que, esta etapa es crucial, ya que aquí se aplica lo aprendido para cerrar las brechas identificadas en las fases anteriores y, en la fase de Controlar, se establecen mecanismos de seguimiento y evaluación para

garantizar que las mejoras obtenidas sean sostenibles. Esto incluye el monitoreo continuo del desempeño del personal y la implementación de ajustes necesarios para mantener los avances logrados. De esta manera, la aplicación de DMAIC en los procesos de capacitación no solo mejora las competencias de los empleados, sino que también contribuye a crear un entorno laboral más eficiente y competitivo. (Flores, Urtado, & Utrera, 2021)

Capítulo III: Desarrollo

3.1 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas

El desarrollo del proyecto "Propuesta de un plan de capacitación para la mejora del entorno laboral del área de oficinas de la empresa" se basa en una serie de pasos estructurados que permitirán diagnosticar, diseñar e implementar estrategias efectivas para optimizar el ambiente de trabajo, teniendo como objetivo "Diseñar una propuesta basada en un plan de capacitación para la mejora del entorno laboral del área de oficinas de la empresa"

A partir de este contexto, se resalta la importancia de la observación directa del área de trabajo, la recopilación de información teórica y la aplicación de encuestas, se busca identificar factores que afectan la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación del personal. Posteriormente, el análisis de los resultados obtenidos servirá como base para el diseño de un plan de capacitación adaptado a las necesidades específicas de los empleados. La implementación de este plan incluirá talleres y sesiones de formación, apoyados por diagramas y metodologías efectivas para el aprendizaje. Finalmente, se evaluará el impacto de las capacitaciones mediante encuestas post-capacitación y observaciones, lo que permitirá generar un reporte final con conclusiones y recomendaciones para garantizar la sostenibilidad de las mejoras logradas en el entorno laboral.

A continuación, se presenta el cronograma de actividades a partir de un Diagrama de Gantt diseñado para este proyecto de residencias profesionales, los cuales constan de

16 semanas, mencionando que, este periodo corresponde a las 500 horas solicitadas para la elaboración del proceso dentro de la empresa

Tabla 1 Cronograma de actividades

		Febrero			Marzo			Abril			Mayo			Junio		
ACTIVIDAD		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Observación del área de trabajo.	P															
	R															
Elaboración del marco teórico.	P															
	R															
Diseño y aplicación de encuestas.	P															
	R															
Análisis de resultados de las encuestas.	P															
	R															
Diseño del plan de capacitación.	P															
	R															
Elaboración de diagramas de las capacitaciones:	P															
	R															
Evaluación de impacto y reporte final de resultados.	P															
	R															
OBSERVACIONES																

Fuente: Elaboración propia

- 1. Observación del área de trabajo:** Realizar visitas periódicas a las oficinas de la empresa, para observar y analizar el entorno laboral, identificando factores que afectan la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación.

2. **Elaboración del marco teórico:** Investigar y recopilar información teórica sobre la importancia del entorno laboral, comunicación, trabajo en equipo y motivación en el desempeño de los empleados, utilizando fuentes confiables y actualizadas.
3. **Diseño y aplicación de encuestas:** Crear una encuesta dirigida a los empleados del área de oficinas para recolectar datos sobre su percepción del entorno laboral, identificar áreas de mejora y obtener información relevante para el diagnóstico inicial.
4. **Análisis de resultados de las encuestas:** Procesar y analizar los datos obtenidos de las encuestas, utilizando herramientas estadísticas y graficando los resultados para identificar patrones y áreas de oportunidad.
5. **Diseño del plan de capacitación:** Basado en los resultados del diagnóstico inicial y el marco teórico, diseñar un plan de capacitación enfocado en mejorar la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación, adaptado a las necesidades específicas de los empleados.
6. **Elaboración de diagramas de las capacitaciones:** Organizar e impartir talleres y sesiones de capacitación, asegurando la participación activa de los empleados y utilizando técnicas y metodologías efectivas para el aprendizaje.
7. **Evaluación de impacto y reporte final:** Evaluar el impacto del plan de capacitación en el entorno laboral mediante encuestas post-capacitación, entrevistas y observación, y elaborar un reporte final con los resultados obtenidos y las recomendaciones para mantener y mejorar los avances logrados.

3.2 Diseño metodológico y técnicas de investigación

El diseño metodológico de este proyecto se basa en un enfoque **mixto**, combinando métodos **cualitativos, cuantitativos y documentales** para obtener una visión integral del entorno laboral en el área de oficinas de la empresa. Este enfoque permite analizar tanto la percepción subjetiva de los empleados como datos numéricos que reflejen patrones y tendencias en el ambiente de trabajo.

Desde una perspectiva **cualitativa**, se busca comprender las experiencias, opiniones y percepciones de los empleados respecto a la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación. Para ello, se utilizarán **encuestas con preguntas abiertas**, entrevistas semiestructuradas y observación directa del entorno laboral. Estos métodos permitirán identificar factores que afectan el clima organizacional y generar propuestas de mejora alineadas con las necesidades reales del personal. (Zorrilla, 2011)

En el aspecto **cuantitativo**, se aplicarán **encuestas estructuradas con preguntas cerradas y escalas de medición**, lo que facilitará la recopilación de datos numéricos sobre la satisfacción laboral, la frecuencia de conflictos y la efectividad de la comunicación interna. Estos datos serán analizados mediante herramientas estadísticas para identificar tendencias y correlaciones que respalden la toma de decisiones en el diseño del plan de capacitación.

Finalmente, el enfoque **documental** complementará el análisis mediante la revisión de teorías y estudios previos sobre la importancia del entorno laboral, la comunicación organizacional y la motivación en el desempeño de los empleados. La información obtenida del marco teórico servirá como base para estructurar el diagnóstico inicial y diseñar estrategias fundamentadas en modelos de mejora continua, como la metodología **DMAIC**. (Medina, 2019)

Este enfoque mixto garantiza una evaluación completa y objetiva del entorno laboral, permitiendo diseñar un plan de capacitación basado en evidencia y adaptado a las necesidades específicas de la empresa.

Para la recolección de información, se empleará la técnica de **encuesta**, dirigida al personal involucrado en las actividades de cambios de files. De acuerdo con (Bernal, 2010), las encuestas son herramientas eficaces para obtener datos sobre percepciones, experiencias y conocimientos de los trabajadores respecto a los riesgos laborales que estará compuesto por preguntas cerradas y abiertas, permitiendo recopilar información cuantitativa y cualitativa sobre la seguridad en el área de trabajo. Además, se garantizará

la confidencialidad de las respuestas para fomentar la participación honesta de los empleados y con respecto del análisis de los datos recolectados mediante el instrumento seleccionado, se considera el uso de una ponderación, la cual se refiere a una escala de Likert, misma que tiene la ventaja de conocer con mayor grado de exactitud la diversidad de opciones y respuestas de cada pregunta, donde, cada pregunta, tiene un numero de respuestas, asignadas mediante un valor de medición. (Sánchez, 2023)

Tabla 2 Ponderación de la encuesta

Escala de Likert				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Fuente: Elaboración propia

La información recopilada a través de las encuestas será procesada mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo para garantizar un análisis integral de los datos. En primer lugar, se realizará una **codificación y tabulación** de las respuestas, organizando los datos en matrices que permitan su interpretación estructurada. Posteriormente, se aplicarán herramientas estadísticas para analizar las respuestas cuantitativas, utilizando la **escala de Likert** para calcular frecuencias, promedios y tendencias en la percepción del entorno laboral. Para el análisis cualitativo, se empleará una **categorización de respuestas abiertas**, identificando patrones y temas recurrentes que reflejen las preocupaciones y sugerencias de los empleados. Finalmente, los resultados serán representados mediante **gráficos y tablas comparativas**, facilitando la interpretación de los hallazgos y permitiendo la toma de decisiones fundamentadas para el diseño del plan de capacitación. (Castor, 2023)

A continuación, se presenta la encuesta diseñada para este informe de residencias profesionales.

Propuesta de un plan de capacitación para la mejora del entorno laboral del área de oficinas de la empresa.

Estimado(a) colaborador(a),

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar el entorno laboral en el área de oficinas de la empresa y recopilar información sobre la percepción de los empleados respecto a la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación. Los datos obtenidos serán utilizados para analizar la situación actual y diseñar un plan de capacitación que contribuya a la mejora del ambiente de trabajo.

Instrucciones:

1. Lea cada pregunta cuidadosamente.
2. Marque la opción que mejor represente su opinión utilizando la siguiente escala de Likert:
 - **5** = Totalmente de acuerdo ○ **4**
 - = De acuerdo ○ **3** = Neutral ○ **2** =
 - En desacuerdo ○ **1** = Totalmente en
 - desacuerdo
3. En la última sección, puede escribir comentarios, quejas o sugerencias adicionales sobre el entorno laboral y la capacitación.
4. La información proporcionada será **confidencial** y utilizada únicamente con fines de mejora organizacional.
5. Responda con sinceridad y objetividad, ya que sus respuestas serán clave para identificar áreas de oportunidad y diseñar estrategias efectivas que beneficien a todos los empleados.

Agradecemos su participación y sinceridad en sus respuestas. Su opinión es fundamental para el éxito de este proyecto y para la mejora del entorno laboral en la empresa.(La empresa cuenta con 12 trabajadores, los cuales se les hizo la siguiente encuesta.)

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿El ambiente laboral es adecuado para el desempeño de sus funciones?					
¿La comunicación entre los empleados es efectiva y clara?					
¿Existe el trabajo en equipo dentro del área de oficinas?					
¿La motivación de los empleados es suficiente para mantener un buen desempeño laboral?					
¿La empresa brinda oportunidades de capacitación adecuadas para mejorar el entorno laboral?					
¿La falta de capacitación afecta la comunicación y el trabajo en equipo?					

¿Le gustaría participar en capacitaciones enfocadas en mejorar la comunicación y el trabajo en equipo?					
¿La metodología DMAIC puede ser útil para mejorar el entorno laboral en la empresa?					

¿La implementación de un plan de capacitación mejorará la motivación de los empleados?					
¿Los conflictos internos afectan la productividad en el área de oficinas?					
¿La empresa debería invertir más recursos en capacitación para mejorar el entorno laboral?					
¿La capacitación en habilidades interpersonales puede mejorar la satisfacción laboral?					

