



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES

DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO; CASO: HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEPOZTLÁN; MORELOS.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES

PRESENTA

JOSÉ GUADALUPE CANALIZO VILCHIS

DIRECTOR DE TESIS

DRA. NOHEMÍ ROQUE NIETO

CO-DIRECTOR

DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO

REVISORES:

DRA. ELOISA RODRÍGUEZ VÁZQUEZ

DRA. BELEM GABRIELA HERNÁNDEZ JAIMES

DR. PABLO GUERRERO SÁNCHEZ

DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO

DRA. NOHEMÍ ROQUE NIETO



Facultad de Contaduría,
Administración e Informática

CUERNAVACA, MORELOS.

MAYO, 2024

DEDICATÓRIA

AGRADECIMIENTO

A MI FAMILIA

A mi familia que fue el cimiento principal que me sostuvo con deseos de superación y motivación de continuar hacia adelante, el agradecimiento total, en todos los aspectos. Por el apoyo moral brindado y económico, a través de este largo camino real profesional que el estudio. Este fue un apoyo incondicional, lo veo como una gran herencia que mi madre pudo a haberme otorgado. Gracias al cariño, la compañía, y la guía de vida inculcada. A mis hermanas y sobrinos la motivación por la superación de continuar en este camino de la educación profesional.

Mama quiero expresarte que estoy muy orgulloso de ser tu hijo y darte las gracias por escucharme y no dejarme de apoyar en este largo camino que a un sigue y por todos los proyectos que ya están por continuar.

Familia Canalizo muchas gracias

Mucha gracias por ser parte de mi vida

Y principalmente gracias a mi dios

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	8
CAPÍTULO I. ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.1. Definición del problema.....	11
1.2. Justificación.....	14
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Hipótesis.....	17
1.5. Metodología.....	17
1.5.1 Tipo de estudio.....	17
1.5.2 Método de Investigación.....	18
1.5.3 Técnicas de recolección de información diagnóstica.....	18
1.6. Alcances.....	19
1.7. Limitaciones.....	19
CAPÍTULO II Marco conceptual	20
CAPÍTULO III. Paradigmas	30
CAPÍTULO IV. CASO DE ESTUDIO	44
4.1 Estructura organizacional.....	46
4.2 Diseño metodológico.....	47
4.3 Población y muestra.....	51
4.4 Estudio.....	55

CAPÍTULO V. ALCANCES	59
5.1 Resultados.....	59
5.2 Conclusiones.....	75
5.3 Propuesta.....	75
5.4 Referencias Bibliográficas.....	76

PRESENTACIÓN

Este trabajo asume el propósito de explicar el grado que presenta el recurso humano en relación con el desempeño laboral interno en una institución gubernamental pública municipal. Es importante saber que el diagnóstico del recurso humano es un método que sirve, para conocer el resultado del desempeño laboral y a su vez potencializar al personal, para que exista eficiencia en sus tareas y actividades dentro de una institución. La temática de la presentación de este proyecto de investigación fue electa con la intención de coordinar los primordiales procedimientos que existen en el H. Ayuntamiento. El estudio comprende las interrelaciones que pueden presentarse y observarse en el desarrollo del desempeño del recurso humano, con respecto a sus ejes de presentación, los cuales son selección del personal, proyecto o plan de carrera, desarrollo profesional, aplicación del conocimiento y capacitación para que exista una rotación personal, sanción, y creación de una cultura organizacional con orientación a la participación, comunicativa bajo liderazgo, la motivación y la evaluación de capacidades bajo una alineación sistemática estratégica.

Es por ello de suma importancia realizar un diagnóstico de desempeño del recurso humano y para ser eficiente en la labor organizacional con una idea o propuesta innovadora y participativa dentro de la organización. Del mismo modo, se requiere implementar nuevas líneas de desempeño organizacional como la forma de pensarlo, el actuar de las personas, a través de procesos que puedan impulsarse con el desarrollo y aplicación de modelos de gestión de recursos humanos, que demuestren las demandas de valorización, el conocimiento y resulten acordes a las características

funcionales de la administración pública, en sus respectivos entornos de referencia y bajo la jurisdicción para presentar una actuación competente en un área como dirección, coordinación, o jefatura, o encargado de área. Para que una institución, dependencia u organización crezca es necesario saber que el desempeño es la clave perfecta para lograr la misión.

