



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Análisis sobre la capacitación en las organizaciones

T E S I S

Que para obtener el Grado de Licenciatura en Administración

Presenta

ALHELI PANTALEÓN SÁNCHEZ

Director de Tesis

Dr. Javier Neri Uribe

Revisores:

Mtro. Felipe De Jesús Bonilla Sánchez

Dra. Rosa Diana Santamaría Hernández

Dra. Belem Gabriela Hernández Jaimes

Dr. José Alberto Hernández Aguilar

Mtro. Gabriel Leal Bobadilla



Cuernavaca, Morelos a 31 de enero 2022

Agradecimientos

En primera instancia agradezco a la Facultad de Contaduría, Administración e Informática por brindarme las herramientas necesarias para convertirme en Licenciada en Administración, agradezco a mi tutor el Dr. Javier Neri Uribe, quien con sus conocimientos y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de esta tesis para alcanzar los resultados esperados, a pesar de no ser un proceso sencillo su dedicación me ha impulsado a lograr la culminación de esta tesis con éxito.

También quiero agradecer a mis padres por brindarme las herramientas y los recursos necesarios para convertirme en lo que soy, por esforzarse, apoyarme y alentarme a seguir estudiando y culminar mis estudios.

Quiero agradecer a todos aquellos que contribuyeron en el desarrollo de esta tesis y por último doy gracias a mis compañeros y amigos que con su compañía hicieron de la universidad un lugar más ameno y acogedor.

Índice general

i.	Introducción	6
	CAPÍTULO 1. ANÁLISIS SOBRE LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES	8
1.1	Planteamiento del problema	9
1.2	Objetivo general	11
1.2.1	Objetivos específicos	11
1.3	Preguntas de investigación	11
1.4	Justificación	12
1.5	Viabilidad	12
	CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL – REFERENCIAL	13
2.1	Conceptos de capacitación	14
2.2	Teorías	15
2.2.1	Teoría de la administración científica	15
2.2.2	Teoría del capital humano	17
2.2.3	Teoría de la calidad	19
2.3	Estudios referentes	20
	CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO	29
3.1	Objetivos	30
3.1.1	Objetivo general	30
3.1.2	Objetivos específicos	30
3.2	Preguntas de investigación	31
3.3	Hipótesis de estudio	31
3.4	Enfoque y tipo de estudio	32
3.5	Población	33

3.6 Muestra y selección de la muestra	33
3.7 Instrumento de recolección de datos	33
3.7.1 Cuestionario	34
CAPÍTULO 4. RESULTADOS OBTENIDOS	38
4.1 Interpretación de preguntas de opción múltiple establecida	39
4.2 Interpretación de preguntas abiertas	49
Conclusiones, recomendaciones y limitaciones	54
Conclusiones	54
Recomendaciones para las organizaciones	57
Limitaciones	59
Referencias	60
Anexos	65
Anexo A: Cuestionario para el análisis de la capacitación en las organizaciones.	65

Índice de figuras

Figura 1. Género de los participantes	39
Figura 2. Generación de edad de los participantes	40
Figura 3. Ocupación de los participantes	40
Figura 4. Estado civil de los participantes	41
Figura 5. Nivel de participantes con o sin hijos	42
Figura 6. Estado de residencia de los participantes	42
Figura 7. Capacitación recibida al ser contratado en su trabajo actual	43
Figura 8. Importancia de la capacitación para los participantes	44
Figura 9. Capacitación recibida en el trabajo de los participantes	45
Figura 10. Temporalidad de capacitación recibida de los participantes	45
Figura 11. Tipo de capacitación que recibieron los participantes	46
Figura 12. Satisfacción de la capacitación que recibieron los participantes	47
Figura 13. Necesidad de recibir capacitación de los participantes	48
Figura 14. Consideración de la capacitación según los participantes	48

i. Introducción

La capacitación según los autores Dolan, Valle, Jackson, y Schuler (2007) es uno de los instrumentos más importantes con que se cuenta para transformar un organismo social. La capacitación es vital en todos los niveles de un organismo, y tiene como propósito fundamental, mejorar el rendimiento actual y futuro de la fuerza de trabajo, mediante la superación de los conocimientos básicos, el perfeccionamiento de las habilidades específicas y la inducción y adecuación de las actitudes de las personas.

Con el paso del tiempo la capacitación se ha vuelto una herramienta necesaria para los trabajadores, se considera importante porque las jornadas de trabajo suelen ser largas en algunas ocasiones, por lo que el trabajador considera importante estar bien preparado y capacitado para poder desarrollarse de forma nata en su área laboral.

En esta investigación se plantea que la capacitación ejerce como una herramienta clave para los trabajadores, la consideran de importancia para mejorar su desempeño laboral, aprender y actualizar sus conocimientos, a cometer menos errores y no perder tiempo al tratar de hacer algo del que no tenían conocimiento, además de brindarles las posibilidades de arreglar problemáticas que se presenten. Los trabajadores consideran importante recibir capacitación porque les permite una buena satisfacción y rendimiento laboral.

El contenido de esta tesis se divide en cinco capítulos, en el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema, los objetivos de esta investigación los cuales identifican las características de capacitación de las organizaciones, abarcando si la

capacitación se realiza y cada cuanto tiempo, si es eficiente o deficiente según lo que considera el trabajador y si la capacitación que reciben va de acuerdo a lo que necesitan en su área laboral o es general para toda la organización. En este capítulo también se encuentran las preguntas de investigación, justificación y viabilidad.

El segundo capítulo se compone por el marco teórico, conceptual y referencial, en el que se abordan conceptos de capacitación según autores, teorías referentes a la capacitación como la Teoría de la administración científica, Teoría del capital humano y Teoría de la calidad. Además de estudios referentes, similares o a fines de diferentes autores y lugares. En el tercer capítulo se desarrolló el marco metodológico, en donde se abordaron los objetivos, preguntas de investigación, hipótesis alternas y nulas, enfoque y tipo de estudio, población y selección de la muestra y el instrumento de recolección de datos.

En el cuarto capítulo se describen los resultados obtenidos y se muestra con figuras los mismos, además de agregar una pequeña interpretación de las figuras y de las respuestas obtenidas de las preguntas abiertas que se realizaron. Por último, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones obtenidas de acuerdo a los resultados, recomendaciones para las organizaciones referentes a la capacitación para sus trabajadores y limitaciones que se presentaron durante la investigación.

CAPÍTULO 1. ANÁLISIS SOBRE LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

1.1 Planteamiento del problema

La capacitación es un proceso mediante el cual los trabajadores pueden adquirir conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en su entorno laboral, permitiendo un mejor desarrollo de sus actividades en su trabajo (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo; PROFEDET, 2018).

Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones: cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten a los trabajadores adquirir o actualizar conocimientos teóricos y prácticos, que fortalecen sus capacidades de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementar su desempeño dentro de la institución y estén más preparados para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes (PROFEDET, 2018).

Mondy (2010) menciona la existencia de factores que influyen en la capacitación, el primero dice que para que los programas de capacitación y desarrollo tengan éxito, se requiere del apoyo de la alta administración; sin éste, un programa de capacitación y desarrollo fracasará. El segundo menciona que los avances tecnológicos son el factor mas importante dado a que avanza muy rapidamente y se debe mantener al dia al personal. Los estilos de aprendizaje son otro factor, la investigación indica que un sujeto aprenderá sólo si hay relevancia, significado y emoción asociados con el material que se enseña, las personas aprenden de distintas formas como lo es visual, práctico, escrito, etc., por lo que se debe implementar varias formas de brindar capacitación para que los participantes aprendan el tema.

En algunas empresas la capacitación no es importante, se considera que los trabajadores pueden ser eficaces con el conocimiento que tienen, dejando de lado las capacitaciones. De acuerdo con lo que señala (Ramírez, 2019, párrafo 4) “es una realidad que la mayoría de las empresas presta escasa atención a los programas de capacitación y adiestramiento (formación técnica), lo que representa en el largo plazo un problema común para todas las empresas. La rotación de personal, los riesgos psicosociales, los accidentes laborales y los altos costos en retrabajo son algunas de las consecuencias que viven las empresas que ven la capacitación como un gasto y no como una inversión”.

Los beneficios que se pueden obtener de una capacitación constante son: realización de tareas y/o actividades de calidad, reducción de tiempos y supervisión, solución de problemas con diferente visión, sensibilización ante nuevos retos, desarrollo ético y motivación del personal, creación de equipos de trabajo de alto desempeño, seguridad y autoestima en los trabajadores, mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas, mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan (PROFEDET, 2018).

De acuerdo con Robles (2008, p. 52) “la meta final de toda actividad de formación o capacitación es desarrollar las habilidades del personal, de modo que ejecute las funciones de la organización en forma eficiente, corrigiendo los errores que venían causando problemas y pérdidas económicas”.

Se pretendió investigar sobre la capacitación en las organizaciones, con el objetivo de demostrar si se realiza de forma constante o es nula. Se consideró

importante de investigar porque la capacitación es fundamental para el buen funcionamiento de una organización y la efectividad de sus trabajadores además de considerarse como una variable de estabilidad para un trabajador. La investigación se aplicó en trabajadores que laboran en alguna organización del país.

1.2 Objetivo general

Identificar las características de la capacitación en las organizaciones.

1.2.1 Objetivos específicos

1. Determinar si la capacitación se realiza en las organizaciones y cada cuanto tiempo.
2. Analizar si es eficiente la capacitación para los trabajadores o se percibe deficiente.
3. Examinar si los trabajadores reciben la capacitación que necesitan dependiendo de su área laboral o se maneja de forma más generalizada para todo el personal de las organizaciones.

1.3 Preguntas de investigación

1. ¿Se realiza capacitación en las organizaciones y cada cuánto es que se efectúa?
2. ¿Los trabajadores perciben la capacitación que reciben como eficiente o deficiente?
3. ¿La capacitación que brindan las organizaciones se realiza de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo o es general?

1.4 Justificación

La capacitación en las organizaciones es importante. En este estudio se pretendió investigar sobre el tema para saber cómo se realiza, pues cuando es deficiente puede ocasionar problemas en las propias organizaciones, en la atención de los clientes y en la efectividad de sus actividades que desarrollan. La mayoría de los trabajadores tienen horarios de trabajo de al menos ocho horas diarias por lo tanto estar capacitado eficientemente es una cuestión relevante para disminuir tiempos en la elaboración de las tareas asignadas.

Este estudio se justifica porque los hallazgos que se obtuvieron servirán para las organizaciones, para que conozcan sobre la capacitación y puedan mejorar sus procesos con base en esta información, y los trabajadores con ello se desarrollen mejor en el ámbito laboral.