¿La empresa toma en cuenta las opiniones de los empleados para mejorar el entorno laboral?					
¿Está dispuesto a participar activamente en el proceso de mejora del entorno laboral mediante capacitaciones?					

Comentarios, quejas y sugerencias: _____

Se le agradece por el tiempo destinado para resolver esta encuesta

Capítulo IV: Resultados

4.1 Presentación de los resultados

A continuación, se presentan las graficas de pastel, quienes representan las respuestas obtenidas por la encuesta, siendo básicas para la comprobación de los puntos de interés que se abordan en el punto 4.2, para el desarrollo de la propuesta de mejora y el cumplimiento de los objetivos.



Figura 4 Resultados de la pregunta 1

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular muestra los resultados de una encuesta sobre la percepción del ambiente laboral. Con un total de 12 respuestas, se observa que el 16.7% de los empleados está *totalmente de acuerdo* en que el ambiente es adecuado, mientras que el 33.3% está *de acuerdo*. Sin embargo, otro 33.3% se mantiene *neutral*, y el 16.7% está *en desacuerdo*, mientras que nadie marcó *totalmente en desacuerdo*. Estos resultados indican una distribución equilibrada de opiniones, donde una parte significativa de los empleados considera que el entorno es favorable, pero una proporción igual se muestra indiferente. Esta información es clave para identificar áreas de mejora y diseñar estrategias de capacitación que refuercen la percepción positiva del ambiente laboral.

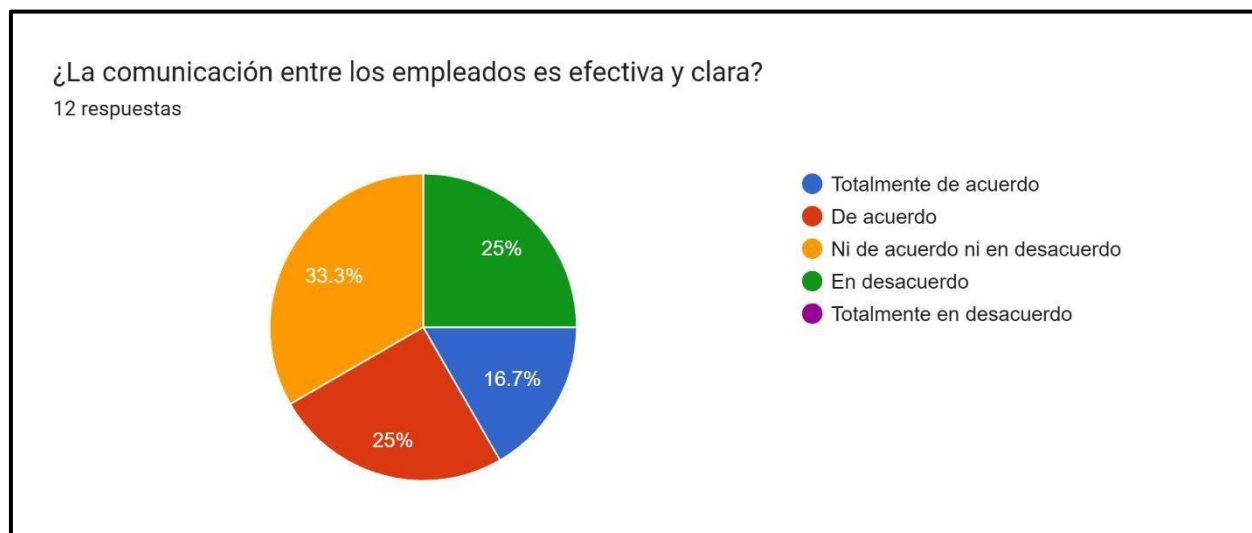


Figura 5 Resultados de la pregunta 2

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular muestra los resultados de una encuesta sobre la percepción de la comunicación entre los empleados. Con un total de 12 respuestas, se observa que el **25%** de los empleados está *totalmente de acuerdo* en que la comunicación es efectiva y clara, y otro **25%** está *de acuerdo*. Sin embargo, **16.7%** se mantiene *neutral*, mientras que **33.3%** está *en desacuerdo*, y nadie respondió *totalmente en desacuerdo*. Estos datos reflejan que, aunque una parte significativa percibe la comunicación como adecuada, un porcentaje considerable de empleados la considera deficiente, lo que indica un área de oportunidad para la empresa en la mejora de la interacción y el flujo de información entre los equipos de trabajo.

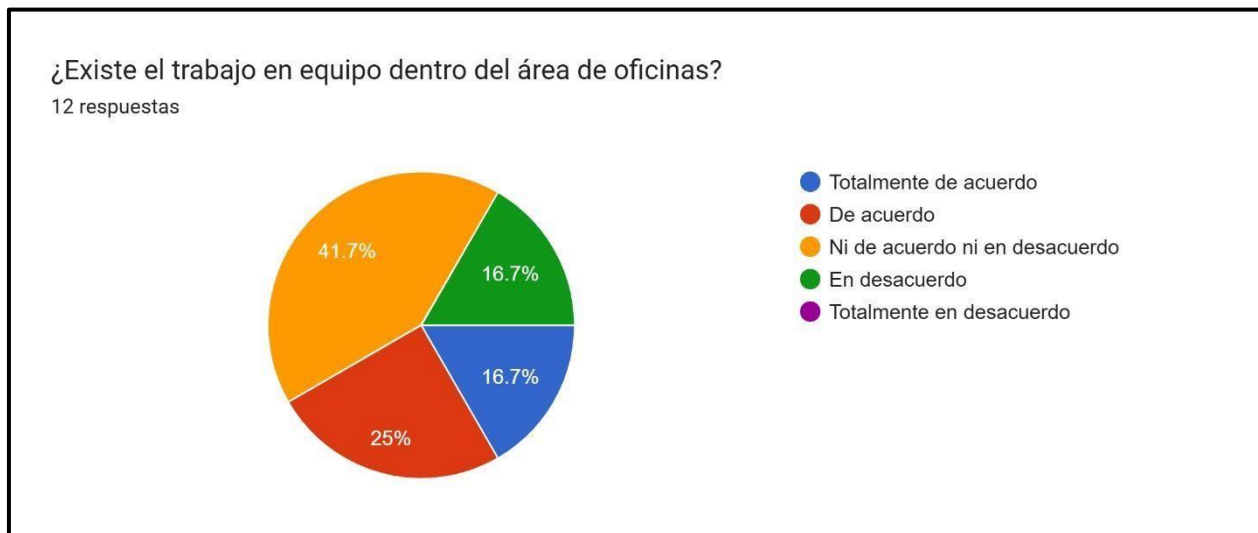


Figura 6 Resultados de la pregunta 3

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular representa los resultados de la pregunta sobre la existencia de trabajo en equipo dentro del área de oficinas, con un total de 12 respuestas. Se observa que el **16.7%** de los empleados está *totalmente de acuerdo*, mientras que el **25%** está *de acuerdo*. Sin embargo, la mayor proporción, **41.7%**, se mantiene *neutral*, y el **16.7%** está *en desacuerdo*, sin respuestas en la categoría de *totalmente en desacuerdo*. Estos datos indican que, aunque algunos empleados perciben el trabajo en equipo de manera positiva, una gran parte se muestra indiferente, lo que puede reflejar la falta de estrategias colaborativas claras o insuficiente integración entre los equipos de trabajo. Esta información es clave para reforzar el desarrollo de capacitaciones que fomenten la cooperación y el sentido de colaboración en la empresa.



Figura 7 Resultados de la pregunta 4

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular representa los resultados sobre la percepción de la motivación de los empleados, con un total de 12 respuestas. Se observa que el **16.7%** de los empleados está *totalmente de acuerdo* en que la motivación es suficiente para mantener un buen desempeño laboral, mientras que el **58.3%** está *de acuerdo*. Sin embargo, **8.3%** se mantiene *neutral*, y el **16.7%** está *en desacuerdo*, sin respuestas en la categoría de *totalmente en desacuerdo*. Estos datos reflejan que la mayoría de los empleados percibe un nivel adecuado de motivación, aunque aún existe un segmento que no lo considera suficiente. Esto sugiere que, aunque el ambiente laboral es relativamente favorable, pueden implementarse estrategias de capacitación para reforzar el compromiso y entusiasmo del equipo de trabajo.

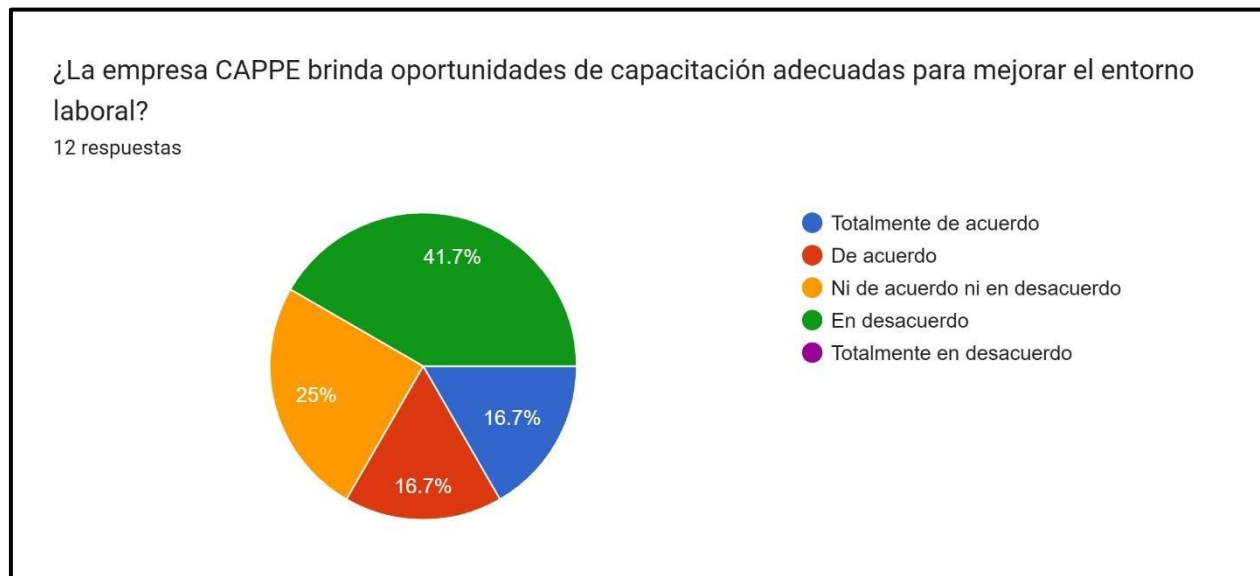


Figura 8 Resultados de la pregunta 5

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular muestra los resultados sobre la percepción de las oportunidades de capacitación, con un total de 12 respuestas. Se observa que el **16.7%** de los empleados está *totalmente de acuerdo* en que la empresa brinda capacitaciones adecuadas, mientras que el **25%** está *de acuerdo*. Sin embargo, un **16.7%** se mantiene *neutral*, mientras que el **41.7%** está *en desacuerdo* y **0%** respondió *totalmente en desacuerdo*. Estos datos indican que una proporción significativa de empleados considera insuficientes las oportunidades de formación dentro de la empresa, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de capacitación para mejorar el entorno laboral y la percepción general del equipo de trabajo.