La forma de evaluar al empleado, es interpretar es el nivel de desarrollo y desempeño. De esta manera las competencias laborales son de suma importancia en la actualidad en virtud de que existen cambios que se han presentado dentro de las organizaciones. Actualmente exigen mayor coordinación entre todas aquellas personas para emprender acciones y tener la posibilidad de asumir cargos, puestos o distintos tipos de funciones de trabajo, con vocación, orientación, mejoramiento continuo y capacidad para enfrentar cambios. Es importante ostentar, que la institución es una organización establecida y formal en donde se presenta algún servicio, porque esta consiste en fijar u ofrecer en un campo de acción la actuación de una persona y asignar tareas y actividades cumpliendo los objetivos, controlados por un superior jerárquico, que en su caso es el presidente municipal.

Los recursos humanos, están basificados, y tienen funciones que son de suma importancia para toda la organización desde el momento de realizar el reclutamiento, selección, contratación, capacitación y vinculación o inducción y medir los resultados finales de desempeño laboral. (Idalberto Chiavenato,2011). El resultado del H. Ayuntamiento de Tepoztlán una vez realizado todo este proceso e iniciando su operatividad se enriquece, ya que considera que contará con el recurso humano principal y sobre todo podrá iniciar el trienio de operatividad con todo lo adecuado

para ser competitivo en el plazo determinado. El recurso humano se ha conocido como el factor potencial que hace referencia al conjunto de trabajadores que conforma e integra la plantilla. Cabe recalcar que la rama de la administración se ha encargado en desarrollar y ejecutar correctamente las acciones tareas, y actividades laborales, creando una cultura de compromiso y motivación. El trabajo también es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de aptitudes.

Capacitar al personal no se trata de un gasto innecesario, si no de una inversión futura, que dará innovación al recurso con excelentes capacidades. Un buen proceso de formación atraerá la competitividad avanzada para el mejoramiento de la ocupación del personal dentro de la institución, ejecutando tareas de alta calidad, compromiso realizado, y por lo tanto lograr que los funcionarios adquieran un perfil profesional deseado en competencias laborales y un alto nivel de rendimiento profesional deseado, con la importancia de que la organización se conduzca con rentabilidad, eficiencia, productividad, y operatividad con actitudes hacia el camino de logro de sus objetivos organizacionales e institucionales. Actualmente las organizaciones gubernamentales han formulado test y aplicado nuevas estrategias para medir el nivel y rendimiento del desempeño que presenta cada individuo que labora dentro de las empresas, organizaciones o dependencias.

Es por ello que el recurso humano juega un papel y rol muy importante para cualquier empresa u organización. La perspectiva y objetivo de tesis está en conocer el desempeño del recurso humano del H. Ayuntamiento y que esto ayude a transformar efectivamente los sistemas de gestión y operatividad. (Chiavenato,2009).

JUSTIFICACIÓN

Se espera que el resultado de esta investigación sirva de soporte entre la planificación y la evaluación para conocer el mejoramiento continuo basado en el diagnóstico del desempeño del recurso humano en el Ayuntamiento. Implementado en el proceso de función y desarrollo y el claro objetivo organizacional, con el sentido y efectivo cumplimiento de todas las funciones vinculadas a la atención de las necesidades y demandas del entorno social, en particular pueblo y municipio total de Tepoztlán Morelos. Esto con el mismo fin de ser una administración diferente como dependencia, pública, gubernamental con eficiencia, transparencia, y calidad. El actuar presenta el desempeño laboral al ejercer su actividad o trabajo con ética y profesionalismo como servidor público. Este proceso de diagnóstico permite conocer la situación actual y real por la que se encuentra la organización, y a si descubrir el problema.

Ver la realidad para afrontar nuevas áreas de oportunidad es corregir las primeras acciones y aprovechar las segundas oportunidades para lograr todos y cada uno de los objetivos de la organización. Reconocer la importancia que se tiene como ayuntamiento, y tener claro el objetivo principal hacia la comunidad que es la gestión y logro de beneficios sociales. Para ello se necesita eficiencia en la gestión del recurso humano, dentro de la organización como municipio y a través de ello la táctica y desarrollo del personal. Generar el valor absoluto y la competitividad de habilidad en la organización, tomando como base el desempeño y desarrollo del capital humano.