1.5 Viabilidad

El tema de investigación conto con suficiente acceso de información en diversas fuentes. La investigación se realizó en individuos al azar con la única condición de que se encontraran laborando en una organización dentro del país. El presente trabajo se realizó en un corto plazo, por lo cual no requirió de mucho tiempo para su investigación. En cuestiones financieras, los gastos corrieron por cuenta de la investigadora, dado a que no fueron de gran impacto. Esta investigación fue viable porque se contó con los conocimientos necesarios para realizar la investigación de este tema, por la formación en la Licenciatura en Administración que llevó la investigadora.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL – REFERENCIAL

2.1 Conceptos de capacitación

Guiñazú (2004) define a la capacitación como el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándola a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo. Por otro lado, Mondy (2010, pp. 198-199) señala que la capacitación son las “actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales”.

Por otra parte, Werther y Davis (2008, p.253) definen la capacitación como la “actividad sistemática y programada que busca preparar al trabajador para que desempeñe sus funciones asignadas”. Para el autor Silicio (2004, p.20) “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

Chiavenato (2007, p.386) define la capacitación como el “proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. Posteriormente Bermúdez (2015, p.7) señala que “la capacitación constituye un factor importante para que todos los colaboradores y responsables de la empresa aporten lo mejor para su productividad. La capacitación es un proceso constante que busca la eficiencia y con ella alcanzar niveles elevados de productividad”.

Los autores Cejas y Acosta (2012, p.153) definen capacitación como “una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos que se encuentren desarrollando una actividad laboral determinada y más aún conectada al sistema productivo”. Böhr (2000, p.124) define la capacitación como un “proceso, que parte de la comparación entre las necesidades para cubrir cada puesto y la formación previa que tiene el individuo que lo ocupa, a partir de ahí, se trabaja para cubrir esa brecha”.

2.2 Teorías

En el presente apartado se mencionan algunas teorías relacionadas con la capacitación, mismas que servirán de ayuda en los capítulos siguientes.

2.2.1 Teoría de la administración científica

Por una parte, para el estudio de la capacitación nos podemos remontar en la teoría de la administración científica, misma que el autor Jáuregui (2006) señala que Winslow Taylor, dio un gran aporte al desarrollar una ciencia del trabajo y una administración científica a partir de los principios:

1. Organización del Trabajo, se refiere a toda actividad que deben utilizar los administradores para remplazar métodos de trabajo ineficientes teniendo en cuenta (tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas).

2. Selección y entrenamiento del trabajador, ubicar al personal según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador, en este principio se

incorpora la capacitación para brindarle al trabajador las herramientas y conocimientos necesarios para realizar sus actividades de manera eficiente.

3. Cooperación y remuneración por rendimiento individual, en este principio el interés de los trabajadores debe ser el mismo al de los directivos, remunerando su eficiencia de trabajo para evitar para evitar la simulación, el autor propone varios mecanismos de remuneración los cuales son: remuneración por unidad, una estructura de jefes asignados por su conocimiento con la habilidad de manejar la labor de la empresa y la división de trabajo entre directivos y trabajadores.

Como último principio, 4. Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo, los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y de mayor eficiencia.

Sosa (2015) explica las ideas de Taylor de acuerdo a su estudio expuesto en su obra Principios de administración científica, en donde dice que la gerencia debería tender a la organización del trabajo en función del siguiente proceso, conformado con los siguientes pasos: Crear una ciencia para cada una de las actividades del obrero, reemplazando viejos métodos empíricos; seleccionar de un modo científico a los obreros, instruir y enseñar las mejores prácticas, es decir, seleccionar al mejor para cada una de las actividades; dar supervisión y cooperación a los obreros, para que el desarrollo del trabajo se efectúe de acuerdo a las “normas científicas” y por ultimo distribuir equitativamente las responsabilidades y el trabajo entre los obreros y los encargados de la administración.

Se retoma esta teoría científica porque su objetivo es aplicar los métodos de la ciencia en los problemas de la administración con el fin de alcanzar la eficiencia, nos dice que los empleados deben ser entrenados en la ejecución del servicio o las tareas para perfeccionar sus aptitudes de modo que se cumpla la producción según la organización. La capacitación es fundamental, de tal manera que en las organizaciones es de suma importancia llevarla a cabo para mejorar la productividad, eficiencia y cometer menos errores en la organización.

2.2.2 Teoría del capital humano

Tovar (2017) señala que Becker desarrolló la teoría del capital humano, la cual expresa que el entrenamiento que ofrecen las empresas se divide en dos tipos: general y específico. El general se refiere a aquel del cual se obtienen resultados generales y por lo tanto muchas empresas pueden hacer uso de esa capacitación que ya se le ofreció a la persona entrenada. El capital humano de tipo específico, sólo puede ser usado por la empresa que pagó por la capacitación. Un ejemplo del entrenamiento general es el que se realiza cuando una empresa paga a sus empleados por un posgrado en una Universidad de prestigio, mientras que el de tipo específico es la capacitación que recibe un empleado para poder hacer bien su trabajo, como es el poder utilizar una máquina o software específico. Esta teoría de capital humano nos sirve en esta tesis porque en ella se explica cómo debe ser aplicada la capacitación en el capital humano para poder subsistir y ante la situación actual el subsistir para una organización es importante.

El propio Becker (1961) afirmó que el beneficio principal de la capacitación general se lo llevan los trabajadores, una empresa ofrecerá este tipo de capacitación sólo si no les representa un costo, es decir no están dispuestos a realizar un gasto porque en determinado momento el empleado puede irse a trabajar a otra empresa y llevarse el conocimiento que obtuvo, lo que generaría una pérdida para la organización, en lugar de generar productividad, por lo que expresa que en ciertas organizaciones los trabajadores pagan por su capacitación general, si en el futuro se les remunera de forma económica o con un ascenso.

El entrenamiento específico aumenta la productividad en la empresa en donde se paga por la capacitación, pero no la aumenta en alguna otra organización, es por eso que la mayoría de las empresas están dispuestas a pagar únicamente por la capacitación específica, ya que es la que les dejará algún tipo de ganancias (Becker, 1961).

Se retoma esta teoría del capital humano por la importancia que se le da a la capacitación, con el factor principal del capital humano en donde dice que los componentes principales son la capacidad nata o adquirida, los conocimientos obtenidos en la educación formal; y las habilidades, competencias y conocimientos conseguidos a través de la capacitación en el trabajo, además de explicar los tipos de capacitación, facilitando a las organizaciones tomar la mejor decisión para capacitar a sus trabajadores.

2.2.3 Teoría de la calidad

Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2015) explican la teoría de la calidad, misma que tiene relación entre un objetivo y la satisfacción del cliente, que dependen de la evaluación del mismo con relación a un producto. La calidad tiene que ver con la satisfacción de clientes y específicamente con los atributos por categorías: calidad percibida, atractiva y unidimensional. El sistema de calidad puede interpretarse como una combinación de dirección y mando, vigilancia y actividades de mejora, tratando con aspectos o características de calidad, así como con la organización de esas actividades.

Dentro de esta teoría se desarrollan métodos de formación en donde se explica que el entrenamiento es conocido como el proceso mediante el cual se le proporcionan medios a los empleados de la empresa para adquirir y desarrollar de forma más rápida conocimientos y habilidades; de esta manera trae consigo múltiples beneficios como preparar el personal para que pueda ejecutar de forma inmediata diferentes tareas. Se debe brindar a las personas en proporciones necesarias y enfatizar en los puntos específicos y necesarios para que el individuo pueda desempeñar eficazmente su labor en el puesto de trabajo. El objetivo del entrenamiento es la preparación de las personas en actividades específicas de su trabajo en la organización; también permite que el trabajador después de haber sido vinculado a la empresa pueda actualizar sus conocimientos (Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca, 2015).

Por otro lado, el desarrollo del personal hace referencia a la parte educativa que es recibida por una persona con el fin de crecer intelectual y profesionalmente para

mejorar la efectividad en el cargo que desempeña y para obtener más posibilidad de aspirar y escalar a los diferentes niveles. Finalmente, la capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores, a diferencia del entrenamiento que se imparte en conceptos específicos, herramientas y técnicas para las personas dentro de la organización, y así mejorar y medir actuación de procesos a lo largo de la empresa. La capacitación se da por los cambios provocados en el sector externo y que afectan directamente el interior de la empresa y que surge como consecuencia de la necesidad de preparar a sus trabajadores y adaptarse lo más rápido posible a los cambios sin perder de vista los objetivos, la misión y la visión de la organización (Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca, 2015).

Se retoma esta teoría por su importancia para una organización, se explica que la calidad es importante para los buenos logros de una empresa, la calidad se conforma de varias variables que conforman un todo, por lo que explica que la capacitación es un pilar importante para lograr la calidad requerida, explica que al capacitar a los trabajadores se obtienen las habilidades y destrezas necesarias para desarrollarse en su área laboral misma que beneficia a la organización.

2.3 Estudios referentes

Tamez, Abreu, y Garza (2009) realizaron un estudio sobre el impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico Cooper Lighting, Monterrey, NL. aplicado a 20 trabajadores de la empresa. En el estudio se determinó la importancia

entre la capacitación y productividad, definió las mejores prácticas de detección de necesidades de capacitación y el rol que juegan los trabajadores en relación capacitación y productividad, se analizó hasta qué grado influye la capacitación en la toma de decisiones de los empleados determinando la relación existente entre capacitación y motivación. Se identificaron los beneficios de dar capacitación a los empleados, la disposición del trabajador ante la capacitación y la relación con la satisfacción del trabajador. Los resultados obtenidos manifestaron que los encuestados están completamente de acuerdo con que la productividad está relacionada con la capacitación, además de mencionar que la actitud positiva mejora el impacto de la capacitación y se considera una buena inversión, aumenta la motivación y la satisfacción de los trabajadores y se obtienen beneficios para desarrollar en forma adecuada sus funciones.

En otro estudio realizado por Sapién, Piñón, y Gutiérrez (2014) nombrado “La capacitación en la empresa mexicana: un estudio de formación en el trabajo”, cuyo objetivo fue analizar los procesos de capacitación y adiestramiento que se llevaron a cabo en 17 medianas empresas mexicanas, determinando si son eficientes y se consideran como un gasto necesario, además de justificar que la capacitación es una inversión en el recurso humano y debe convertirse en parte de la cultura laboral de toda organización. Los resultados obtenidos representaron que el 47% de las empresas no cuentan con un presupuesto designado para la capacitación de sus trabajadores, se muestra que el 76,5% de las empresas no cuentan con una comisión mixta de capacitación y adiestramiento legalmente constituida y registrada ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 53% de las firmas cuentan con un área

concreta responsable de capacitación. Las empresas que detectan necesidades antes de iniciar las actividades de capacitación representan la gran mayoría, con un 76,5%, la detección de necesidades de capacitación se realiza por medio de los análisis de puestos con el 53% y del análisis de los problemas más frecuentes con el 59%, como se planean sus planes y programas se desarrollan mediante estudios de productividad y estudios de competitividad solo un 12%, en ambos casos, etc.