Figura 9 Resultados de la pregunta 6

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular presenta los resultados sobre la percepción del impacto de la falta de capacitación en la comunicación y el trabajo en equipo dentro de la empresa, con un total de 12 respuestas. Se observa que el **16.7%** de los empleados está *totalmente de acuerdo* con que la falta de capacitación afecta negativamente, mientras que otro **16.7%** está *de acuerdo*. Sin embargo, la mayor proporción (**41.7%**) se mantiene *neutral*, y el **25%** está *en desacuerdo*, sin respuestas en la categoría de *totalmente en desacuerdo*. Estos datos reflejan que, aunque algunos empleados consideran que la falta de capacitación impacta la comunicación y el trabajo en equipo, una gran parte se mantiene indiferente ante su influencia. Esto señala la necesidad de reforzar la importancia de los programas de formación como herramientas clave para la mejora organizacional.

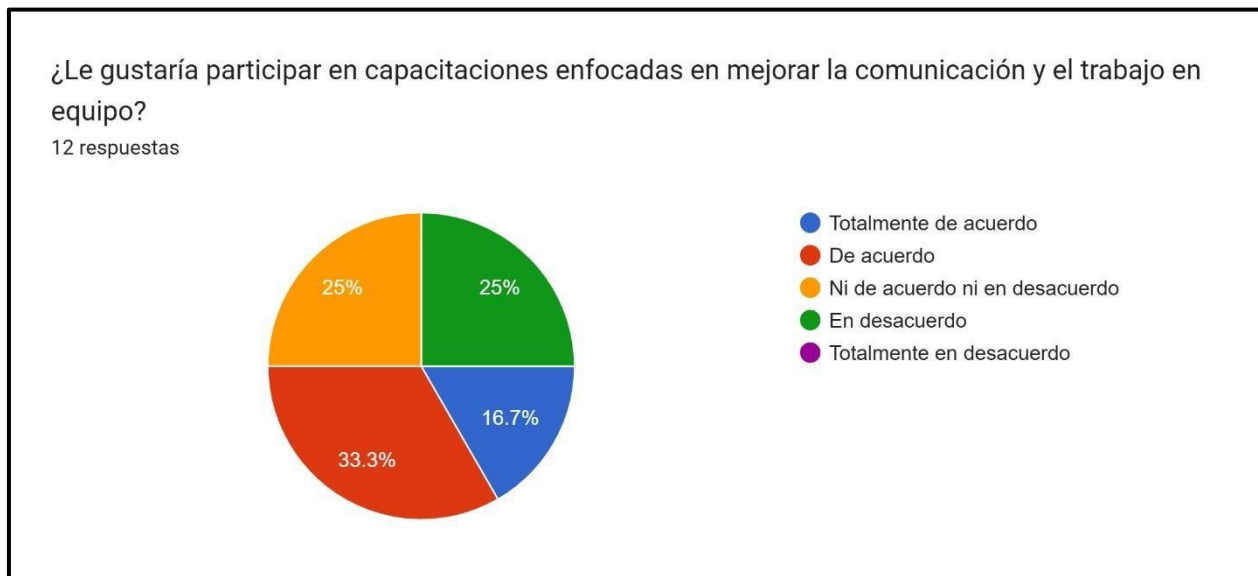


Figura 10 Resultados de la pregunta 7

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular representa los resultados sobre el interés de los empleados en participar en capacitaciones enfocadas en mejorar la comunicación y el trabajo en equipo, con un total de 12 respuestas. Se observa que el **16.7%** de los empleados está *totalmente de acuerdo* en querer participar, mientras que el **33.3%** está *de acuerdo*. Sin embargo, un **25%** se mantiene *neutral*, mientras que otro **25%** está *en desacuerdo*, sin respuestas en la categoría de *totalmente en desacuerdo*. Estos datos reflejan que la mayoría de los empleados muestran disposición a participar en capacitaciones, aunque una parte significativa se mantiene indiferente o en desacuerdo, lo que sugiere la necesidad de estrategias que motiven e incentiven la participación activa en programas de formación.

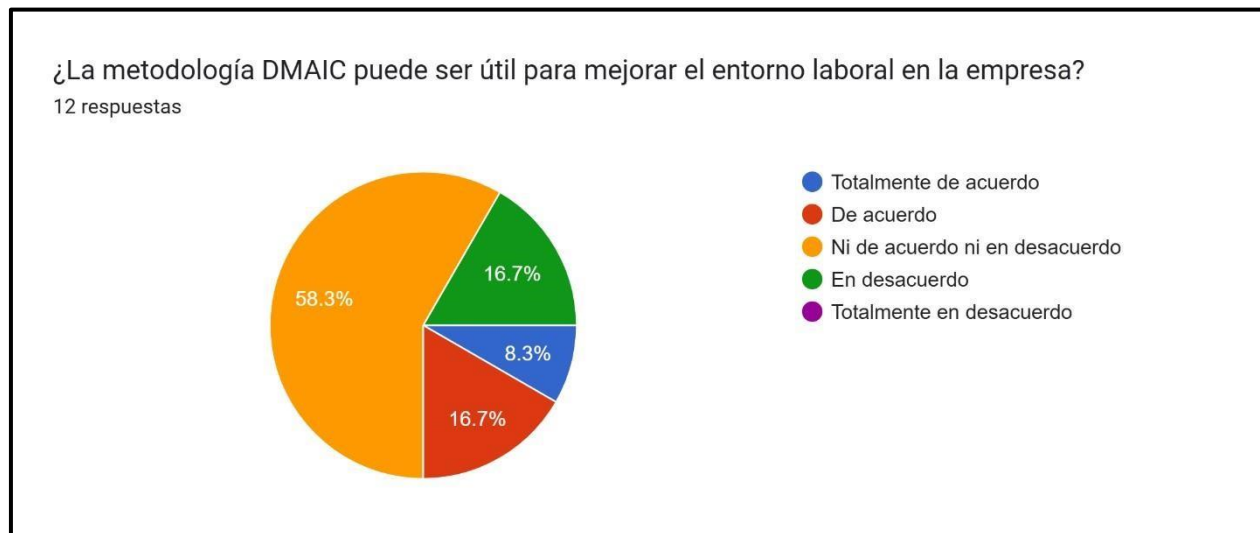


Figura 11 Resultados de la pregunta 8

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular presenta los resultados sobre la percepción de la utilidad de la metodología **DMAIC** para mejorar el entorno laboral, con un total de **12 respuestas**. Se observa que el **8.3%** de los empleados está *totalmente de acuerdo*, mientras que el **16.7%** está *de acuerdo*. Sin embargo, la mayor proporción (**58.3%**) se mantiene *neutral*, y el **16.7%** está *en desacuerdo*, sin respuestas en la categoría de *totalmente en desacuerdo*. Estos datos reflejan que, aunque algunos empleados reconocen el valor de DMAIC para la mejora organizacional, la mayoría no tiene una postura clara al respecto, lo que sugiere la necesidad de mayor difusión y capacitación sobre cómo esta metodología puede impactar positivamente el entorno de trabajo.



Figura 12 Resultados de la pregunta 9

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular representa los resultados sobre la percepción de la implementación de un plan de capacitación para mejorar la motivación de los empleados, con un total de 12 respuestas. Se observa que el **16.7%** de los empleados está *totalmente de acuerdo* y otro **16.7%** está *de acuerdo* en que la capacitación mejorará la motivación. Sin embargo, el **33.3%** se mantiene *neutral*, mientras que el **33.3%** está *en desacuerdo*, sin respuestas en la categoría de *totalmente en desacuerdo*. Estos datos reflejan una distribución variada de opiniones, lo que indica que, aunque algunos empleados ven la capacitación como una herramienta útil para mejorar la motivación, una parte significativa aún no percibe su impacto claro, lo que sugiere la necesidad de una mejor comunicación sobre los beneficios del programa de formación.



Figura 13 Resultados de la pregunta 10

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular muestra los resultados sobre la percepción del impacto de los conflictos internos en la productividad dentro del área de oficinas, con un total de 12 respuestas. Se observa que el **16.7%** de los empleados está *totalmente de acuerdo* en que los conflictos afectan la productividad, mientras que el **25%** está *de acuerdo*. Sin embargo, el **41.7%** se mantiene *neutral*, y el **16.7%** está *en desacuerdo*, sin respuestas en la categoría de *totalmente en desacuerdo*. Estos datos indican que, aunque una parte de los empleados reconoce el impacto de los conflictos internos en la productividad, una mayoría significativa no tiene una postura clara al respecto, lo que sugiere la necesidad de estrategias de resolución de conflictos y un ambiente de trabajo más colaborativo para mejorar la eficiencia organizacional.