Valorar la gestión del capital humano es admitir el elemento clave idóneo en la filosofía para la operatividad de la organización. Y principalmente que el personal

encargado de área realice las funciones administrativas y operativas en función para la gestión de los diferentes programas gubernamentales y sean de beneficio etiquetado al municipio, con sus barrios, colonias y pueblos aledaños para el bienestar de las familias tepoztecas.

Capítulo I Estructura de la Investigación

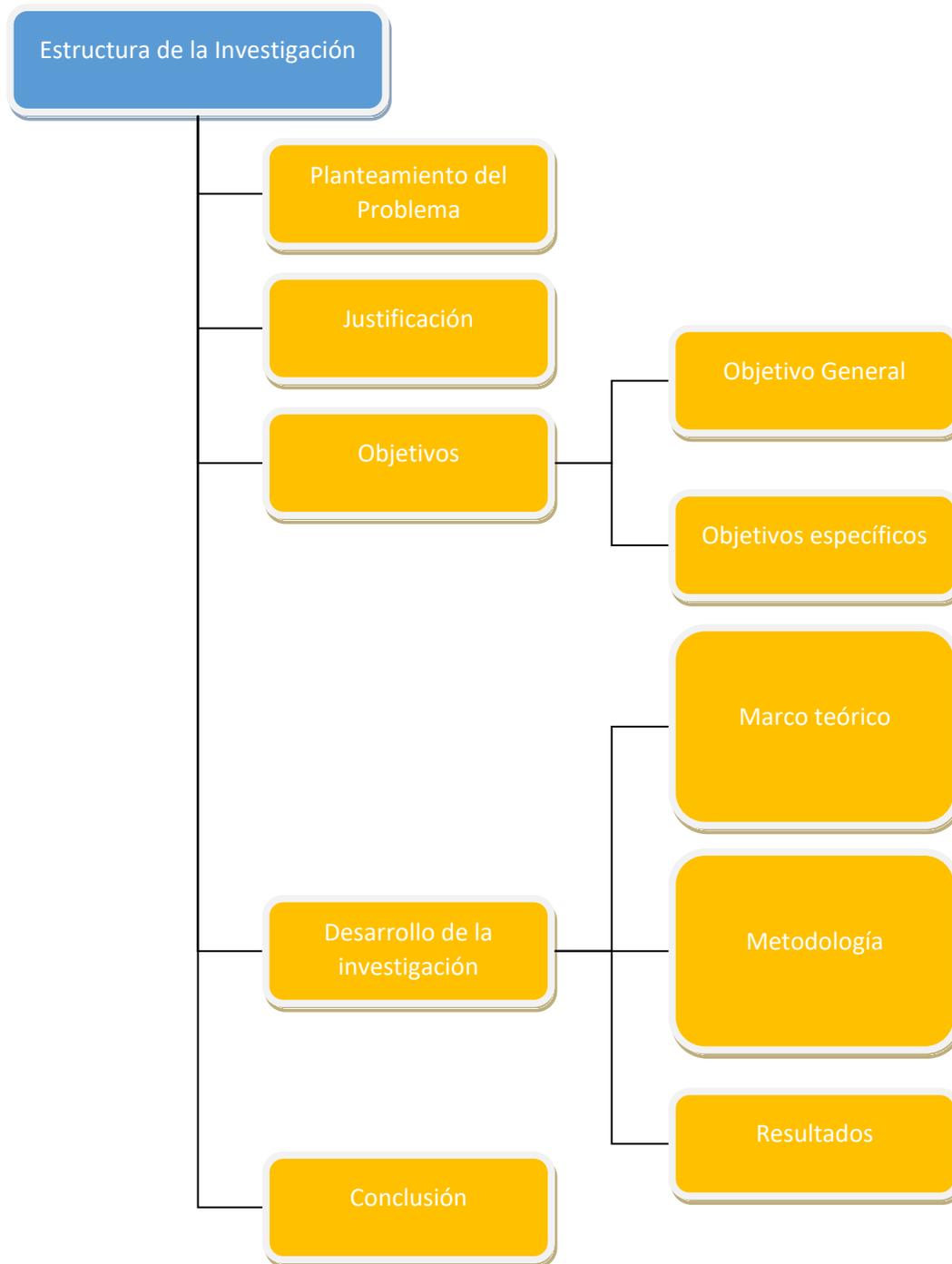


Figura 1. Estructura de la investigación.