Los resultados indicaron que se deben dar acciones contundentes que sirvan para que la capacitación y el adiestramiento dejen de ser vistos como un gasto innecesario. Es importante que se tomen como la mejor inversión que pueda hacerse en recursos humanos dado a que el beneficio será para la mediana empresa y para los trabajadores. La capacitación y el adiestramiento deben ser parte de toda organización.

Por otra parte, Quevedo-Batista, Ruiz-López, Antonio-Vidaña, y Muñoz-Palacios (2017) realizaron un estudio en las pequeñas y medianas empresas de la zona centro de Veracruz, con el objetivo de determinar si existe cultura de capacitación en los empresarios, para la cual se utilizó una herramienta para la recolección de datos. El instrumento usado constó de 5 secciones, la primera sección obtuvo información sobre la cultura organizacional; la segunda sección se enfocó en cultura de capacitación; las siguientes secciones atendieron características específicas de la empresa y su personal; y por último se identificaron las organizaciones que otorgan servicios de capacitación en la zona de influencia y su posicionamiento. La investigación realizada fue de tipo conclusiva causal y se ejecutó con una muestra de 384 Pymes de la región del estado. La metodología utilizada para la investigación

constó de cinco etapas; planeación, organización, recolección de datos, concentración y análisis, por último, construcción de productos. En los resultados obtenidos de la investigación se demostró que los empresarios de las Pymes no tienen desarrollada la cultura de capacitación, el análisis de datos mostro que, aunque trabajan en mejorar su preparación no implementan programas anuales que demuestren su interés.

Los resultados de su investigación sirven como fundamento y apoyo para las dependencias públicas en cuestiones de capacitación de las Pymes, permitiendo crear estrategias de ayuda para mejorar su situación, lo que impacta de forma positiva en la sociedad, permitiendo conocer opciones, costos y beneficios de la capacitación, generar cultura y despertar la iniciativa de los microempresarios por capacitarse, y seguir adquiriendo conocimientos para desarrollarse mucho mejor en su área laboral.

El estudio realizado por Bermúdez (2015) nombrado “Capacitación una herramienta de fortalecimiento de las Pymes”, determinó las necesidades de capacitación que tienen las pequeñas y medianas empresas (pymes) de Guanacaste, Costa Rica. Se hizo con la finalidad de proponerles a las pymes un plan de capacitación encaminado a llenar al menos parte de esas necesidades en materia de conocimiento de sus diferentes funciones o procesos. La investigación realizada fue de tipo descriptivo y de campo, se sustentó en los planteamientos de los autores Wesley Best (1982) y Mohammad Naghi (2005), entre otros. Se aplicó un cuestionario de dieciséis (16) ítems dirigido a 120 pymes seleccionadas intencionalmente por ubicación e identificación. Los resultados obtenidos demostraron que estas organizaciones, en general, desconocen sus procesos administrativos, los ciclos de vida de su producto y los métodos o herramientas de contabilidad.

Los resultados permitieron deducir que las necesidades de recibir capacitación por áreas son las siguientes: administración, financiera, tributaria y legal. Según los resultados de la investigación, no todos los microempresarios estarían dispuestos a pagar por un programa de capacitación y tendría que ser implementado solo los días viernes y sábado.

Valdés, Angulo, García, Mortis, y Urías (2011) realizaron un estudio nombrado “Necesidades de capacitación de docentes de educación básica en el uso de las TIC”, dicho estudio fue descriptivo con una metodología cuantitativa con el objetivo de describir las necesidades de capacitación de docentes de educación primaria del Sur de Sonora en México en el uso educativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). La población estudiada fueron todos los docentes de las escuelas primarias públicas de la ciudad, en total fueron 240 docentes. Encontrándose que los docentes refieren altas necesidades de capacitación especialmente en lo referido a los fundamentos pedagógicos en el uso de las TIC y que este era mayor en los docentes de mayor edad, en los que tenían mayor accesibilidad a las tecnologías y los que le otorgaban mayor importancia como apoyo en el aprendizaje.

El trabajo realizado ha permitido llegar a las siguientes conclusiones: existen altas necesidades de capacitación en el uso de las TIC en la educación a nivel global lo cual muestra una conciencia de la importancia de las mismas por parte de los docentes. Las mayores necesidades de capacitación se encontraron en los aspectos relacionados con los fundamentos pedagógicos para el uso adecuado de las TIC en contextos educativos; lo cual habla de carencias en los docentes de las competencias necesarias para un uso efectivo de los mismos en su práctica. Los docentes que tienen

computadora en casa poseen mayores necesidades de capacitación, en lo relacionado con los fundamentos pedagógicos para el uso de las TIC, lo cual puede explicarse por el hecho de que la accesibilidad a una computadora les facilita el dominio de los otros aspectos (aspectos técnicos y apoyo a la práctica docente).

Los docentes de mayor edad presentan mayores necesidades de capacitación cuando se comparan con los más jóvenes; esto habla de la existencia en nuestro país de una brecha digital entre generaciones. Tanto los docentes de menor y mayor edad manifiestan necesidades de capacitación específicamente en fundamentos pedagógicos; lo cual denota que las mayores carencias de los docentes sin importar la edad se refieren precisamente a las competencias necesarias para el uso de las TIC en su práctica educativa.

Gambetta (2015) realizó una investigación nombrada “Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay”. El objetivo de la investigación fue analizar las estrategias de capacitación laboral. Esta investigación contribuyó a generar mayor conocimiento para las personas sobre la capacitación y su utilización como herramienta estratégica en las organizaciones. Dicha investigación fue realizada en una empresa uruguaya de gran porte, referente en el ámbito estatal y muy influyente en la economía del país.

Por tanto, la empresa seleccionada para el estudio brindó las condiciones requeridas para poder llevar a cabo la investigación, permitiendo que las conclusiones alcanzadas pudieran ser extrapoladas hacia otras empresas uruguayas, tanto públicas como privadas. La población seleccionada para dicho estudio fue de 41 trabajadores

de diferentes áreas y niveles estructurales y el tipo de muestreo fue cualitativo. Las conclusiones de la investigación son las siguientes: la empresa ofrecía cursos variados, mediante diversas modalidades de enseñanza y orientados a todos los funcionarios de la empresa, contratados y personal tercerizado, la mayoría de los participantes de cursos encuestados consideraron que había una correcta alineación de los objetivos estratégicos de la empresa con la oferta de cursos del Centro de Capacitación cuando, se demostró que el trabajador tenía escaso conocimiento de tales objetivos estratégicos, la investigación halló que la capacitación podría ser de ayuda para modificar actitudes y comportamientos, aunque esto dependería principalmente de cada persona, etc.

Los autores Navarrete y Chávez (2018) realizaron un estudio titulado “La capacitación del personal y el desempeño laboral”, el objetivo del estudio fue encontrar las necesidades de capacitación, para después desarrollar alternativas para atender dichas necesidades y dar propuestas para el fortalecimiento del desempeño laboral. Dicho estudio se realizó en Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A ciudad de Ambato, Ecuador. Para el proceso de investigación, se consideró como punto referencial, el estudio de los factores que inciden en el problema (causas y efectos), así como antecedentes que conforman los fundamentos teóricos. Estudiando a la población y muestra para conocer y determinar los indicadores del desempeño laboral, los cuales permitieron elaborar alternativas para un sistema integral de capacitación y poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

La metodología que se utilizó para la investigación fue en un enfoque cualitativo y cuantitativo, y el análisis de datos fue realizado en las instalaciones del lugar a 100

colaboradores que corresponden a la muestra total de empleados que se encuentran en la empresa. La recolección de datos se realizó mediante encuestas utilizando como herramienta un cuestionario, que permitió relacionar las dos variables a estudiar: la capacitación y el desempeño laboral.

Se concluyo que los colaboradores en su mayoría presentan necesidades de capacitación desde el conocimiento mismo de la empresa y los pilares corporativos que la componen, hasta temas específicos de acuerdo a su área. Los colaboradores tienen un desempeño incorrecto en sus funciones debido a la falta de preparación y formación en las actividades propias de sus áreas. Se requiere de la elaboración de un plan de capacitación integral que posibilite el mejoramiento del desempeño laboral, basándose en los resultados obtenidos de la investigación.

Se realizo una propuesta para la empresa la cual incluye puntos de importancia que se detectaron en los resultados obtenidos, con la finalidad de mejorar y capacitar de forma eficiente a sus empleados, durante su contratación y cuando ya lleven tiempo laborando en la empresa, la propuesta se enfoca en perfeccionar el proceso de inducción, el plan de carrera del trabajador, evaluación y capacitación constante para poder tomar medidas.

Finalmente, Arce (2018) realizó el estudio “Estrategias de capacitación y competitividad en las microempresas de carpintería en el distrito Ayacucho”, el objetivo fue determinar la relación de las estrategias de capacitación y competitividad en las microempresas de carpintería. Se realizó la recopilación de información mediante una encuesta, así mismo se comparó con la teoría y la hipótesis planteada. La metodología

utilizada fue de diseño no experimental, nivel descriptivo – correlacional y de tipo aplicada; se seleccionó una muestra de 21 carpinterías del distrito, que representa el 100% de la población seleccionada, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a los representantes de cada carpintería, conformado por 15 preguntas cerradas. Los resultados demostraron que: el 71% de los representantes opinaron que es importante que su personal se capacite, dando a deducir con el resultado que los empresarios consideran importante llevar a cabo la capacitación. El 52% respondió que no conocen que son las ideas innovadoras y como aplicarlas en sus establecimientos, un 43% de encuestados respondió que consideran malo el servicio brindado y el 63% respondió que no están comprometidos en su totalidad con la innovación.

La información recopilada permitió determinar que existe una relación entre las estrategias de capacitación y la competitividad, se pudo determinar una falta de estrategias de capacitación al personal en las carpinterías del distrito de Ayacucho, para lo cual se propuso trabajar desde la cultura, eficiencia en la productividad y la importancia comprometida para la innovación e implementar activos tecnológicos.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se abarcaron diferentes aspectos metodológicos, algunos de ellos son los objetivos de la investigación, las preguntas de investigación, hipótesis, el tipo de enfoque a utilizar y el tipo de estudio, así como la población a estudiar, la muestra seleccionada y el instrumento a utilizar para la recolección de datos.

3.1 Objetivos

Los objetivos de esta tesis son los siguientes:

3.1.1 Objetivo general

Identificar las características de la capacitación en las organizaciones.