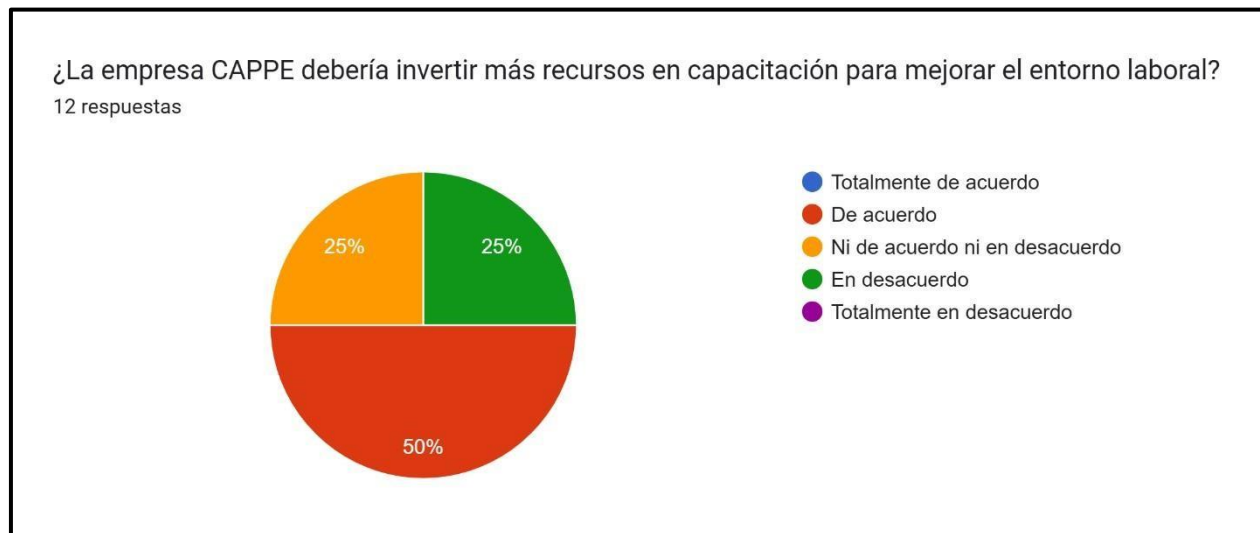


Figura 14 Resultados de la pregunta 11

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular muestra los resultados sobre la percepción de la inversión en capacitación para mejorar el entorno laboral, con un total de **12 respuestas**. Se observa que el **25%** de los empleados está *de acuerdo* en que la empresa debería invertir más recursos en formación, mientras que otro **25%** está *en desacuerdo*. Sin embargo, la mayoría (**50%**) se mantiene *neutral*, sin respuestas en la categoría de *totalmente de acuerdo* o *totalmente en desacuerdo*. Estos datos reflejan que, aunque algunos empleados ven la capacitación como una inversión necesaria, la mayor parte no tiene una postura definida, lo que indica la importancia de generar mayor conciencia sobre los beneficios que podría traer un programa de formación estructurado dentro de la organización.

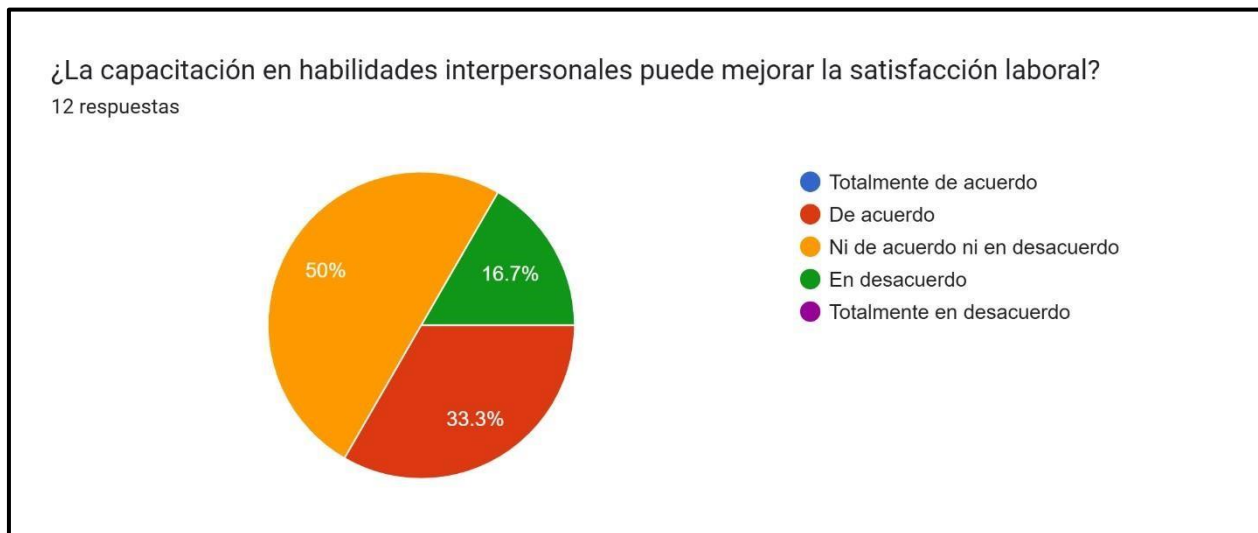


Figura 15 Resultados de la pregunta 12

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular muestra los resultados sobre la percepción del impacto de la capacitación en habilidades interpersonales en la satisfacción laboral, con un total de **12 respuestas**. Se observa que el **16.7%** de los empleados está *totalmente de acuerdo* en que este tipo de capacitación puede mejorar la satisfacción laboral, mientras que **50%** se mantiene *neutral* y el **33.3%** está *en desacuerdo*, sin respuestas en la categoría de *totalmente en desacuerdo*. Estos datos reflejan que una gran parte de los empleados no tiene una postura clara sobre el impacto de la capacitación en habilidades interpersonales, lo que sugiere la necesidad de crear conciencia sobre su importancia y reforzar estrategias para mejorar la percepción y participación en estos programas de formación.

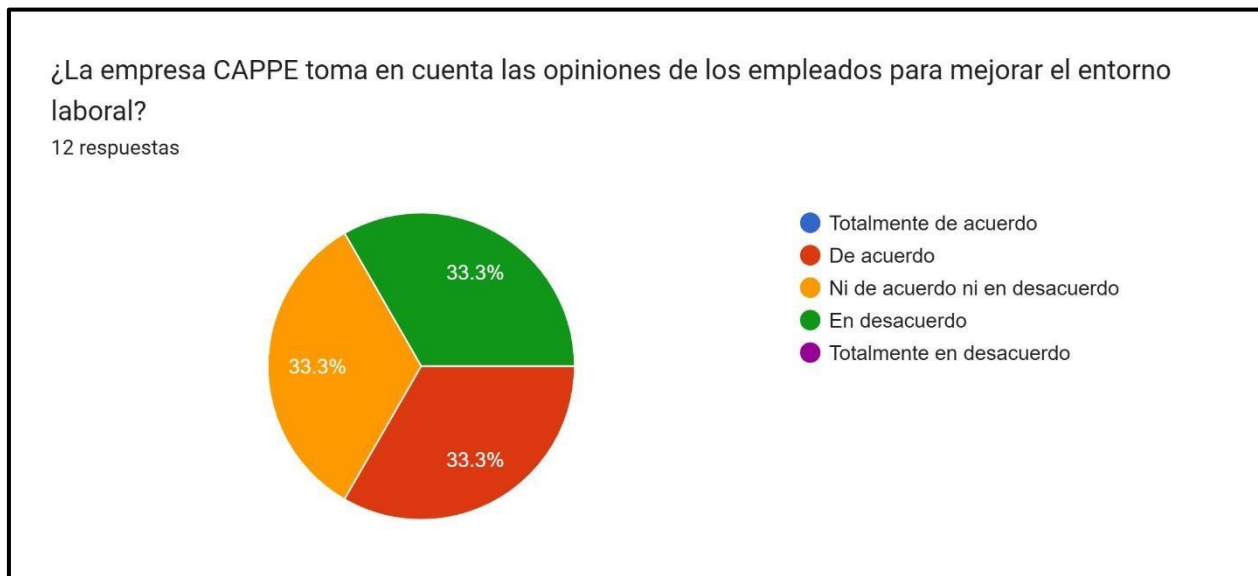


Figura 16 Resultados de la pregunta 13

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular muestra los resultados sobre la percepción de los empleados respecto a si la empresa, toma en cuenta sus opiniones para mejorar el entorno laboral, con un total de **12 respuestas**. Se observa que el **33.3%** de los empleados se mantiene *neutral*, mientras que otro **33.3%** está *en desacuerdo* y el **33.3%** está *totalmente en desacuerdo*, sin respuestas en las categorías de *totalmente de acuerdo* o *de acuerdo*. Estos datos reflejan que ningún empleado tiene una percepción positiva sobre la participación de su opinión en la toma de decisiones de la empresa, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias de comunicación interna y mecanismos de retroalimentación efectivos para mejorar la confianza y el sentido de inclusión dentro del entorno laboral.

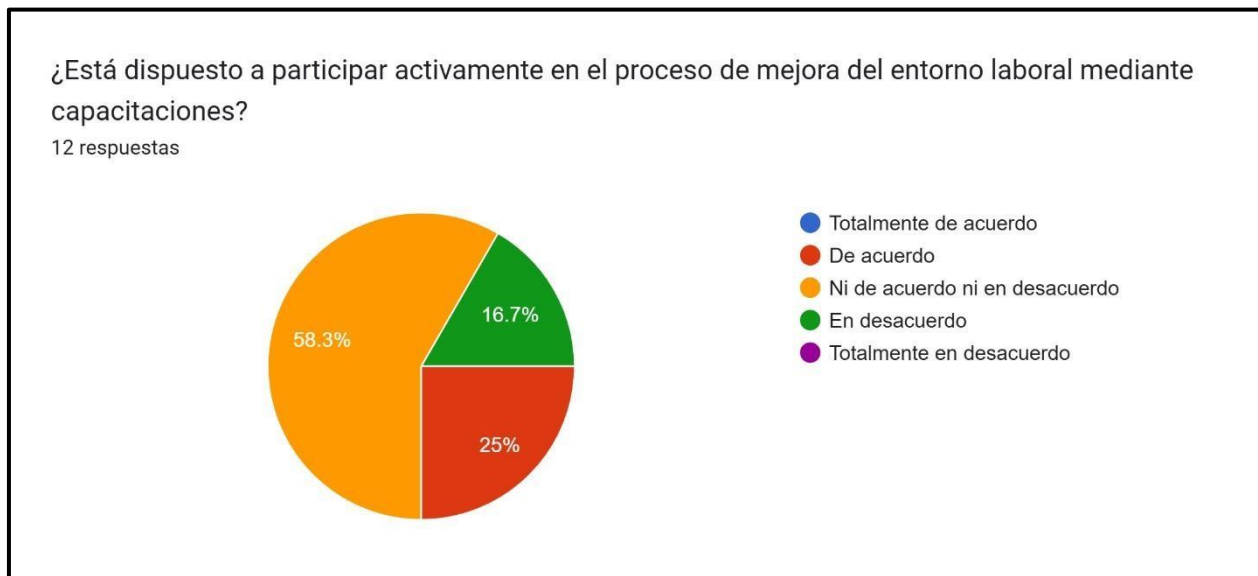


Figura 17 Resultados de la pregunta 14

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico circular representa los resultados sobre la disposición de los empleados a participar activamente en el proceso de mejora del entorno laboral mediante capacitaciones, con un total de **12 respuestas**. Se observa que la mayoría (**58.3%**) se mantiene *neutral*, mientras que un **25%** está *de acuerdo* y un **16.7%** está *en desacuerdo*, sin respuestas en las categorías de *totalmente de acuerdo* o *totalmente en desacuerdo*. Estos datos reflejan que, aunque algunos empleados muestran interés en participar en capacitaciones, la mayoría no tiene una postura clara al respecto, lo que sugiere la necesidad de estrategias para incentivar la participación activa y generar mayor compromiso con la mejora del ambiente laboral.