1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Esta presentación se justifica en una de las dificultades o situaciones reales más confusas de análisis para el entorno del municipio de Tepoztlán Morelos, para analizar y resolver particularmente en el ámbito del gobierno de la administración pública municipal, correspondiente al recurso humano que prevalece dentro de la organización gubernamental municipal. Ya que, si bien se cuenta con información relevante, y no existen políticas dentro de la institución acordes para dicha tarea, ni procedimientos sistematizados adecuados para ejecutar los perfiles departamentales o puestos organizacionales. No existen manuales de procedimientos actualizados y adecuados por sección de área o ejes estratégicos; no tienen cedulas de identificación de perfiles idóneos para cubrir los puestos laborales; no se cuenta con un organigrama general o específico departamental, para saber el nombramiento y función de cada empleado.

Estas acciones son las que no permiten que el H. Ayuntamiento pueda generar y ejercer la eficiencia y competitividad operativa, administrativa y logros de los objetivos propuestos en las campañas electorales por falta de compromiso, motivación, y superación personal en relación con el factor humano. Cabe destacar que los puestos en su mayoría se cubren por compromiso y no por concurso de plan de trabajo, a lo que conlleva que no se logre el objetivo planeado. En las empresas del sector privado históricamente y cotidianamente miden sus resultados en términos numéricos y cuantitativos es mencionar factores económicos, y financieros tales como las operaciones de los flujos de caja e inversiones al capital, tal cual es el caso contrario de las instituciones de carácter público, en ello se toma en cuenta el

ofrecimiento del servicio a la ciudadanía para ello se tienen en cuenta diferentes factores cualitativos los cuales describen al ser humano o empleado que ofrece dicho servicio el personal a cargo del área ,tales como el tiempo de respuesta al trámite, eficiencia, eficacia, responsabilidad, honestidad, servicial con educación, y su actuar con valores de amabilidad y respeto para que el usuario obtenga satisfacción ,en sus asesorías, consultorías y tramites realizados, en efecto si es de esperar que mejoren las administraciones públicas en atención a la ciudadanía.

El planteamiento del problema: todo el desempeño del recurso humano y sus competencias en las acciones laborales, son la parte principal y esencial de una institución, empresa u organización, para el logro de sus objetivos y éxito, para que esta entidad crezca y tenga el triunfo satisfactorio es importante saber que el recurso físico humano es el factor más importante que prevalece y este retribuya a la organización el mejoramiento en oportunidades laborales a su personal. A través de la capacitación, inducción, vinculación, y ejecución de tareas enfocadas al buen desarrollo laboral la institución gubernamental pública municipal tendrá excelencia, en atención al servicio de la sociedad y así garantizar su enfoque al buen desempeño profesional de su personal y colaboradores administrativos.

Es por ello que es de suma importancia que cada inicio de administración, periodo o trienio gubernamental municipal, exista una vinculación a proceso de capacitación antes de iniciar su proceso laboral para tener el buen desarrollo en eficiencia de atención ciudadana, a todo el personal administrativo y operativo y este sea enfocado a servidores públicos. Para esta investigación es necesario plantear todos los términos para la evaluación no solo como un instrumento más, si no como un componente que

integre y favorezca el proceso de cambio integral a los servidores públicos, orientado a una gestión estratégica pública, que este alineada a los objetivos que le dan sentido institucional. Este proyecto propone una alternativa, como herramienta de análisis, con enfoque de estudio, estratégico, para evaluar y vincular el desarrollo laboral.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La administración del H. Ayuntamiento de Tepoztlán como institución u organización pública municipal, tiene una mayor importancia en el municipio ya que abarca una gran responsabilidad para el buen funcionamiento y operatividad de la planificación, organización, dirección y control para el logro de sus objetivos. La institución como dependencia pública municipal y como organización, requiere de una buena administración basada en manuales de organización y procedimientos. Para delegar un nivel de desempeño del recurso humano que promueva el correcto funcionamiento. El éxito de toda entidad, o centro de trabajo depende de todos los elementos y recursos con los que cuenta la institución y a su vez está integrada por personas que son el capital principal, como el recurso físico, materiales financieros y tecnológicos en donde cada uno de ellos desempeña una tarea o función específica.