3.1.2 Objetivos específicos

1. Determinar si la capacitación se realiza en las organizaciones y cada cuanto tiempo.
2. Analizar si es eficiente la capacitación para los trabajadores o se percibe deficiente.
3. Examinar si los trabajadores reciben la capacitación que necesitan dependiendo de su área laboral o se maneja de forma más generalizada para todo el personal de las organizaciones.

3.2 Preguntas de investigación

A continuación, se presentan las preguntas que la investigadora se planteó para realizar esta investigación, mismas que buscan ser respondidas con la recopilación de datos necesaria para obtener una respuesta verdadera y concisa.

1. ¿Se realiza capacitación en las organizaciones y cada cuánto es que se efectúa?
2. ¿Los trabajadores perciben la capacitación que reciben como eficiente o deficiente?
3. ¿La capacitación que brindan las organizaciones se realiza de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo o es general?

3.3 Hipótesis de estudio

H1. En las organizaciones los empleados son capacitados de manera escasa y las capacitaciones brindadas son cada medio año.

Ho1. En las organizaciones los empleados no son capacitados de manera escasa y las capacitaciones brindadas no son cada medio año.

H2. Los trabajadores consideran que la capacitación recibida no es eficiente para desarrollarse en su área de trabajo.

Ho2. Los trabajadores consideran que la capacitación recibida es eficiente para desarrollarse en su área de trabajo.

H3. La capacitación brindada en las organizaciones es de forma general en todas las áreas de trabajo, sin determinar previamente lo que cada departamento necesita para su completo desarrollo laboral.

Ho3. La capacitación brindada en las organizaciones no es de forma general en todas las áreas de trabajo, se determina previamente lo que cada departamento necesita para su completo desarrollo laboral.

3.4 Enfoque y tipo de estudio

El enfoque que se utilizará para esta investigación será el enfoque cuantitativo, el cual es un proceso deductivo y secuencial que sirve para comprobar el objetivo de la investigación. De acuerdo a la naturaleza y tamaño de la misma se requiere recopilar e interpretar los datos de forma gráfica y estadística facilitando el proceso de estudiar y analizar los datos recopilados de la investigación.

El tipo de estudio a utilizar es descriptivo dado a que se busca identificar las características de la capacitación en las organizaciones del país, dicho estudio sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un problema y permite detallar el problema a través de la medición de uno o más de sus atributos. De acuerdo al problema de investigación el estudio descriptivo permite analizar la información recopilada e identificar cual es el problema que existe en las organizaciones de acuerdo a la capacitación de los trabajadores.

3.5 Población

La población seleccionada para este estudio son los trabajadores del país, de acuerdo a los datos recopilados por el (Instituto Nacional de Estadística y Geografía; INEGI, 2021) la población es de 55,385,133 trabajadores.

3.6 Muestra y selección de la muestra

El muestreo utilizado para la presente investigación es el no probabilístico, utilizando la técnica de muestreo por conveniencia dado al gran tamaño de la población de trabajadores en el país. Según Otzen y Manterola (2017) este muestreo permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

3.7 Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos sobre la identificación de las características de capacitación se elaboró un cuestionario, en cuyo contenido se recibió la guía y apoyo del Director de esta tesis, que consta de 18 preguntas mismas que se subdividen en dos apartados, siete preguntas con respuestas de opción establecida y algunas abiertas sobre aspectos sociodemográficos, y 11 preguntas que en su mayoría de opción múltiple establecida y pocas abiertas, elaboradas para detectar si se lleva a cabo la capacitación en las organizaciones, cada cuanto tiempo se realiza y si es de utilidad para los trabajadores, etc. Dicho cuestionario es de fácil llenado y las palabras utilizadas son en un lenguaje coloquial para su comprensión total.

Se elaboró este instrumento dado a que permite recolectar datos concisos y su pronta interpretación, además de ser de gran utilidad por el gran tamaño de la población, se pueden recolectar varios datos, pero al ser en su mayoría de opciones cerradas mejora su interpretación y relación.

El método de recolección de datos que se utilizó fue por medio de un cuestionario digital, el cual se difundió por medio de redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp, se aplicó de esta manera por cuestiones de prevención por la contingencia de Covid-19.

3.7.1 Cuestionario

Se presenta a continuación el cuestionario que se elaboró para atender los objetivos acerca de la capacitación en las organizaciones de esta investigación.

Bienvenida e instrucciones:

¡Buen día! Soy estudiante de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Mediante este cuestionario se recabará información sobre la identificación de las características de capacitación en las organizaciones del país.

La duración aproximada es de entre 5 y 10 minutos. Se le solicita atentamente contestar con toda confianza pues no se solicitan datos privados o confidenciales. Por favor, marque o seleccione en aquellos grupos de preguntas con opciones

establecidas, y las que sean abiertas favor de responderlas con el mayor detalle posible.

Apartado 1. Aspectos sociodemográficos

1. **Género:** Masculino ____ Femenino ____ Otro _____
2. **Generación de edad en la que se ubica:** Centennial = De 16 a 22 años ____
Millennial = De 23 a 36 años ____ Generación "X" = De 37 a 50 años ____ Boomers
= De 51 años en adelante ____
3. **Ocupación actual:** Estudia _____ Trabaja _____ Estudia y trabaja _____
No estudia o no trabaja _____ Jubilado(a) _____ Dueño(a) o encargado(a) de
negocio _____
4. **Estado civil:** Soltero(a) _____ Casado(a) _____ Unión libre _____
Divorciado(a) _____ Otro _____
5. **Tiene hijos:** Sí ____ No ____
6. **Giro de la organización donde trabaja** _____
7. **Indique el área en la que se desempeña dentro de la organización donde
trabaja** _____
8. **Estado** _____ **de** _____ **residencia:**

Apartado 2. Cuestionario

9. ¿Recibió capacitación en la organización donde se encuentra laborando cuando recién fue contratado?

Si _____ No _____ No lo recuerdo _____

10. ¿Considera importante recibir capacitación?

Si _____ No _____ Indeciso (a) _____

11. Explique el porqué de su respuesta anterior:

12. ¿Durante el tiempo que ha laborado en la organización ha recibido capacitación?

Si _____ No _____ No lo recuerdo _____

13. Si su respuesta fue **SI**, ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación?

6 meses _____ 1 año _____ 2 años _____ 3 años _____ Otra temporalidad _____ No aplica _____

14. ¿La capacitación recibida fue de acuerdo a su área de trabajo o de forma generalizada para todo el personal?

Área de trabajo _____ Generalizada _____ Ambas _____ No aplica _____

15. ¿La capacitación que ha recibido, ha sido de ayuda para desarrollarse en su área laboral?

Si _____ No _____ Indeciso (a) _____ No aplica _____

16. ¿Cree que usted necesite capacitación para desarrollarse mejor en su área laboral?

Si la necesito_____ No la necesito_____ No estoy seguro (a)

17. Explique el porqué de su respuesta anterior:

18. ¿Cómo considera que es la capacitación de las siguientes opciones?

Gasto_____ Inversión_____ Algo irrelevante_____

19. Explique el porqué de su respuesta anterior:

¡Agradezco su colaboración!

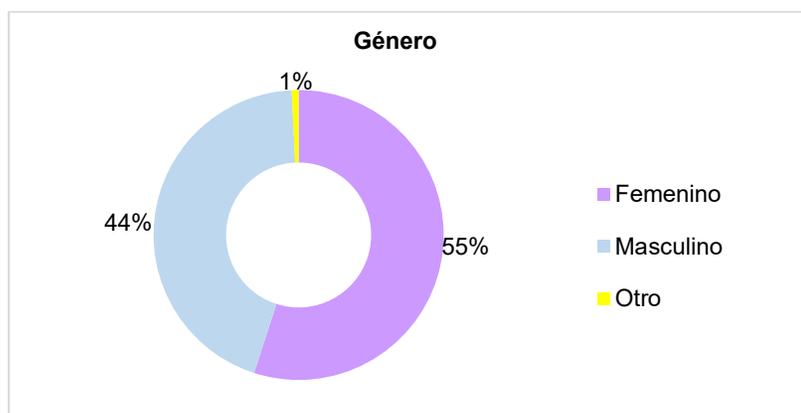
CAPÍTULO 4. RESULTADOS OBTENIDOS

En el presente capítulo se representan en forma de figuras los resultados obtenidos de las preguntas de opción múltiple establecida, además de la explicación de las preguntas abiertas y su interpretación correspondiente, los cuales se realizaron con base en los 133 participantes que se lograron tener.

4.1 Interpretación de preguntas de opción múltiple establecida

En la **Figura 1.** siguiente se muestran los resultados del género de los participantes en el estudio.

Género de los participantes

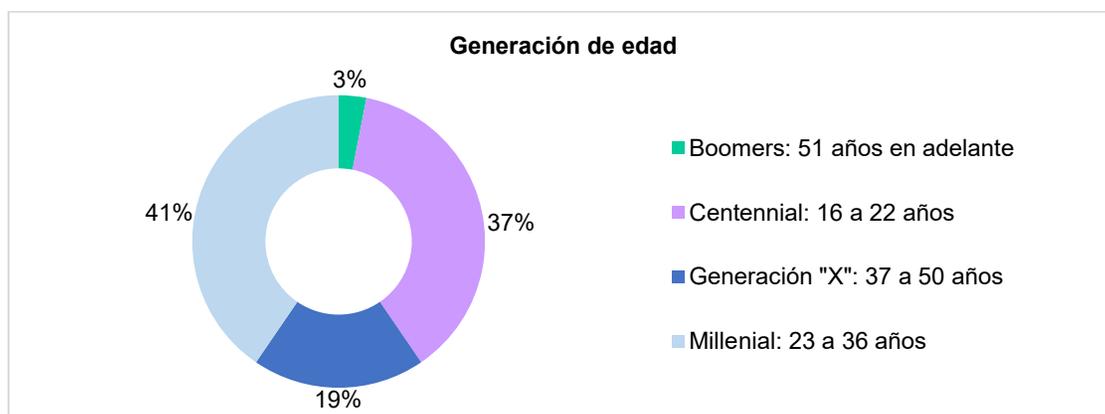


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio fue contestado por el género femenino, masculino y otro, obteniendo que, de 131 respuestas, el género que más participación tuvo fue el femenino.

En la **Figura 2.** siguiente se muestran los resultados de la generación de edad pertenecientes los participantes en el estudio.

Generación de edad de los participantes



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio fue contestado por diferentes generaciones de edad, la generación predominante fue Millennial, lo cual indica que la mayor parte de encuestados tiene entre 23 a 36 años.

En la **Figura 3.** siguiente se muestran los resultados de la ocupación actual de los participantes en el estudio.