Individuo	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	66
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	65
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	53
5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	48
6	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	45
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
9	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	39
10	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	35
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
Varianza	1	1.1515	0.9924	0.9318	1.3561	1.1136	1.174	0.697	1.2424	0.9924	0.75	0.5152	0.7273	0.447	161
Suma	13.0909														
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$															
Alfa 0.989															

Figura 18 Determinación del Cálculo del Alfa de Cronbach

Fuente: Elaboración propia basado en (JJTS, 2020)

El concentrado de resultados muestra las respuestas de 12 individuos a 14 preguntas de la encuesta, cada una valorada en una escala de 2 a 5. Se ha calculado la suma total de cada participante, lo que permite evaluar la consistencia interna del instrumento de medición.

El cálculo de **Cronbach's alpha**, con un valor de **0.989**, indica que el nivel de fiabilidad del cuestionario es extremadamente alto. Este coeficiente mide la consistencia interna de los ítems, es decir, qué tan bien las preguntas están relacionadas entre sí. Un valor cercano a 1 sugiere que los ítems del cuestionario tienen una fuerte correlación y que el instrumento es altamente confiable para evaluar la percepción del entorno laboral.

Este resultado respalda la validez del cuestionario y su capacidad para proporcionar datos sólidos para el análisis de factores como comunicación, trabajo en equipo y motivación en el entorno de oficinas. Si deseas que profundice en la interpretación o análisis estadístico, dime cómo te gustaría proceder.

Como análisis general, los resultados de la encuesta reflejan una diversidad de percepciones sobre el entorno laboral. En términos generales, aspectos como la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación recibieron respuestas mixtas, con una proporción significativa de empleados que se mantienen neutrales en varias categorías. Sin embargo, hay una tendencia clara que indica áreas de mejora, como la falta de oportunidades de capacitación y la percepción de que la empresa no toma en cuenta las opiniones de los empleados. Aunque algunos trabajadores reconocen la importancia de la capacitación y su impacto en la satisfacción laboral, otros se muestran indiferentes o en desacuerdo, lo que sugiere la necesidad de estrategias más efectivas para fomentar su participación activa.

Un dato relevante es la evaluación de la metodología DMAIC como una herramienta de mejora, donde la mayoría de los empleados se mantiene neutral, esto podría deberse a un desconocimiento de la metodología o a la falta de evidencia clara sobre sus beneficios en el entorno laboral. Asimismo, la mayoría de los encuestados no tiene una postura definida respecto a la inversión en capacitación por parte de la empresa, lo que indica la necesidad de comunicar mejor las ventajas de estas iniciativas; la motivación laboral muestra una percepción mayormente favorable, aunque aún existen empleados que consideran insuficientes los incentivos actuales para el desempeño óptimo.

El cálculo del coeficiente de **Cronbach's alpha** con un valor de **0.989** confirma la alta fiabilidad de la encuesta, lo que garantiza que los datos obtenidos son consistentes y válidos para su análisis. Con esta información, se puede decir que hay oportunidades claras para implementar un plan de capacitación enfocado en mejorar el ambiente laboral, optimizar la comunicación interna y fortalecer el sentido de colaboración en el equipo de trabajo. La implementación de estrategias que refuercen la importancia de la capacitación y la comunicación efectiva será clave para mejorar la percepción y el compromiso de los empleados con la empresa.

A continuación, se presenta la propuesta que se diseñó para el logro de los objetivos de este proyecto.

4.2 Propuesta del proyecto

Propuesta de Plan de Capacitación para la Mejora del Entorno Laboral Del Área De Oficinas De La Empresa



Introducción:

El entorno laboral dentro del área de oficinas presenta oportunidades de mejora en aspectos clave como la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación de los empleados. A partir de los resultados de la encuesta aplicada, se identificó que una parte significativa de los trabajadores mantiene una postura *neutral* respecto a estos factores, lo que indica una posible falta de estrategias estructuradas para fomentar una cultura organizacional más colaborativa. Además, los datos reflejan que la percepción de la capacitación actual es limitada, lo que sugiere la necesidad de implementar un programa más enfocado en el desarrollo de habilidades interpersonales y organizacionales.

Este plan de capacitación tiene como objetivo mejorar el ambiente de trabajo mediante la aplicación de estrategias diseñadas para fortalecer la interacción entre los empleados, optimizar la resolución de conflictos y fomentar la integración en los equipos de trabajo.

La metodología **DMAIC** será clave en este proceso, permitiendo evaluar, mejorar y sostener los resultados a largo plazo. A través de talleres, dinámicas grupales y sesiones de formación estructuradas, se buscará generar un impacto positivo en la percepción del clima laboral, garantizando que los empleados no solo adquieran conocimientos, sino que también los apliquen en su día a día dentro de la empresa.

La implementación de este plan contribuirá al éxito organizacional al elevar la satisfacción laboral, fortalecer el compromiso de los empleados y mejorar la eficiencia en la ejecución de tareas. Además, permitirá que la empresa desarrolle una cultura de aprendizaje continuo, asegurando que las iniciativas de capacitación sean una parte integral del desarrollo profesional del equipo. Con esta propuesta, se espera transformar el entorno laboral en un espacio dinámico, participativo y motivador, donde cada colaborador se sienta valorado y tenga las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones con mayor confianza y eficacia.

Objetivos del Plan de Capacitación

Objetivo General: Diseñar un plan de capacitación que mejore la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación de los empleados del área de oficinas.

Objetivos Específicos:

1. Mejorar la **comunicación interna** entre empleados mediante estrategias de retroalimentación efectiva.
2. Fortalecer el **trabajo en equipo**, promoviendo la integración y colaboración entre los miembros.
3. Implementar **estrategias de motivación** que incrementen la satisfacción y compromiso laboral.
4. Aplicar la metodología **DMAIC** para evaluar el impacto de la capacitación y establecer un sistema de mejora continua.

Metodología y Desarrollo del Plan

Para garantizar la efectividad de este plan de capacitación, se ha diseñado una metodología estructurada basada en el modelo **DMAIC** (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar), complementada con enfoques cualitativos y cuantitativos que permitirán evaluar con precisión los factores que influyen en el entorno laboral. El desarrollo del plan se llevará a cabo en cuatro fases esenciales, cada una orientada a solucionar las áreas de oportunidad identificadas en la encuesta aplicada a los empleados.

Fase 1: Diagnóstico Inicial: El primer paso para la implementación de este plan es la identificación de áreas críticas de mejora dentro del entorno laboral. Para ello, se realizarán las siguientes actividades:

1. **Presentación de los resultados de la encuesta:** Se expondrán los hallazgos obtenidos en el análisis de datos, destacando los puntos clave que requieren intervención.
2. **Identificación de factores de riesgo:** Se evaluarán aspectos como la comunicación deficiente, la falta de integración en el trabajo en equipo y la motivación laboral insuficiente, buscando patrones que ayuden a determinar las causas raíz de los problemas.
3. **Definición de indicadores:** Se establecerán métricas para evaluar el impacto de la capacitación, incluyendo mediciones de percepción de los empleados, nivel de colaboración y satisfacción laboral.

La importancia de este diagnóstico radica en el diseño de estrategias precisas para abordar los problemas detectados, asegurando que las capacitaciones sean efectivas y alineadas con las necesidades reales del personal.

Fase 2: Diseño del Programa de Capacitación: Con base en los hallazgos del diagnóstico inicial, se procederá al desarrollo de un programa de capacitación adaptado

a las particularidades del entorno laboral en. Este programa incluirá módulos enfocados en tres áreas principales:

1. **Comunicación efectiva:** Estrategias para mejorar la interacción entre empleados, desarrollar habilidades de escucha activa y fomentar el intercambio claro de información dentro de la oficina.
2. **Trabajo en equipo:** Desarrollo de dinámicas colaborativas, resolución de conflictos y fortalecimiento del sentido de pertenencia en grupos laborales.
3. **Motivación y liderazgo:** Técnicas para incentivar el compromiso y la satisfacción de los empleados, promoviendo una cultura organizacional basada en reconocimiento y participación activa.

Además, se diseñarán materiales de apoyo como guías de capacitación, presentaciones, recursos audiovisuales y actividades prácticas que faciliten la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Fase 3: Implementación de la Capacitación: La ejecución del plan se llevará a cabo mediante talleres presenciales y sesiones interactivas organizadas en tres etapas:

1. **Capacitación teórica:** Se impartirán conocimientos sobre la importancia de la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la motivación en un entorno laboral.
2. **Aplicación práctica:** Mediante simulaciones de situaciones reales, los empleados practicarán técnicas de interacción y colaboración en el trabajo diario.
3. **Dinámicas grupales:** Se realizarán ejercicios diseñados para fomentar la integración, mejorar la confianza y fortalecer la cohesión interna en la oficina.

Cada capacitación será impartida por facilitadores internos y externos especializados en gestión del talento y desarrollo organizacional.

Fase 4: Evaluación y Seguimiento: Para garantizar la efectividad del programa, se implementará un sistema de evaluación continuo basado en la metodología **DMAIC**,

permitiendo medir el impacto de la capacitación y aplicar mejoras en tiempo real. Las actividades de esta fase incluyen:

1. **Encuestas post-capacitación:** Se medirán cambios en la percepción de los empleados sobre su entorno laboral y el impacto de las capacitaciones en su desempeño.
2. **Análisis de indicadores:** Se revisará el nivel de satisfacción y colaboración dentro de la oficina, comparando los datos iniciales con los resultados posteriores a la capacitación.
3. **Reportes de mejoras:** Se elaborarán informes con recomendaciones para garantizar la sostenibilidad de los cambios positivos en el ambiente laboral.