Hoy en día el ser humano tiene suma importancia en la organización pública y privada que permite mejorar la eficiencia laboral. Se busca convertir el esfuerzo humano tradicional competitivo, en habilidad y cualidad, de oportunidad en tareas de alta calidad, y futura trascendencia. El buen compromiso proporciona al personal dependiente, la oportunidad de adquirir actitudes, actualizar sus conocimientos y habilidades para incrementar su deseo de competencia y comprensión. Esto permite realizar las actividades laborales. El diagnóstico tiene una suma importancia e impacto del 100% en el funcionamiento de una organización y que en la actualidad las empresas, más exitosas, son todas aquellas que se adaptan al cambio, y consolidan el crecimiento de los diversos programas, de capacitación para los empleados y a si

desarrollar manuales de procedimiento y organización propiamente acorde a sus necesidades (González,2015).

Es indispensable tener bien en claro cuál será el parámetro de evaluación, basado en el planteamiento y objetivos de su aplicación y cuál será el parámetro a evaluar, instrumento a usar o prueba con seguridad, efectividad, eficiencia y eficacia, y la factibilidad de implementar la estrategia funcional. En este marco de investigación a prueba de instrumento de aplicación, el objetivo central del proyecto consiste en conocer y desarrollar mecanismos de análisis de evaluación laboral, y que en su conjunto sea una herramienta de gestión integral funcional que permita conocer el valor real del aporte en la actividad de funcionarios públicos, en la ejecución de sus funciones y tareas. Se plantea al mismo tiempo la aplicación de un instrumento para conocer los indicadores relacionados a la selección de personal, plan de carrera, capacitación, ausentismo, sanciones y rotación del personal, cultura organizacional, y motivación, liderazgo, participación, comunicación y evaluación.

Cabe precisar que es un tema de suma importancia y que debe ser una prioridad para dar el seguimiento adecuado. La organización como administración no persigue fines económicos y financieros, si no que su objetivo primordial principal es el de legislar, controlar, y administrar diferentes temas al conjunto de la sociedad, para su bienestar, y gestión gubernamental y a si mismo continuar con la finalidad, de dar prioridad al recurso humano, y cumplir los objetivos estratégicos, de desempeño en el área laboral institucional, y optimizar el beneficio del servicio. Para que esta institución establecida pueda aprovechar todas aquellas oportunidades de crecimiento y mejora regulatoria servicial y atención al ciudadano, tiene que invertir en su mejor recurso

llamado capital humano, y que su personal este totalmente bien preparado para poder desempeñarse laboralmente y profesionalmente en cada uno de los puestos y funciones de trabajo o actividad que la organización o dependencia municipal requiere en sus regidurías, direcciones, coordinaciones, y jefaturas de área.

La importancia principal es el factor mencionado dentro de la organización que se debe aplicar en todo el proceso idóneo para la selección del personal e inducción incorporado. Tomar en cuenta el diseño de la estructura es mejorar la jerarquía y prevalecer los objetivos basados en todos los procedimientos, reglamentos, manuales aplicables de organización, funciones y políticas públicas que a su vez genera, la optimización de la planeación del sistema administrativo. La integración, la colaboración, y la participación encaminan a la evaluación correcta del criterio. Para percibir un buen clima organizacional, de manera directa como empleado es importante asumir, el manejo de la situación laboral, el liderazgo y la motivación. El liderazgo y la colaboración son los dos elementos funcionales correctos y precisos que deben comprender para lograr la actividad laboral operativa. Es de suma importancia reconocer que el factor humano influye en el comportamiento, para lograr los objetivos con actitud de servicio de calidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel del desempeño del recurso humano del personal que labora en la administración pública municipal del Honorable Ayuntamiento de Tepoztlán Morelos.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1.3.2.1 Identificar la productividad operativa de cada persona.