Ocupación de los participantes

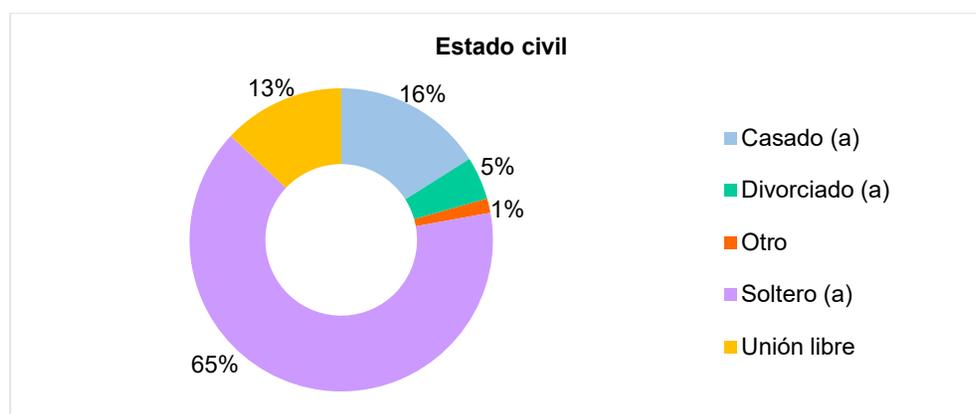


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la mayoría de los participantes son trabajadores, además de obtener un número considerable de participantes que estudian y trabajan.

En la **Figura 4.** siguiente se muestran los resultados obtenidos del estado civil de los participantes en el estudio.

Estado civil de los participantes



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la mayoría de los participantes fueron solteros, así como también los que tuvieron un poco de participación fueron los casados y en unión libre.

En la **Figura 5.** siguiente se muestran los resultados del nivel de participantes que tienen hijos de este estudio.

Nivel de participantes con o sin hijos

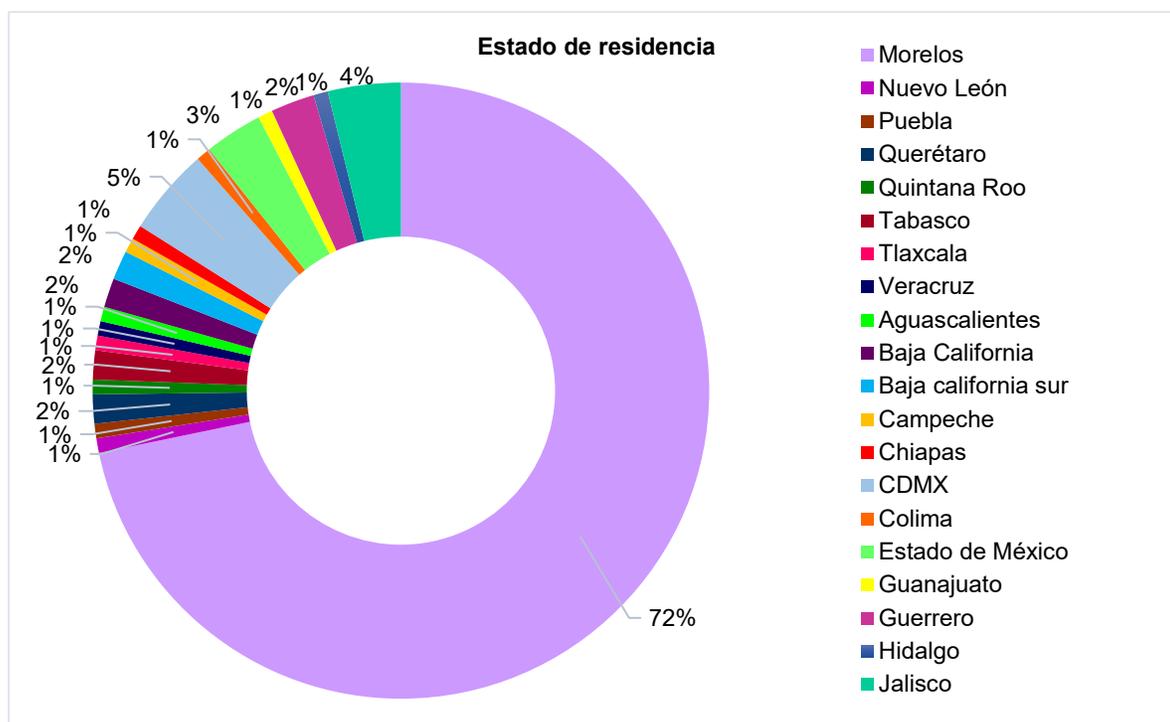


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la mayoría de los participantes no tienen hijos.

En la **Figura 6.** siguiente se muestran los resultados del estado de residencia de los participantes en el estudio.

Estado de residencia de los participantes

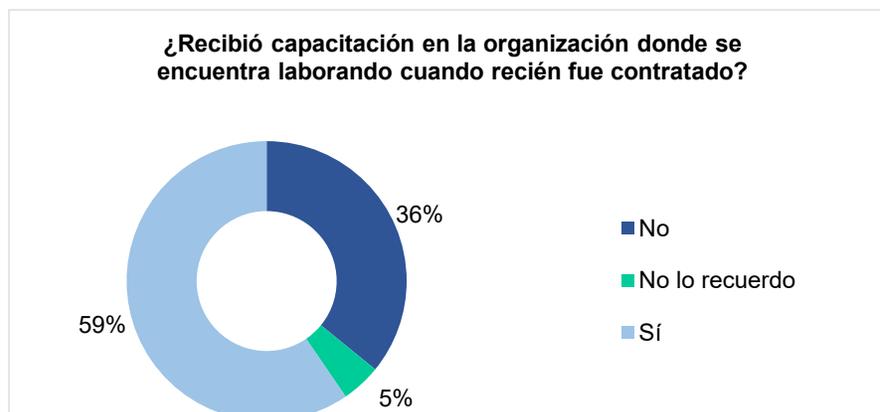


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la mayoría de los participantes residen en el estado de Morelos, CDMX, Jalisco, Estado de México, Guerrero, Baja California Sur, Baja California, Tabasco y Querétaro.

En la **Figura 7.** siguiente se muestran los resultados de la capacitación inicial que brindan las organizaciones a los participantes en el estudio.

Capacitación recibida al ser contratado en su trabajo actual

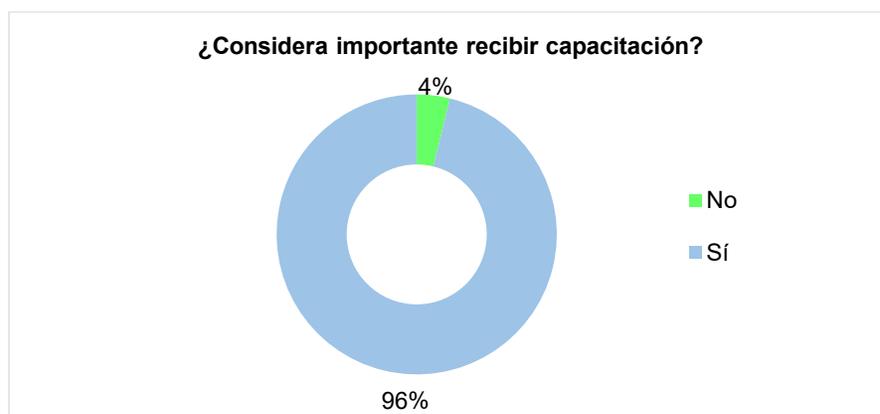


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la mayoría de los participantes si recibieron capacitación cuando recién fueron contratados en su trabajo actual, además se muestra que existe un porcentaje considerable de trabajadores que no recibieron capacitación.

En la **Figura 8.** siguiente se muestran los resultados de la importancia de la capacitación para los participantes en el estudio.

Importancia de la capacitación para los participantes

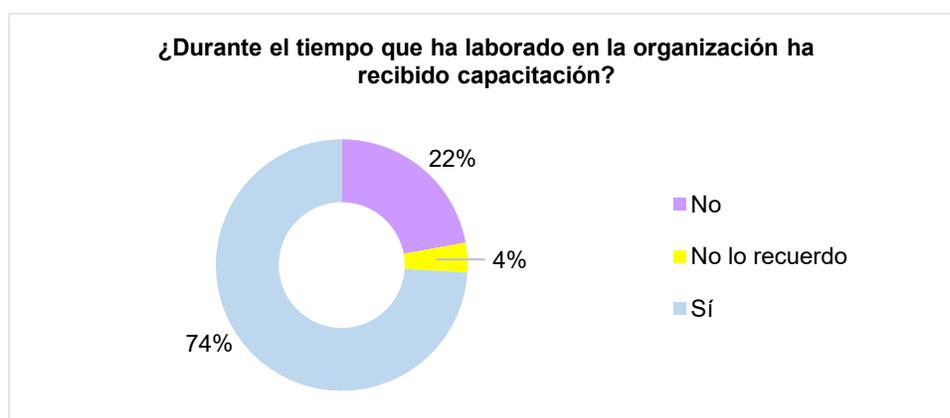


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la mayoría de los participantes consideran importante recibir capacitación en su trabajo.

En la **Figura 9.** siguiente se muestran los resultados de la capacitación recibida en su trabajo de los participantes en el estudio.

Capacitación recibida en el trabajo de los participantes

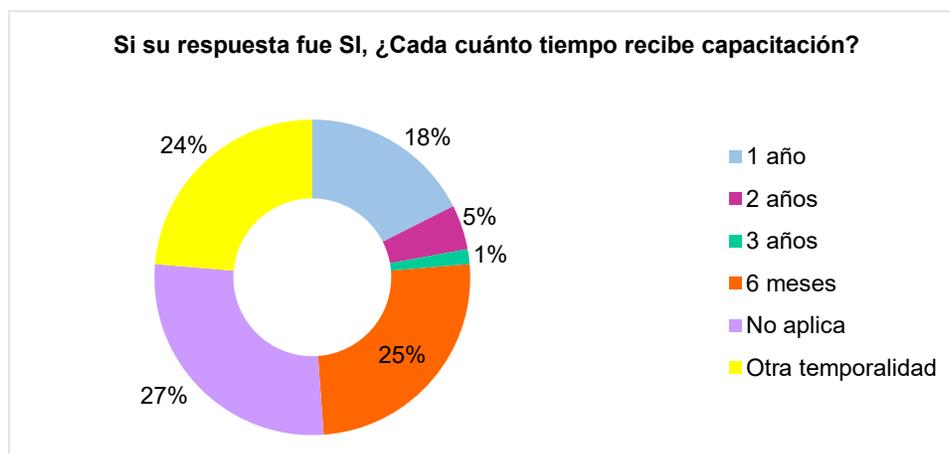


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la mayoría de los participantes recibieron capacitación durante su estancia de trabajo y existe un porcentaje bajo de participantes sin haber recibido capacitación.