Este enfoque garantiza que el proceso de capacitación no sea un evento aislado, sino una iniciativa de mejora continua dentro de la empresa.

4. Beneficios Esperados y Impacto del Plan de Capacitación

La implementación de este plan de capacitación generará una **mejora significativa en la comunicación interna** dentro del área de oficina. A través de sesiones estructuradas, los empleados desarrollarán habilidades de escucha activa, retroalimentación efectiva y claridad en la transmisión de información, lo que reducirá malentendidos y fortalecerá la interacción laboral. Esto contribuirá a crear un ambiente de trabajo más armonioso, donde las relaciones profesionales se optimicen y las tareas se ejecuten con mayor precisión y eficiencia.

Otro beneficio clave es el **fortalecimiento del trabajo en equipo**, un aspecto que, según los resultados de la encuesta, requiere mayor integración entre los colaboradores. Con dinámicas grupales y estrategias de colaboración, se fomentará el sentido de pertenencia y la cooperación entre los miembros de la oficina, reduciendo la competencia negativa y promoviendo el apoyo mutuo en la resolución de problemas. Esto no solo mejorará la

productividad, sino que también reforzará la confianza y la cohesión dentro de los equipos de trabajo.

La **motivación y satisfacción laboral** también se verán impactadas positivamente con este plan. Los empleados recibirán reconocimiento por su participación y esfuerzo, lo que aumentará su compromiso con la empresa. Además, se implementarán estrategias para incentivar la proactividad y la innovación, permitiendo que los trabajadores se sientan valorados y motivados para desempeñar sus funciones con entusiasmo. Un entorno laboral positivo reduce el ausentismo y aumenta la eficiencia en el cumplimiento de tareas, beneficiando directamente el desempeño organizacional.

Otro impacto relevante será el **crecimiento profesional del personal**, ya que adquirirán conocimientos y herramientas que podrán aplicar en su desarrollo y en futuras oportunidades laborales. La formación en habilidades interpersonales y resolución de conflictos permitirá que los empleados enfrenten desafíos de manera estratégica, mejorando su capacidad de liderazgo y toma de decisiones. La empresa, a su vez, verá reflejado este progreso en una fuerza laboral más competente y preparada.

5. Recursos Requeridos para la Implementación

Para la ejecución del plan de capacitación, deberá contar con recursos adecuados en infraestructura, materiales y personal especializado. Se necesitarán **espacios físicos** equipados para la realización de talleres y dinámicas grupales, asegurando un ambiente propicio para el aprendizaje y la interacción. Además, será fundamental disponer de **materiales de apoyo**, como manuales, presentaciones y recursos audiovisuales, que faciliten la comprensión de los conceptos abordados durante las capacitaciones.

El programa requerirá la participación de **facilitadores internos y externos**, quienes aportarán conocimientos específicos sobre comunicación, trabajo en equipo y motivación laboral. Se recomienda integrar especialistas en desarrollo organizacional y metodologías de mejora continua, para garantizar que los contenidos sean aplicables y efectivos dentro del entorno; será necesario asignar **tiempo dentro de la jornada laboral** para que los empleados puedan asistir a las capacitaciones sin afectar sus

responsabilidades diarias. Se sugiere estructurar sesiones en horarios estratégicos y distribuir la formación en diferentes etapas, permitiendo una mejor integración del aprendizaje en el flujo de trabajo.

Por último, se requerirá un **sistema de evaluación y seguimiento**, que incluya encuestas post-capacitación, reuniones de retroalimentación y análisis de indicadores de satisfacción laboral. Esto permitirá medir el impacto del programa y realizar ajustes estratégicos para mejorar los resultados obtenidos; con estos recursos y estrategias bien definidos, podrá garantizar una capacitación efectiva y sostenible, generando cambios duraderos en el entorno laboral y fortaleciendo el crecimiento organizacional.

Matriz de Capacitación para la Mejora del Entorno Laboral.

Área de Capacitación	Objetivo	Contenido Principal	Metodología de Enseñanza	Indicadores de Evaluación
Comunicación Efectiva	Mejorar la claridad y fluidez en la interacción entre empleados, reduciendo malentendidos y fomentando una comunicación más asertiva.	Explicación de técnicas de comunicación asertiva, identificación de barreras de comunicación en el entorno laboral y estrategias para mejorar la escucha activa y la retroalimentación	Talleres dinámicos en los que se practiquen técnicas de comunicación, simulaciones de interacciones laborales y análisis de casos reales para fortalecer el entendimiento entre empleados.	Evaluación a través de encuestas postcapacitación, medición de la aplicación de técnicas de comunicación en el trabajo diario y percepción de mejora en la interacción entre colaboradores.

Trabajo en Equipo Colaboración	Fomentar la integración y cooperación entre los empleados, promoviendo el sentido de pertenencia y la confianza mutua.	Explicación de los roles dentro de un equipo de trabajo, estrategias para la resolución de conflictos y herramientas para construir confianza y mejorar la colaboración.	Dinámicas grupales en las que se trabajen ejercicios de integración y cooperación, juegos de liderazgo para reforzar el trabajo en equipo y sesiones de retroalimentación entre empleados.	Observación de desempeño en grupos durante actividades colaborativas, análisis de retroalimentación de los equipos de trabajo y medición de la percepción de cohesión interna.
Motivación	Incrementar el	Explicación de los	Charlas	Evaluación del

Desarrollo Profesional	compromiso de los empleados con la empresa y mejorar la satisfacción laboral mediante estrategias de reconocimiento e incentivación.	factores que influyen en la motivación laboral, estrategias para mantener la motivación y técnicas de reconocimiento y recompensas dentro del entorno de trabajo.	inspiracionales con especialistas en motivación laboral, ejercicios de introspección para identificar fortalezas y áreas de mejora, y planes de desarrollo personal	nivel de satisfacción laboral mediante encuestas, análisis de índices de retención de empleados y medición del impacto de los programas de reconocimiento.
-------------------------------	--	---	---	--

Metodología la DMAIC en Capacitación	Aplicar el enfoque de mejora continua en el entorno laboral, asegurando la efectividad y sostenibilidad de los programas de formación.	Introducción a la metodología DMAIC, identificación áreas de mejora en la capacitación y estrategias para monitorear y ajustar el proceso de formación.	Presentaciones interactivas sobre el modelo DMAIC, ejercicios prácticos en los que se implementen mejoras en tiempo real y análisis de casos en los que se aplique la metodología a situaciones laborales concretas.	Evaluación de la capacitación mediante medición de mejoras en los indicadores de satisfacción y percepción del entorno laboral, seguimiento de las mejoras sugeridas por los empleados y análisis de eficiencia en los procesos
---	---	--	---	--

Gestión de Conflictos	Reducir la fricción interna y mejorar la resolución de problemas dentro de la organización, promoviendo un ambiente laboral armonioso.	Identificación de los tipos de conflictos laborales, técnicas de mediación y de resolución de conflictos, estrategias de comunicación en situaciones difíciles.	Ejercicios de simulación de conflictos en el entorno laboral, role-playing en el que los empleados practiquen técnicas de negociación y análisis de casos reales de resolución de conflictos.	Medición de la reducción de conflictos en el área de oficinas, percepción de mejora en la comunicación en momentos de tensión y análisis de resolución efectiva de problemas en equipos de trabajo.
Integración y Cultura Organizacional	Reforzar el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados con la empresa, promoviendo un entorno laboral más positivo y participativo.	Explicación de los valores de la empresa y su impacto en el ambiente de trabajo, estrategias para la adaptación al entorno organizacional y creación de identidad corporativa entre los empleados.	Actividades de integración entre equipos, encuentros en los que los empleados compartan experiencias y sesiones de construcción de identidad organizacional para fortalecer el compromiso con la empresa.	Evaluación del nivel de participación en actividades organizacionales, medición del impacto de las iniciativas de integración en la percepción de los empleados y análisis de mejoras en el clima laboral.