1.3.2.2 Aplicar pruebas y evidencias enfocada a resultados.

1.3.2.3 Reportar la evaluación de adaptabilidad de los empleados acorde a su área de desempeño.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 HI La aplicación de la técnica del diagnóstico hace posible conocer el nivel de desempeño del recurso humano para la mejor toma de decisiones y analizar el grado de eficiencia laboral.

1.4.2 HO Si no se aplica el diagnóstico no se podrá determinar la eficiencia laboral del recurso humano.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipo de estudio

Este estudio que se realizó, fue de tipo analítico exploratorio, descriptivo, y cuantitativo, porque se aplicó un diagnóstico al personal que labora en la institución del H. Ayuntamiento para mejorar el nivel de desempeño laboral.

1.5.2 Método de investigación.

Para la presente investigación se aplicó el método científico específicamente el método inductivo en virtud que se inició haciendo un análisis del problema actual, una síntesis que permitió llegar a una interpretación final, y llegar a las conclusiones finales para aprobar o aceptar la hipótesis de trabajo y de esa manera plantear una propuesta que permitirá abordar el problema objeto de estudio.

1.5.3 Técnicas de recolección de información diagnóstica.

Se utilizó la técnica de aplicación de un instrumento al personal que labora en el H. Ayuntamiento.

El instrumento que se utilizó para hacer el estudio fue el cuestionario del diagnóstico para identificar el desempeño del personal que labora en la institución esto permitió establecer un diagnóstico claro de la organización, la información obtenida fue sometida a un proceso de tabulación por medio de una técnica estadística, determinando porcentualmente los resultados.

El instrumento sirvió para recolectar información que permitió conocer el contexto organizacional del Honorable Ayuntamiento en desempeño laboral dentro de la institución.

El análisis y síntesis de la información se realizó en una sola fase basada en un diagnóstico.

El análisis e interpretación de los resultados de la presente investigación también se presenta de manera gráfica y cualitativamente en resultado.

1.6 ALCANCES

1.6.1 El diagnóstico explorara el estudio del desempeño del recurso humano

1.6.2 La investigación comprende únicamente a la institución gubernamental municipal y su factor principal el recurso humano

1.7 LIMITACIONES

1.7.1 El término del periodo de tiempo que demanda el estudio o muestra para la aplicación del instrumento

1.7.2 El grado de complejidad que pueda surgir en el proceso de aplicación del instrumento.

1.7.3 Falta del instrumento de control y autorización por la institución de acceso a la información para su aplicación

CAPITULO II. MARCO CONCEPTUAL

Este capítulo describe el significado del diagnóstico y desempeño de los recursos humanos en la dependencia municipal gubernamental sus definiciones y como se relaciona con la evaluación, con el fin de dar un panorama general del tema. Grados, E. J. (2000). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. México:

Tabla 2.1

Nota: La tabla 2.1 muestra el concepto y significado propio de la palabra Diagnostico

Fuente: pensamiento del autor.

2.1. Diagnóstico.

Definición	Año	Palabra clave
Es la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles. Permite conocer mejor la realidad, la existencia de debilidades y fortalezas, entender las relaciones entre los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio. De igual manera, ayuda a definir	2007	En síntesis, es el estudio, de recopilación para comparar el resultado de una realidad.

<p>problemas y potencialidades, así como, profundizar en los mismos y establecer ordenes de importancia o prioridades, como así también que problemas son causa de otros y cuales consecuencia. También a diseñar estrategias, identificar alternativas y decidir acerca de acciones a realiza (Rodríguez,2).</p>		
<p>Scarón de Quintero: “El diagnóstico es un juicio comparativo de una situación dada con otra situación dada ya que lo que se busca es llegar a la definición de una situación actual que se quiere transformar la que se compara, valorativamente con otra situación que sirve de norma o pauta”. (Quintero,1985).</p>	1985	<p>En síntesis, es el juicio, comparativo, o situación, actual encontrado de un resultado.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Para fines de este trabajo **se definirá el concepto de diagnóstico:** Proceso de estudio que permite recopilar resultados y conocer el juicio comparativo de una situación como identificar el desempeño. Vite, S.P. S. (2002). Escanograma Reclutamiento de Personal. México: Facultad de Psicología UNAM.