En la **Figura 10.** siguiente se muestran los resultados de cada cuanto tiempo recibieron capacitación los participantes en el estudio.

Temporalidad de capacitación recibida de los participantes

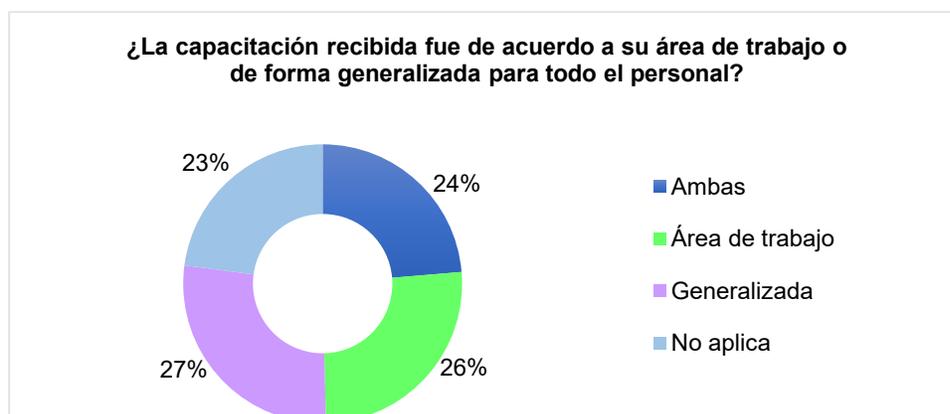


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la capacitación que recibieron se dio en su mayoría en una temporalidad de seis meses, continuando con un año y otra temporalidad.

En la **Figura 11.** siguiente se muestran los resultados del tipo de capacitación que recibieron los participantes en el estudio.

Tipo de capacitación que recibieron los participantes



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la capacitación que recibieron los participantes en su mayoría fue de forma generalizada para todo el personal y de cerca se brindó capacitación en cada área de trabajo.

En la **Figura 12.** siguiente se muestra la satisfacción de la capacitación que recibieron los participantes en el estudio.

Satisfacción de la capacitación que recibieron los participantes

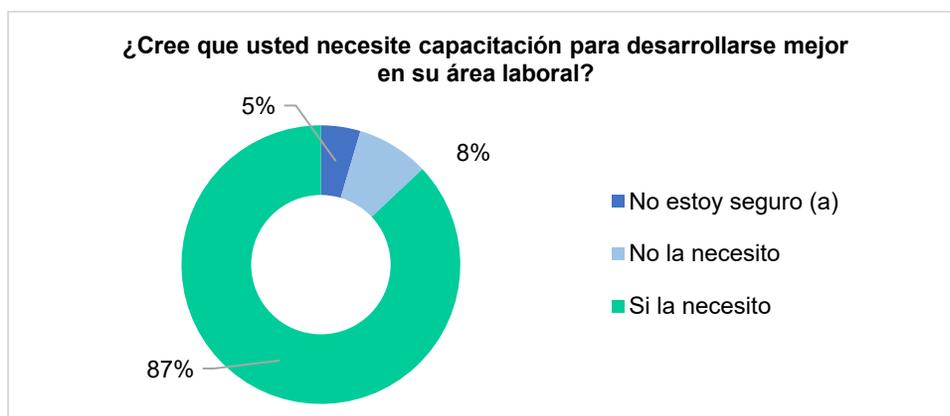


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, la capacitación que recibieron los participantes en su mayoría les fue de ayuda para desarrollarse en su área laboral.

En la **Figura 13.** siguiente se muestra la necesidad de recibir capacitación de los participantes en el estudio.

Necesidad de recibir capacitación de los participantes

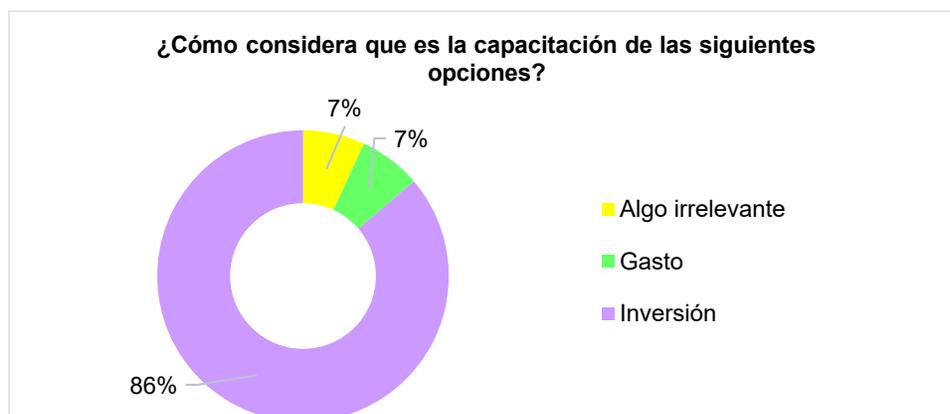


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, se muestra en su mayoría que los participantes creen que si necesitan capacitación para desarrollarse mejor en su área laboral.

En la **Figura 14.** siguiente se muestra cómo es que consideran la capacitación los participantes en el estudio.

Consideración de la capacitación según los participantes



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

Se observa en la figura presente que, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, se muestra en un porcentaje considerable que los participantes consideran la capacitación como una inversión.

4.2 Interpretación de preguntas abiertas

Los resultados de la pregunta seis que cuestionaba sobre el giro de la organización donde trabajan los participantes, que era abierta, arrojaron después de su análisis de los datos obtenidos en el estudio que los participantes en su gran mayoría pertenecen a los siguientes giros:

- Seguridad Pública
- Tecnológico
- Infraestructura
- Comercial

- Servicios
- Gastronómico
- Educación
- Industrial
- Salud
- Hotelero

Los resultados de la pregunta siete que cuestionaba sobre el área en la que se desempeña dentro de la organización donde trabajan los participantes, que era abierta, arrojaron después de su análisis de los datos obtenidos en el estudio que los participantes en su gran mayoría pertenecen a las siguientes áreas:

- Administrativa
- Planeación y estadística
- Diseño y mantenimiento de sistemas
- Supervisión
- Instructor
- Encargado
- Profesor
- Supervisión de obra
- Construcción
- Preparación de alimentos
- Recursos humanos
- Fotografía

- Pedagógica
- Ventas
- Finanzas
- Contabilidad
- Cobranza
- Corte y confección
- Servicio al cliente
- Prevención del delito
- Marketing y ventas
- Docencia
- Enfermeros de especialidad
- Recepción
- Control de calidad
- Ensamble
- Seguridad
- Comerciante
- Mantenimiento
- Almacén
- Limpieza domestica

Los resultados de la pregunta 11 que pedía explicar si consideraba importante recibir capacitación, que era abierta, arrojaron después de su análisis de los datos

obtenidos en el estudio que los participantes consideran en su mayoría que la capacitación es importante para:

- Mejorar el desempeño laboral.
- Aprender y actualizar conocimientos de acuerdo al área de trabajo y sus derivados.
- Capacitar a los nuevos trabajadores de acuerdo a las funciones y así poder familiarizarse con su área laboral.
- No cometer errores o perder tiempo y para saber qué hacer cuando se presente alguna situación que interfiera con el trabajo.
- Estar preparado en el área laboral y lograr una mejor productividad.

Los resultados de la pregunta 17 que pedía explicar si cree necesitar capacitación para desarrollarse mejor en su área laboral, que era abierta, arrojaron después de su análisis de los datos obtenidos en el estudio que los participantes consideran en su mayoría que si necesitan capacitación porqué:

- Se necesita estar actualizados constantemente en cuanto a conocimiento y para aprender a utilizar nuevas tecnologías.
- Se busca mejorar en el área de trabajo y hacer de forma más eficiente las actividades.
- Se quiere lograr un mejor desempeño laboral y cumplir con las funciones y tareas asignadas.
- Se busca la satisfacción y un buen rendimiento laboral.

Los resultados de la pregunta 19 que pedía explicar cómo considera que es la capacitación, que era abierta, arrojaron después de su análisis de los datos obtenidos en el estudio que los participantes consideran en su mayoría que la capacitación es una inversión porqué:

- Es un beneficio a futuro.
- Es un beneficio para la empresa dando una mejor imagen y mejores resultados.
- Para poder obtener mejores oportunidades de crecimiento laboral.
- Para no cometer errores en las actividades de trabajo.
- Para lograr los objetivos de ambas partes, tanto personal como los de la empresa.
- Te permite obtener las herramientas necesarias para realizar tu trabajo.

Conclusiones, recomendaciones y limitaciones

En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó una vez que se analizaron los resultados obtenidos y de acuerdo a las hipótesis planteadas en el capítulo correspondiente, además se presentan las recomendaciones y limitaciones de la investigación realizada.

Conclusiones

La capacitación es de suma importancia para las organizaciones, porque cuando se lleva efectivamente los trabajadores adquieren conocimientos, habilidades y las herramientas necesarias para poder realizar su trabajo con efectividad y sin equivocaciones, además de obtener beneficios para la organización.

Esta investigación se llevó a cabo para atender tres objetivos, para la cual se aplicaron cuestionarios en forma de encuesta. El primer objetivo consistió en “determinar si la capacitación se realiza en las organizaciones y cada cuanto tiempo”. Los resultados obtenidos permitieron determinar que la capacitación si se lleva a cabo en las empresas u organizaciones, en una temporalidad variada de seis meses, un año, dos años, tres años y otra temporalidad, por lo que se puede explicar que cada organización establece la temporalidad de acuerdo a su necesidad de capacitación. Así mismo se aporta evidencia que contradice la hipótesis planteada pues esta decía “H1. En las organizaciones los empleados son capacitados de manera escasa y las capacitaciones brindadas son cada medio año”, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la “Ho1. En las organizaciones los empleados no son capacitados de manera escasa y las capacitaciones brindadas no son cada medio año”.

Dichos hallazgos permiten responder la primera pregunta de investigación del planteamiento del problema la cual decía “¿Se realiza capacitación en las organizaciones y cada cuánto es que se efectúa?” se contestó lo siguiente: si se realiza capacitación y la temporalidad varía de acuerdo a las necesidades, pero en su mayoría se lleva a cabo cada seis meses.

Esto se puede explicar con la teoría de la administración científica Frederick Winslow Taylor, misma que describe el autor Jáuregui (2006), dicha teoría que fue retomada en el marco teórico de esta tesis, en donde dice de acuerdo al segundo principio que se debe de llevar a cabo un entrenamiento para los trabajadores, en donde se incorpore la capacitación necesaria para que puedan realizar sus actividades de manera eficiente, además menciona que debe ser constante para remplazar conocimientos antiguos logrando mantenerse actualizado y perfeccionar sus aptitudes. Por lo que es de esperarse que la capacitación sea llevada a cabo y en una temporalidad considerable que estimen las organizaciones.