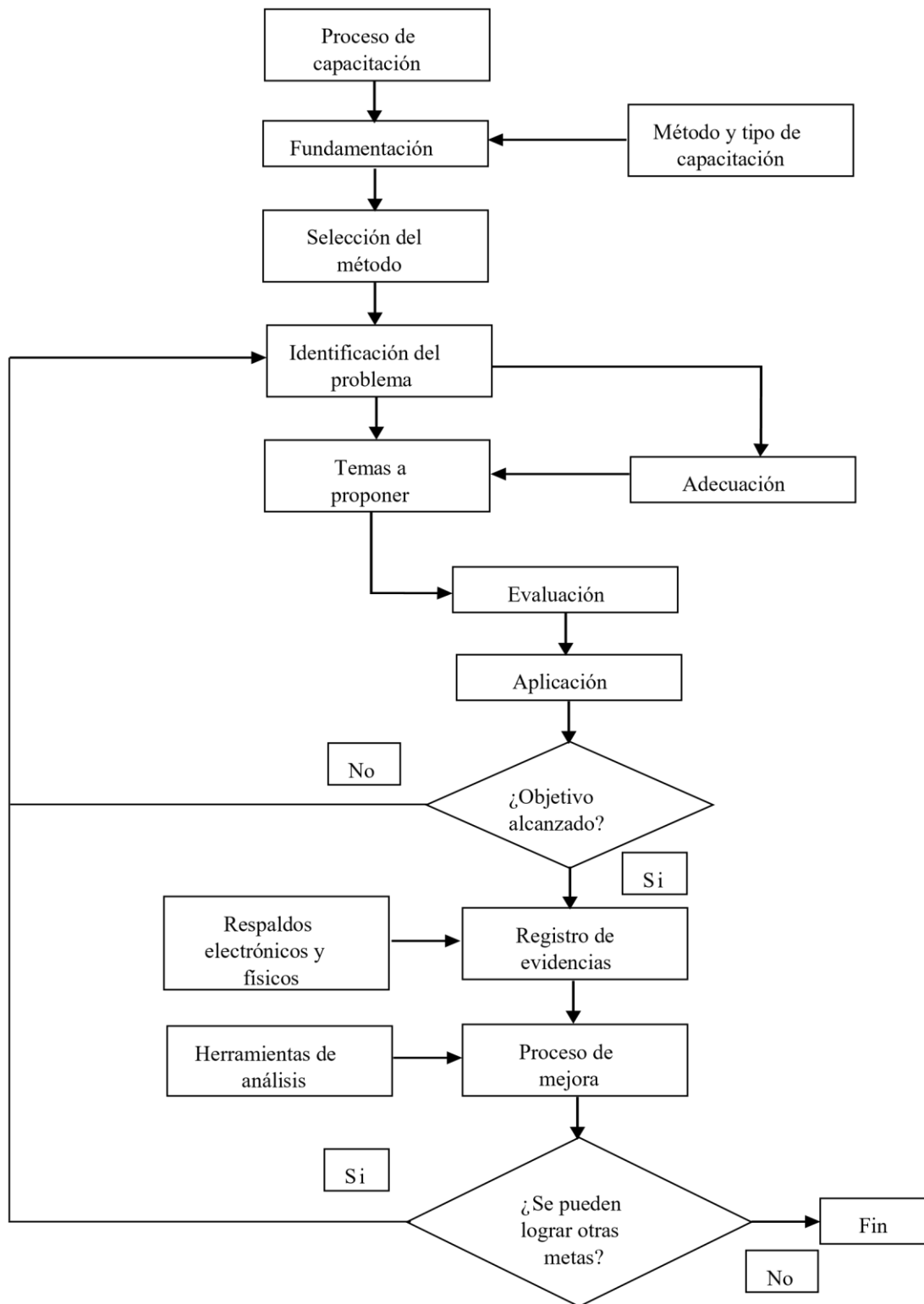


Figura 19: Diagrama de flujo del proceso para la capacitación del personal

Fuente: Elaboración propia

El diagrama de flujo anterior, constan de las siguientes fases:

- **Fundamentación:** En esta etapa, se establece la base para el proceso de capacitación. Es importante comprender por qué se necesita la capacitación y cuáles son los objetivos.
- Se deben identificar los problemas o áreas de mejora que requieren atención.
- **Método y tipo de capacitación:** Aquí se decide cómo se llevará a cabo la capacitación. Se selecciona el método más adecuado (por ejemplo, talleres, cursos, capacitación en línea) y se define el tipo de capacitación (técnica, de seguridad, etc.).
- **Selección del método:** Se elige el enfoque específico para impartir la capacitación. Esto puede incluir presentaciones, ejercicios prácticos, simulaciones, etc.
- **Identificación del problema:** Se analizan las necesidades de capacitación y se identifican los temas clave que deben abordarse.
- **Temas a proponer:** En esta etapa, se definen los temas específicos que se cubrirán durante la capacitación.
- **Evaluación:** Después de la capacitación, se evalúa su efectividad. Esto puede incluir pruebas, encuestas o seguimiento del desempeño.
- **Aplicación de mejoras:** Si se identifican áreas de mejora, se implementan cambios para optimizar futuras sesiones de capacitación.
- **¿Objetivo alcanzado?:** Se evalúa si se lograron los objetivos de la capacitación. Si no, se pueden proponer ajustes.
- **Respaldos electrónicos y físicos:** Se registran evidencias y se mantienen respaldos para futuras referencias.
- **Herramientas de análisis y mejora:** Se utilizan herramientas para evaluar y mejorar continuamente el proceso de capacitación.

Capítulo V: Conclusiones

5.1 Conclusiones

El proyecto de propuesta de un plan de capacitación para la mejora del entorno laboral del área de oficinas de la empresa. Ha sido diseñado con base en un análisis detallado de la percepción de los empleados sobre comunicación, trabajo en equipo y motivación. Los resultados obtenidos evidencian la necesidad de fortalecer estos aspectos mediante estrategias estructuradas y un enfoque de mejora continua basado en **DMAIC**, asegurando que cada intervención esté orientada a generar cambios sostenibles. La capacitación se enfocará en mejorar la interacción entre colaboradores, fomentar la integración en equipos de trabajo y promover estrategias de motivación que incrementen el compromiso y satisfacción laboral, lo que impactará directamente en la productividad de la empresa.

Con una implementación adecuada y un sistema de seguimiento basado en indicadores clave, se garantizará que los beneficios de la capacitación perduren en el tiempo y se reflejen en la cultura organizacional. Este plan no solo busca optimizar el entorno laboral, sino también fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados y proporcionarles herramientas que les permitan mejorar sus habilidades interpersonales y profesionales. La participación activa y el compromiso de los colaboradores serán fundamentales para el éxito del programa, logrando así un ambiente de trabajo más armonioso, eficiente y motivador.

5.2 Recomendaciones

Para garantizar el éxito del plan de capacitación, se recomienda establecer una **comunicación clara y transparente** desde el inicio del proceso. Es fundamental que los empleados comprendan los objetivos y beneficios del programa, lo que fomentará su participación activa. Además, se debe crear un espacio seguro para la retroalimentación,

permitiendo que los colaboradores expresen sus inquietudes y sugerencias sobre el contenido y la metodología de la capacitación. Esto asegurará que la iniciativa esté alineada con sus necesidades y expectativas, fortaleciendo el compromiso con el proceso de mejora.

Otra recomendación clave es **implementar estrategias de motivación e incentivos** que impulsen la participación en las sesiones de capacitación. Dado que algunos empleados mostraron posturas neutrales o indiferentes respecto a la formación, es necesario diseñar dinámicas atractivas, incorporar casos prácticos y promover el aprendizaje experiencial para incrementar el interés. Asimismo, se pueden establecer reconocimientos o beneficios para quienes completen exitosamente los módulos de capacitación, generando un ambiente de entusiasmo y valoración del desarrollo profesional.

Finalmente, para asegurar la efectividad del programa, se recomienda **realizar un seguimiento constante y ajustes estratégicos** con base en los resultados obtenidos. La metodología **DMAIC** debe aplicarse de manera continua, evaluando el impacto del plan y realizando modificaciones según la percepción de los empleados y los indicadores de desempeño laboral. Además, es fundamental fomentar la cultura de aprendizaje organizacional, integrando capacitaciones periódicas que refuercen los conocimientos adquiridos y aseguren una mejora sostenible en el entorno laboral.

5.3 Experiencia profesional adquirida

Durante el desarrollo del proyecto de residencias profesionales, se adquirieron habilidades clave en **gestión organizacional y mejora continua**, aplicando metodologías estructuradas como **DMAIC** para analizar el entorno laboral y diseñar estrategias efectivas de capacitación. La recopilación y análisis de datos mediante encuestas permitió interpretar de manera precisa las condiciones de trabajo en la empresa, lo que fortaleció la capacidad de **toma de decisiones basada en información estadística**. Además, se mejoró la competencia en **evaluación de procesos**,

identificando áreas de oportunidad y proponiendo soluciones prácticas para optimizar la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación dentro del área de oficinas.

Otro aspecto relevante de la experiencia profesional fue la **planificación e implementación de programas de capacitación**, diseñando contenidos adaptados a las necesidades organizacionales y estructurando sesiones de formación enfocadas en el desarrollo de habilidades interpersonales. La ejecución de talleres y dinámicas permitió consolidar conocimientos en **gestión del talento y liderazgo**, integrando estrategias para aumentar la participación de los empleados en iniciativas de mejora continua. Asimismo, el uso de **indicadores de desempeño y técnicas de evaluación postcapacitación** aseguró que las intervenciones propuestas generaran impacto positivo y sostenible dentro de la empresa.

Finalmente, la aplicación práctica de metodologías de **ingeniería industrial** en un entorno real fortaleció la capacidad de gestión de proyectos, integrando herramientas de análisis estructurado, resolución de problemas y desarrollo organizacional. La interacción con equipos multidisciplinarios y la coordinación con la empresa permitieron mejorar habilidades de **comunicación efectiva, trabajo colaborativo y negociación**, esenciales para cualquier entorno profesional. Esta experiencia consolidó conocimientos clave para la optimización de procesos y la mejora del ambiente laboral, proporcionando una base sólida para futuras aplicaciones en el ámbito de la ingeniería industrial.

Capítulo VI: Competencias desarrolladas

6.1 Competencias desarrolladas y/o aplicables

Durante la ejecución del proyecto, se fortalecieron y aplicaron **competencias clave de la ingeniería industrial** relacionadas con el análisis de procesos, gestión organizacional y mejora continua. Una de las habilidades más relevantes fue el **pensamiento analítico y crítico**, demostrado en la interpretación de los resultados de la encuesta y el desarrollo de estrategias para mejorar la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación dentro

del entorno laboral. La capacidad de analizar datos estadísticos utilizando herramientas como **Cronbach's alpha** permitió validar la fiabilidad del instrumento de medición y fundamentar cada decisión con evidencia cuantitativa.

Otra competencia fue la **planificación y gestión de proyectos**, aplicada en la estructuración del programa de capacitación. Desde la identificación de áreas de mejora hasta la implementación de sesiones formativas, se siguió un enfoque sistemático basado en la metodología **DMAIC**, asegurando que cada fase del proyecto tuviera objetivos claros y métricas de evaluación precisas. Además, se puso en práctica la **gestión del talento y liderazgo**, organizando talleres y dinámicas que fomentaran la participación activa de los empleados y fortalecieran la cultura organizacional.

Finalmente, se desarrollaron habilidades de **comunicación efectiva y trabajo colaborativo**, esenciales para coordinar la implementación del plan de capacitación y asegurar el compromiso de los empleados con el proceso de mejora. La elaboración de documentos técnicos, matrices de capacitación y reportes analíticos fortaleció la competencia en **documentación estructurada y presentación de resultados**, habilidades fundamentales para la ingeniería industrial. Este proyecto no solo permitió aplicar conocimientos teóricos en un entorno real, sino que también generó un impacto positivo en la empresa, demostrando la importancia de las metodologías de mejora continua en la optimización del clima laboral y la productividad organizacional.