Tabla 2.2

Nota: La tabla 2.2 muestra el concepto y significado propio de la palabra Desempeño

Fuente: pensamiento del autor.

2.2. Desempeño.

Definición	Año	Palabra clave
------------	-----	---------------

El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (Chiavenato,2004)	2004	En síntesis, es el logro alcanzado de objetivos realizados enfocados a resultados.
El desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Bohórquez,2004)	2004	En síntesis, es el nivel, alcanzado, de logro, metas, y proceso de tiempo.

Fuente: Elaboración propia.

Para fines de este trabajo **se definirá el concepto de desempeño:** Como el comportamiento para lograr los objetivos alcanzados en un determinado tiempo. Por un medio utilizado el recurso. Arias, G. F. (2003). Administración de Recursos Humanos. México: Trillas.

Tabla 2.3

Nota: La tabla 2.3 muestra el concepto y significado propio de la palabra Recurso

Fuente: pensamiento del autor.

2.3. Recurso.

Definición	Año	Palabra clave
La definición de Recurso es aquel medio utilizado para	2020	En síntesis, es la técnica

cumplir un fin que, en el caso de la economía, sería la satisfacción de una necesidad. Según (Westreicher, 2020).		para lograr un fin o cubrir una necesidad.
Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos. Según (Chiavenato,1999).	1999	En síntesis, es el medio por el cual se realizan las tareas y los objetivos.

Fuente: Elaboración propia.

Para fines de este trabajo **se definirá el concepto de Recurso:** Es aquel elemento o medio usado para lograr un determinado objetivo como principal factor el ser humano. Grados, E. J. (2000). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. México: El Manual Moderno.

Tabla 2.4

Nota: La tabla 2.4 muestra el concepto y significado propio de la palabra Humano

Fuente: pensamiento del autor.

2.4. Humano.

Definición	Año	Palabra clave
<p>1. Todos y cada uno de los seres que pertenecen a la especie homo sapiens, es decir, a la especie humana.</p> <p>2. Mamífero caracterizado por su posición erguida, su autoconciencia y su racionalidad.</p> <p>3. Hombre. Sinónimo que se utiliza genéricamente para nombrar a los miembros -hombres, mujeres, niños y niñas- de la humanidad.</p>	2001	En síntesis, es el ser que posee racionalidad, hombre, perteneciente a la humanidad, con razonamiento y comportamiento.

<p>El recurso humano es el conjunto de actividades y medidas concretas para operar el área sobre el comportamiento de actitudes y aptitudes.</p> <p>Herrera Gómez, N. El recurso humano: factores estratégicos de desarrollo organizacional. Tesis para optar al título de Magíster en administración. Medellín: Universidad. (Herrera Hernández,</p>		
---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Para fines de este trabajo **se definirá el concepto de Humano:** Es el ser con razonamiento crítico con capacidad para adquirir razonamiento de capacitación para aplicar pruebas y evidencias enfocadas a resultados. Arias, G. F. (2003). Administración de Recursos Humanos. México: Trillas.

Tabla 2.5

Nota: La tabla 2.5 muestra el concepto y significado propio de la palabra Capacitación

Fuente: pensamiento del autor.

2.5 Capacitación.

Definición	Año	Palabra clave
Es sinónimo de entrenamiento. En ese sentido, se refiere a la inversión monetaria y de tiempo que una persona dedica para adquirir los conocimientos que le sean demandados, para el alcance de un determinado objetivo	2021	En síntesis, es la preparación, de adquirir conocimientos, incrementar, aptitudes y

<p>y si se realiza de manera continua, se le considera capacitación constante. La capacitación tiene como objetivo incrementar las aptitudes y habilidades del individuo, mediante la enseñanza, para que éste pueda aumentar su desempeño al momento de realizar sus labores asignadas dentro de la organización. (Pérez, 2021).</p>		<p>habilidades para el desempeño de las funciones.</p>
<p>Es el Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos y habilidades. (Fayol, H.1949)</p>	<p>1949</p>	<p>En síntesis, es el conjunto de actividades y habilidades para ejecutar un trabajo.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Para fines de este trabajo **se definirá el concepto de capacitación:** Como el proceso de adquirir conocimientos y desarrollar habilidades en un periodo de administración enfocada a resultados de empleados. General and Industrial Management. Sir Isaac Pitman & Sons Ltd. Rivera, O., Esquivel F. y Lucio E. (1987). Integración de Estudios Psicológicos. México: Diana.