Para el segundo objetivo, que consistió en “analizar si es eficiente la capacitación para los trabajadores o se percibe deficiente”, los resultados obtenidos permitieron analizar que la capacitación que recibieron se consideró de ayuda para desarrollarse en su área laboral. Asimismo, se aporta evidencia que contradice la hipótesis planteada, pues decía “H2. Los trabajadores consideran que la capacitación recibida no es eficiente para desarrollarse en su área de trabajo”, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la “Ho2. Los trabajadores consideran que la capacitación recibida es eficiente para desarrollarse en su área de trabajo”.

Dichos hallazgos permiten responder la segunda pregunta de investigación del planteamiento del problema la cual decía “¿Los trabajadores perciben la capacitación que reciben como eficiente o deficiente?” se contestó lo siguiente: los trabajadores consideran eficiente la capacitación que reciben y les permite desarrollarse en su área laboral.

Esto se puede explicar con la teoría de la calidad de Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2015), dicha teoría que fue retomada en el marco teórico de esta tesis, en donde explica que la capacitación es un pilar importante para lograr la calidad requerida, se busca que los empleados obtengan habilidades y destrezas para desempeñarse en su área laboral, dicha calidad solo se podrá lograr si la capacitación que se brinda es eficiente. Así pues, es de esperarse que la capacitación brindada sea eficiente para desarrollar los conocimientos necesarios para poder lograr un excelente desarrollo en su área laboral.

El tercer objetivo consistió en “examinar si los trabajadores reciben la capacitación que necesitan dependiendo de su área laboral o se maneja de forma más generalizada para todo el personal de las organizaciones” los resultados obtenidos mostraron uniformidad entre las variables por lo que se llegó a la conclusión de que la capacitación brindada es de forma generalizada, por área de trabajo y mixta. Así mismo se aporta evidencia que contradice la hipótesis planteada, pues decía “H3. La capacitación brindada en las organizaciones es de forma general en todas las áreas de trabajo, sin determinar previamente lo que cada departamento necesita para su completo desarrollo laboral”, por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la “Ho3. La capacitación brindada en las organizaciones no es de forma general en todas las

áreas de trabajo, se determina previamente lo que cada departamento necesita para su completo desarrollo laboral”.

Dichos hallazgos permiten responder la tercera pregunta de investigación del planteamiento del problema la cual decía “¿La capacitación que brindan las organizaciones se realiza de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo o es general?” se contestó lo siguiente: la capacitación se brinda de acuerdo a la decisión de las organizaciones pues en los resultados se observó que puede ser generalizada, por área de trabajo y mixta, deduciendo que se toma una decisión de acuerdo a las necesidades que tengan los trabajadores y las organizaciones.

Se puede explicar con la teoría del capital humano de Becker (1961) en donde dice que la capacitación que ofrecen las empresas debe dividirse en dos tipos, general y específica. Cada tipo brinda beneficios distintos tanto para el trabajador y para la empresa, por lo que se recomienda que exista un equilibrio, por lo que es de esperarse que se capaciten los trabajadores de forma mixta y equilibrada.

Recomendaciones para las organizaciones

En base a los resultados obtenidos se recomienda a las organizaciones establecer un proceso de capacitación inicial como requisito al contratar personal nuevo, para que el trabajador se sienta parte de la empresa y pueda realizar sus actividades de forma correcta y de calidad, disminuyendo que se cometan errores. Cabe mencionar que los trabajadores consideran importante recibir capacitación.

Se recomienda llevar a cabo una capacitación activa para los trabajadores, volviéndolo un proceso importante y presente en las organizaciones, considerándola como una herramienta para lograr los objetivos y mejorar el potencial del trabajador.

De acuerdo a la temporalidad de brindar capacitación se recomienda establecerse de acuerdo a las necesidades de los trabajadores y de la organización, los lapsos de tiempo pueden ser cortos o largos tomando en cuenta los factores que influyen para la capacitación como lo son: tiempo, disponibilidad, recursos materiales y económicos.

Se recomienda que al seleccionar los temas para las capacitaciones se consideren los que sean de interés, áreas de trabajo, necesidades de aprendizaje y de la empresa, esto permitirá que el trabajador la perciba de utilidad y satisfactoria para poder desarrollarse en su área de trabajo y mejorar la realización de sus actividades. Se observa en los resultados obtenidos que los trabajadores consideran necesario recibir capacitación para desenvolverse mejor, por lo tanto, se recomienda ser tomada como indispensable, dado a que si se efectúa correctamente se obtienen beneficios para ambas partes.

Como última recomendación la capacitación debe considerarse como una inversión para los trabajadores y para la organización, estar bien capacitado ofrece beneficios como lo es adquirir conocimientos que pueden ponerse en práctica para futuras actividades de trabajo, disminuir errores, implementar y mejorar los procesos dentro de la organización, satisfacer las necesidades de los trabajadores permitiendo que desarrollen su potencial y se sientan a gusto con su empleo, otro beneficio es

adquirir los conocimientos para la resolución de problemas y lograr los objetivos de la organización.

Limitaciones

La investigación tuvo limitaciones que perjudicaron varios aspectos como lo son: el alcance, por cuestiones del Covid-19 se vio limitado el poder encuestar a muchas más personas, dado a la modalidad para encuestar en línea solo se obtuvieron 131 encuestados de diferentes estados del país, lo que impidió obtener más respuestas y complementar el análisis de esta investigación. Mencionado anteriormente la modalidad de aplicación interfirió en poder encuestar a más personas, por cuestiones de que no todos cuentan con acceso a Internet, Facebook, WhatsApp e Instagram.

Se limitó el tiempo de recolección de datos debido a que la autora de esta investigación durante su realización también cursaba al mismo tiempo el octavo semestre de la carrera, lo cual impidió llegar a más opiniones de los trabajadores. A causa de esto se ocasionó obtener menos resultados de diferentes giros y áreas de las organizaciones, el obtener más respuestas mejoraría los datos analizados pues estos serían más grandes y sólidos. Por otro lado, el cuestionario utilizado pudo haber tenido más preguntas para complementar los objetivos de la investigación y profundizar más a detalle.

El análisis es una limitación para esta investigación, se dio de forma muy general y no se tomó en cuenta los detalles de los participantes como lo es la edad, sexo, área de trabajo, estado, etc. Otro aspecto importante es que se vio limitada la interacción con los participantes, lo cual no permitió recabar información más profunda.

Referencias

- Arce, R. J. (2018). *Estrategias de capacitación y competitividad en las microempresas de carpintería en el distrito Ayacucho*. Obtenido de Repositorio Institucional ULADECH: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10456>
- Becker, G. (1961). Investment in human capital. A theoretical analysis. *The Journal of Political Economy*, 70(5), 9-49. doi:<http://doi.org/10.1086/258724>
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes*, XVI(33), 1-25. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/is/v16n33/a01v16n33.pdf>
- Böhrt, R. M. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Scielo*(8), 123-131. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n8/a15.pdf>
- Cejas, M., y Acosta, J. A. (2012). La capacitación laboral: alcances y perspectivas en tiempos complejos. *Anuario*, 35, 148-173. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8va ed.). México: McGraw-Hill.
- Dolan, S. L., Valle, R., Jackson, S. E., y Schuler, R. S. (2007). *La gestión de los recursos humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital*. Madrid, España: McGraw-Hill.

Gambetta, M. (2015). Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 6(2), 71-88. doi: <http://dx.doi.org/10.18861/cied.2015.6.2.37>

Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12), 103. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (17 de Mayo de 2021). *Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Nueva Edición (ENOEN)*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/temas/empleo/>

Jáuregui, A. (2006). *Universidad de Valencia*. Obtenido de Los principios de la administración científica de Taylor e introducción al Fordismo: <https://www.uv.es/gonzalev/PSI%20ORG%200607/TEMAS%20PSI%20ORG%2006-07/TEMA%202/TAYLOR%20y%20FORDISMO.doc>

Mondy, R. (2010). Administración de Recursos Humanos. En *Capacitación y desarrollo* (págs. 198-199). México: Pearson Educación.

Mondy, R. W. (2010). Administración de recursos humanos. En *Factores que influyen en la capacitación y el desarrollo* (págs. 199-200). México: Pearson Educación.

Navarrete , M. J., y Chávez, H. F. (2018). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de La capacitación del personal y el desempeño laboral: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Parra-Penagos, C., y Rodríguez-Fonseca, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131-143. doi:<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (13 de Junio de 2018). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores*. Obtenido de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>

Quevedo-Batista, E., Ruiz-López, C., Antonio-Vidaña, P., y Muñoz-Palacios, L. (2017). Análisis de la cultura de capacitación en PyMES: Enfocado al centro del estado. *ECORFAN*, 1-14. Obtenido de https://www.ecorfan.org/actas/A%20T%20I/A%20T%20I_7.pdf

Ramírez, U. A. (15 de Noviembre de 2019). *Capacitación y mercado laboral en México*. Obtenido de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/capacitacion-y-mercado-laboral-en-mexico/>

Robles, O. (2008). Metodología para la evaluación de la eficacia y la eficiencia en la capacitación del recurso humano. *Tecnología en Marcha*, 52.

Sapién, A., Piñón, L., y Gutiérrez, M. (2014). Capacitación en la empresa mexicana: un estudio de formación en el trabajo. *Civilizar*, 14(27), 123-134. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v14n27/v14n27a09.pdf>

Silicio, A. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal*. (G. N. Editores, Ed.) México: Limusa, S.A. de C.V. .

Sosa, F. (2015). *Federación Argentina de consejos profesionales de Ciencias Económicas*. Obtenido de los conceptos de administración en los administradores modernos: <https://www.facpce.org.ar/pdf/cecyt/Investigacion-DrFedericoASosa.pdf>

Tamez, H. G., Abreu, J. L., y Garza, E. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *Daena (International Journal of Good Conscience)*, 4(1), 194 - 249. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20194-249.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20194-249.pdf)

Tovar, B. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *Noesis*, 51, 50. doi:<http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2017.1.3>

Valdés, Á., Angulo, J., García, R. I., Mortis, S. V., y Urías, M. L. (2011). Necesidades de capacitación de docentes de educación básica en el uso de las TIC. *Revista de Medios y Educación*(39), 211-223. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/45678/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Werther, W. B., y Davis, K. (2008). Administración de Recursos Humanos. *El capital humano de las empresas* (pág. 253). México: McGrawHill.

Anexos

Anexo A: Cuestionario para el análisis de la capacitación en las organizaciones.

Bienvenida e instrucciones:

¡Buen día! Soy estudiante de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Mediante este cuestionario se recabará información sobre la identificación de las características de capacitación en las organizaciones del país.