Asignatura	Competencia general de la asignatura	Competencia desarrollada y/o aplicada	Aplicación
------------	--------------------------------------	---------------------------------------	------------

Fundamentos de investigación	Aplicar herramientas metodológicas de investigación para elaborar escritos académicos de calidad que incidan en su formación profesional.	Comprender la investigación con un proceso de construcción de fundamentos con las normas de la investigación documental.	Se desarrolló en base a la metodología y estructura del proyecto adaptada al periodo de residencias profesionales y a la empresa, con base en los modelos de investigación mixta para elaboración de la propuesta de mejora.
Taller de liderazgo	Desarrollar habilidades que le permitan guiar grupos de personas en el diseño, producción y mejora de productos y servicios, cumpliendo con los estándares de calidad, eficiencia, ambientales, económicos y	Crear una mentalidad de análisis, interpretación, evaluación y determinación de acciones que beneficien y redirijan en las actividades organizacionales a las personas en esquemas de "gestión" y el -	Esta se basa a partir del análisis situacional del problema, la aplicación de instrumentos y el reconocimiento de las limitaciones del sistema, para el diseño de la propuesta de mejora y el desarrollo del plan.

	sociales, en los sistemas establecidos y en la creación de empresas.	ganar”, que cumplan con los estándares establecidos en los marcos económicos, sociales y ecológicos, y que conlleven a una evolución armónica sustentable. Así como, en el emprendimiento e incubación de nuevas empresas que incidan en el desarrollo socioeconómico de la región.	
--	---	--	--

Administración. de proyectos	Planear y organizar actividades; así como integrar, dirigir y controlar recursos en tiempo y costo aplicando herramientas de la gestión de proyectos.	Solución de problemas. Toma de decisiones Trabajo en equipo. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	Se aplicaron dichas competencias debido a la capacidad de proponer mejoras mediante la administración de los tiempos basados en la capacitación diseñada de acuerdo con las necesidades de los trabajadores de la empresa
---------------------------------	---	---	---

Taller de investigación I	Elaborar un protocolo de investigación en el área de su formación profesional	Buscar y clasificar los diferentes tipos de investigación en el ámbito Científico y tecnológico dentro y fuera de la institución. Desarrollar los elementos del Protocolo en un documento en forma estructurada.	Mediante la aplicación de los diversos tipos de investigaciones, se cumplieron con el desarrollo del protocolo a través del uso de técnicas aplicables a las necesidades detectadas en la empresa, basadas en el perfil y la formación profesional. Esta competencia se vio relacionada al tema. seleccionado para el análisis general
Taller de investigación II	Consolida el protocolo para ejecutar la investigación y obtener productos para su exposición, defensa y gestión de su transcendencia.	Aplica los elementos de la investigación documental para elaborar escritos académicos de su entorno profesional.	Desarrolla el marco teórico (marco conceptual, histórico, legal, contextual), y profundiza en la metodología (diseño y validación de instrumentos)

Gestión de los sistemas de calidad	Aplicar el proceso de Gestión de Sistemas de Calidad para conocer e implementar modelos de calidad en las organizaciones, con la finalidad de hacerlas más productivas en un entorno de competitividad y sustentabilidad.	Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas Solución de problemas Toma de decisiones.	Se desarrolló el análisis de la información recolectada, con el fin de aplicar la mejora de los procesos a partir de programas propuestos
Medición y aplicación de la productividad	Conoce las técnicas de mejoramiento de la productividad en una organización.	Utiliza técnicas para la medición, el análisis, el mejoramiento y la administración de la productividad en una organización con la finalidad de aumentar su rentabilidad.	En base a la utilización de las técnicas de recolección de datos y la observación según lo desarrollado en el análisis del proyecto

Fuentes de información

Aguilar, R., & Iturbide, R. (2018). *Los problemas organizacionales*. Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza.

- Antonio, J. (2020). *La calidad y la mejora continua a través de las 5S*. Ciudad de México: Formación 5S.
- Beltran, V., Guzmán, B., & López, R. (2024). *Estrategias de mejora en la comunicación oral y escrita*. Acayucan, Veracruz, México : TECNM Campus Acayucan .
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Castor, R. (2023). *Probabilidad y estadística aplicada*. Obtenido de <https://www.probabilidadyestadistica.net/checklist-lista-de-verificacion/>
- Chávez, E. (2015). Psicología y seguridad ocupacional. *Curso de Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional. SECAP*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos.El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Coindreau, R. (2020). *Perfiles de Puesto: ¿qué son, cómo hacerlos?* Ciudad de México: Integratec.
- Cruz, O. (2022). *Mejorar la eficacia en la emisión de reportes y documentación del área de calidad*. Pabellón de Arteaga, Aguascalientes : TECNM Campus Pabellón de Arteaga.
- Cuevas, H. (2019). *Propuesta de mejora para las condiciones generales, de salud y seguridad*. Acayucan, Ver: TECNM Campus Acayucan.
- Farid, R. (2018). *La Importancia de Estimular el Area Cognoscitiva*. Ciudad de México: Grupo Edu.
- Flores, M., Urtado, R., & Utrera, K. (23 de Enero de 2021). *EOI Mejora Continua de las Empresas*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definiciondemejora-continua/>
- Gómez, L., & Martínez, P. (2019). Capacitación y prevención de riesgos en el trabajo. *Revista de Seguridad Ocupacional*, 45-60.
- González, M., & Tarragó, C. (2008). Capacitación para el cambio. *ACIMED*, 17(4), 1-10.
- Google Maps. (20 de Febrero de 2023). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com.mx/maps/place/Proyectos+y+Asesorias+Educativas+CA+PPE/@17.943094,->

- 94.9270109,746m/data=!3m1!1e3!4m6!3m5!1s0x85ea03f0af44c44f:0x52b4c900eb148a5d!8m2!3d23.5541269!4d-102.6205!16s%2Fg%2F11n__5pnl_
- Greatplacetowork. (2023). *La importancia del “control”: organización y liderazgo*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/laimportancia-del-controlorganizacion-y-liderazgo>
- Guzman, B., Landa, L., & Lopez, M. (2023). *Actualización de políticas del Grupo Comercial CAPPE*. Acayucan, Ver.: CAPPE.
- Hernandez, O. (2021). *Programa de capacitación y adiestramiento para el personal técnico de la empresa Construcciones, Maquinaria y Control S.A. de C.V.* Coatzacoalcos, Veracruz: TECNM Campus Coatzacoalcos.
- Huerta, E., & Pascual, R. (2019). *Análisis para la gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones de Servicio al Cliente*. Ciudad de México: UNAM .
- INEGI . (2021). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo: Indicadores laborales en México*. Ciudad de México: INEGI .
- JJTS. (12 de Abril de 2020). Alfa de Cronbach [video]. Youtube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=sakCL8gienE>
- Kotter, J. (2014). *Accelerate: Building Strategic Agility for a Faster-Moving World*. Harvard Business Review Press. Senge, P. M. Londres, Inglaterra: Pearson .
- Martínez, C. (2022). *Plan de mejora al servicio y atención al cliente de la empresa Super Promociones de Acayucan S.A de C.V.* Acayucan. Ver. México: TECNM Campus Acayucan.
- Medina, F. (2019). *Modelo de capacitación para lograr la Satisfacción del Cliente de una pequeña empresa: Caso Sushi Town* . Sinalóá, México: Universidad Autónoma de Sinalóá .
- Moreno, J. (11 de Octubre de 2023). *Cómo mejorar el clima laboral: estrategias y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/clima-laboral>
- Pardo, R. (2015). *Consejos para la mejora en la organización interna del personal* . Ciudad de México : Puma.

- Ramirez, V. (2020). *Diagnóstico de resultados de la capacitación en manejo de medicamentos del grupo IV a empleados de farmacia Soriana S.A. de C.V. de Minatitlán, Ver. Acayucan, Ver.: TECNM Campus Acayucan* .
- Ruiz, C. (2018). *DNC y adisstramiento para la mejora continua del personal adminisrativo de la empresa Construcciones, Maquinaria y Control S.A de C.V. . Coatzacoalcos, Veracruz, México : TECNM Campus Coatzacoalcos* .
- Runa, H. (2025). *Condiciones físicas del trabajo y su impacto*. Apizaco, Tlaxcala: TECNM Campus Apizaco .
- Salud y Prevención . (2023). *DMAIC: La metodología definitiva para la mejora continua*. Obtenido de <https://laboraprevencion.com/dmaic-metodologia/>
- Salud, O. M. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización,prácticas y literatura de apoyo*. Suiza: Organización Mundial de la Salud.
- Sánchez, S. (2023). *Diseño del manual de organización del departamento de RH de la empresa Sergio Enrique Sánchez Medellín*. Zacatepec, Morelos: TECN Campus Zacatepec.
- Silíceo, A. (2003). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa.
- Zorrilla, S. (2011). *Introducción a la metodología de la investigación*. Ciudad de México : Cal y Arena.

Glosario

- **Capacitación** – Proceso de enseñanza dirigido a mejorar habilidades, conocimientos y actitudes de los empleados para optimizar su desempeño laboral.
- **Clima laboral** – Percepción subjetiva de los empleados respecto al ambiente de trabajo, influenciada por factores como comunicación, liderazgo y motivación.
- **Colaboración** – Acción de trabajar en conjunto con otros empleados para alcanzar objetivos organizacionales y fortalecer el trabajo en equipo.

- **Comunicación organizacional** – Intercambio de información dentro de la empresa, esencial para la coordinación efectiva de tareas y la toma de decisiones.
- **Competencias** – Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a un trabajador desempeñar eficazmente su función.
- **Cronbach's Alpha** – Coeficiente estadístico utilizado para medir la fiabilidad de cuestionarios y encuestas, evaluando la consistencia interna de los ítems.
- **DMAIC** – Metodología de mejora continua que comprende cinco fases: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar, aplicada para optimizar procesos empresariales.
- **Entorno laboral** – Condiciones físicas, sociales y organizacionales que influyen en la productividad y bienestar de los empleados dentro de una empresa.
- **Evaluación de desempeño** – Proceso de análisis para medir la productividad y eficacia de los empleados en sus funciones dentro de la organización.
- **Indicadores de gestión** – Variables utilizadas para medir el rendimiento y éxito de un proceso dentro de la empresa, permitiendo ajustes estratégicos.
- **Liderazgo** – Capacidad de influir en un grupo de empleados para guiarlos hacia el cumplimiento de objetivos y mejora del ambiente laboral.
- **Metodología** – Conjunto de estrategias, técnicas y procesos estructurados utilizados para la ejecución de un proyecto de mejora organizacional.
- **Motivación laboral** – Factores internos y externos que influyen en el compromiso y desempeño de los empleados, impactando su productividad y satisfacción.
- **Planificación estratégica** – Proceso de organización de recursos y actividades con el propósito de alcanzar metas empresariales mediante enfoques estructurados.
- **Trabajo en equipo** – Cooperación entre empleados para lograr objetivos comunes, promoviendo la integración y mejorando la eficiencia en el entorno laboral.