La duración aproximada es de entre 5 y 10 minutos. Se le solicita atentamente contestar con toda confianza pues no se solicitan datos privados o confidenciales. Por favor, marque o seleccione en aquellos grupos de preguntas con opciones establecidas, y las que sean abiertas favor de responderlas con el mayor detalle posible.

Apartado 1. Aspectos sociodemográficos

1. Género: Masculino ____ Femenino ____ Otro _____

2. Generación de edad en la que se ubica: Centennial: De 16 a 22 años ____ Millennial: De 23 a 36 años ____ Generación "X": De 37 a 50 años ____ Boomers: De 51 años en adelante ____

3. Ocupación actual: Estudia ____ Trabaja ____ Estudia y trabaja ____ No estudia o no trabaja ____ Jubilado(a) ____ Dueño(a) o encargado(a) de negocio ____

4. Estado civil: Soltero(a)_____ Casado(a)_____ Unión libre_____ Divorciado(a)____Otro _____

5. Tiene hijos: Sí _____ No _____

6. Giro de la organización donde trabaja _____

7. Indique el área en la que se desempeña dentro de la organización donde trabaja _____

8. Estado de residencia:

Apartado 2. Cuestionario

9. ¿Recibió capacitación en la organización donde se encuentra laborando cuando recién fue contratado?

Si _____ No _____ No lo recuerdo _____

10. ¿Considera importante recibir capacitación?

Si _____ No _____ Indeciso (a) _____

11. Explique el porqué de su respuesta anterior:

12. ¿Durante el tiempo que ha laborado en la organización ha recibido capacitación?

Si _____ No _____ No lo recuerdo _____

13. Si su respuesta fue SI, ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación?

6 meses _____ 1 año _____ 2 años _____ 3 años _____ Otra temporalidad _____ No aplica _____

14. ¿La capacitación recibida fue de acuerdo a su área de trabajo o de forma generalizada para todo el personal?

Área de trabajo _____ Generalizada _____ Ambas _____ No aplica _____

15. ¿La capacitación que ha recibido, ha sido de ayuda para desarrollarse en su área laboral?

Si _____ No _____ Indeciso (a) _____ No aplica _____

16. ¿Cree que usted necesite capacitación para desarrollarse mejor en su área laboral?

Si la necesito _____ No la necesito _____ No estoy seguro (a) _____

17. Explique el porqué de su respuesta anterior:

18. ¿Cómo considera que es la capacitación de las siguientes opciones?

Gasto _____ Inversión _____ Algo irrelevante _____

19. Explique el porqué de su respuesta anterior:

¡Agradezco su colaboración!

Cuernavaca, Morelos a 14 de enero del 2022

MTRO. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FCAeI
DE LA U.A.E.M.
PRESENTE

Por este conducto, me permito informar a usted que la Tesis denominada: “Análisis sobre la capacitación en las organizaciones” que presenta la **C. Alheli Pantaleón Sánchez**, Pasante de la carrera Licenciatura en **Administración**.

A mi juicio, cumple con los requisitos de metodología y contenido, por lo que no tengo inconveniente en otorgarle mi voto aprobatorio, para que continúe con los trámites de titulación correspondientes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

MTRO. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

FELIPE DE JESUS BONILLA SANCHEZ | Fecha:2022-01-19 12:23:03 | Firmante

MWB4+SNj+YETMVW7DwRtuR3vEKHesvsLV/XrF2CG9WcznH6/tjz+rfw84J94E66ab0sCraRnNUZ7wKB4sDRbsvRPDJCxktpPaDMsa+GoDvpqImjdEMzTlzT2q9K8My/WsmPPnCh9EW7sFF5cRYLChAwC/6be7X4dH2s2QkgTyZTC0t53/hjIMuqEWc74DDKYkcaMJ4ol0qy0bY67nTtfUrzXnU+dxIRM61tuXhCUz+hzuT29u1jnalLdXzZXL9CCaPLHUqm/E+TdWSwGmHyOLnpAnii7XcvlfrP/ztAKCS4muh7FloqytCwfZxPqpNRHdjkeYtYW50L/QK1M7pVA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[EphOfbGLF](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/wLuzAKGshOntcuStrtS9luQdgmqu6PyO>



Cuernavaca, Morelos a 19 de Enero 2022

MTRO. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FCAeI DE LA U.A.E.M.

P R E S E N T E

Por este conducto, me permito informar a usted que la Tesis denominada: “Análisis sobre la capacitación en las organizaciones” que presenta la C. Alheli Pantaleón Sánchez, Pasante de la carrera Licenciatura en Administración.

A mi juicio, cumple con los requisitos de metodología y contenido, por lo que no tengo inconveniente en otorgarle mi voto aprobatorio, para que continúe con los trámites de titulación correspondientes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E
DRA. ROSA DIANA SANTAMARÍA HERNÁNDEZ



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

ROSA DIANA SANTAMARIA HERNANDEZ | Fecha:2022-01-19 10:31:19 | Firmante

ovA60kWyfIU4zQ31Y16xTsA4RDCAQg+KDxFRFALWhiz5ARX+k+H5zW6CNQL+YX2Fqpnlln0cTsNX56yHyXvFyzPSc9b1ConebP5xhl22WwsOVsOkaT6ZEDsm2SkawBEAQR
+tm57QjeFD5890Egr6Awx8qt3iG4Mdimsoi5d+JWNN9QtMqU+gYmOJoU5XWq+b11EiOiWpVTPbfK4SBTxdmKqeV8lDHqldv3ibljV5v+rhcR+5WPa4tey3kZXg8gRRxBb1RwK3
T2qMxfiV0Uyv2zs7GvhiBbVbwq9E51ciAnl0ggZcp/dv4UxNsWcTM3bwKZ2/myqLcO6caAHdMRg==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[0TL28rtCf](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/dwqLX7WOVTKqmUQIzRAJgiH9LLNZ0p7H>



Cuernavaca, Morelos a 14 de enero del 2022

MTRO. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FCAeI
DE LA U.A.E.M.
PRESENTE

Por este conducto, me permito informar a usted que la Tesis denominada: “Análisis sobre la capacitación en las organizaciones” que presenta la **C. Alheli Pantaleón Sánchez**, Pasante de la carrera Licenciatura **en Administración**.

A mi juicio, cumple con los requisitos de metodología y contenido, por lo que no tengo inconveniente en otorgarle mi voto aprobatorio, para que continúe con los trámites de titulación correspondientes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

DRA. BELEM GABRIELA HERNÁNDEZ JAIMES



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

BELEM GABRIELA HERNANDEZ JAIMES | Fecha:2022-01-17 12:48:28 | Firmante

iKyzhzbplEhOwcKmEBk2i3T3fwHoc8UIDL0RHcP+g+ysNttKSPHP5JzY9mKuIN1iLsxDM3GAJ6zS9FvBvQTVYMHhNudwtl8TQOQV6gRGAXxhkocEpRX1v1O+f1DuKcv6iFFSF29cNpF5XDAkqRi29CnCywyf7pvyMQ6HONTLPdbWMSCnx+umLwmizkh1x+IXnohbKB4CEBqPbfSx56A0gP8jCfTyH/M94IEk+3Bsy/nokGuZ+F3suak8m6H+exNRGz2v2w8elqlvw0X1bqAVnMzkHvKdsVB7Bz4sfQe+Wouga+yvPi210bF2z75mt/CC4t9qJwisDngEIQW1ZbvGw==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[WjxcA60mY](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/XsAUX8K6ErxyNII9cadWJeUhvHiXzz90>



Cuernavaca, Morelos a 14 de enero del 2022

MTRO. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FCAeI
DE LA U.A.E.M.
PRESENTE

Por este conducto, me permito informar a usted que la Tesis denominada: "Análisis sobre la capacitación en las organizaciones" que presenta la **C. Alheli Pantaleón Sánchez**, Pasante de la carrera Licenciatura en **Administración**.

A mi juicio, cumple con los requisitos de metodología y contenido, por lo que no tengo inconveniente en otorgarle mi voto aprobatorio, para que continúe con los trámites de titulación correspondientes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

DR. JOSÉ ALBERTO HERNÁNDEZ AGUILAR



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

JOSE ALBERTO HERNANDEZ AGUILAR | Fecha:2022-01-18 07:21:54 | Firmante

I5ozUMixm8p0Bste6b1v/lzPj/fCxl7Y4g44d8APeViteJGEg1kCstwOIBAtgAEBgHgo+hU9EKM+DH871CVZ5WhVP6zobMijmKWc5gf5/Y7yoJWcFvNCFP9XqYZLVm/k5rOvHNkJH
Azn+p53W2ytuyYeSld0zlsu6jq+W04CbapdlKAs25DeF/0ZInuHADPIRRKStS9OYzAx/B/oETi/T+gDXASp9mgSZu5V5QM5HXDb96i3A6OMwDksiKnGFL//U372I+BvHs1/euws4Lps
/1v6dukPz1FLysi4vPa6AeO7SnN31NdJ4RcWSkRW85am09YN/T/0pJEFL8IHpDdfujg==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[LnGKQk1Ez](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/63HiHzpgbGyffxywVEqz3UXzL8vA411W>



Cuernavaca, Morelos a 14 de enero del 2022

MTRO. FELIPE DE JESÚS BONILLA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FCAeI
DE LA U.A.E.M.
PRESENTE

Por este conducto, me permito informar a usted que la Tesis denominada: “Análisis sobre la capacitación en las organizaciones” que presenta la **C. Alheli Pantaleón Sánchez**, Pasante de la carrera Licenciatura en **Administración**, a mi juicio, cumple con los requisitos de metodología y contenido, por lo que no tengo inconveniente en otorgarle mi voto aprobatorio, para que continúe con los trámites de titulación correspondientes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

MTRO. GABRIEL LEAL BOBADILLA



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

GABRIEL LEAL BOBADILLA | Fecha:2022-01-18 10:21:08 | Firmante

B9VF11oS8A61NpXNWyQl3JfJGioqqUI+v04NJ1c84dpkG3BcTBTJExjUubXS1MQq/+cVWI2TGZmobBaBbWsSQkK9j4JDwiCv4RZeZCXZh7m38EQsevaenI0YOABHM2lfiXSY9mhzXuX2v5TbcGvk0lxHTT2QcEQteS5JvLFkX3v8i8yOQUcGOaCC24ks/A2cPPbupzBt6gckg3hoo0p+OpRcXV/RAPPOz6BNRKHnPq7Mq3xsUO9W2nJFY7+IYRmpycLUwRAIhe1yZtQ3KRoiNPaFIRpknfWFpQwwGOX9DyHIYCs4JrSMlk40aAjw1r/5hVni+N3psJOh7KaYvQDw==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[SEmvs4u12](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/UIO82O9AzBT2pFVxBPqjsh1k4zm8zLdW>