Tabla 2.6

Nota: La tabla 2.6 muestra el concepto y significado propio de la palabra Administración

Fuente: pensamiento del autor.

2.6 Administración.

Definición	Año	Palabra clave
<p>Es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos.</p> <p>Es el conjunto de los organismos estatales o de las instituciones públicas que se encargan de aplicar las directivas indispensables para el cumplimiento de las normas y las leyes.</p> <p>La administración pública es el nexo entre la ciudadanía y el poder político, y tanto los funcionarios como los edificios públicos forman parte de esta.</p> <p>Funcionamiento, estructura y el rendimiento de las organizaciones.” Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar a través de la gerencia. (Henri Fayol,1949).</p>	1949	<p>En síntesis, es el proceso de Planificar, prever y controlar los recursos de estructura de una organización.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Para fines de este trabajo **se definirá el concepto de administración:** Acto de planificar, controlar y dirigir los recursos de una entidad u organización por factor humano desempeñando una función de competencia en productividad operativa.

General and Industrial Management autor Henri Fayol editor Pitman, 1949.

Tabla 2.7

Nota: La tabla 2.7 muestra el concepto y significado propio de la palabra Competencia laboral

Fuente: pensamiento del autor.

2.7 Competencia laboral.

Definición	Año	Palabra clave
Conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica. (Quiroa,2020).	2020	En síntesis, es el Conjunto, de conocimientos de desempeño y trabajo en un lugar específico.
Capital humano de las organizaciones. Chiavenato, I Idalberto, (Chiavenato,2007).	2007	En síntesis, es la capacidad efectiva para llevar a cabo una actividad dentro de la Organización.

Fuente: Elaboración propia.

Para fines de este trabajo **se definirá el concepto de competencia laboral:** Al conjunto de conocimientos y habilidades que desempeña el ser humano en un trabajo dentro de una organización para identificar el crecimiento y evaluación laboral. Rivera, S. R. (1980). Estructura y Elaboración de Pruebas para Selección de Personal. México: Limusa

Tabla 2.8

Nota: La tabla 2.8 muestra el concepto y significado propio de la palabra Evaluación

Fuente: pensamiento del autor.

2.8 Evaluación

Definición	Año	Palabra clave
Proceso de planear, recoger y obtener información utilizable para tomar decisiones alternativas. (Stufflebeam,1973)	1973	En síntesis, es el medio por el cual se determina el mérito y el valor para obtener información y su capacidad.
Proceso mediante el cual el alumno demuestra ciertas conductas o habilidades en contextos situados. (Diaz Barriga.2006)	2006	En síntesis, es el Proceso por el cual se conoce la acción.

Fuente: Elaboración propia.

Para fines de este trabajo **se definirá el concepto de evaluación:** Proceso para obtener información y reportar el resultado.

Tabla 2.9

Nota: La tabla 2.9 muestra el concepto y significado propio de la palabra Liderazgo

Fuente: pensamiento del autor.

2.9 Liderazgo.

Definición	Año	Palabra clave
Es una interacción entre los miembros de un grupo, en el que los líderes son agentes de cambio. (Daft,2006)	2006	En síntesis, es la capacidad que tiene una persona de influir y organizar, Interacción en un grupo.
Proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo. (Gomez,2008)	2008	En síntesis, el liderazgo se define como el conjunto de habilidades que un individuo tiene para influir en el actuar de las personas para lograr un trabajo determinado o diversas actividades.

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO III. Paradigmas

Para fines de este trabajo **se definirá el concepto de liderazgo:** Como acción de influir en un grupo de personas, con el objetivo de llegar a la meta caminando y trabajando en equipo conjuntamente. Tronconi, M. y Morganti S, (1994). Los Test de Selección Personal. España: De Vecchi. Este capítulo tiene la finalidad de exponer el panorama del marco conceptual y teórico del desempeño del recurso humano de la entidad gubernamental municipal que integra la administración pública, en sí mismo ver desde que punto principal o enfoque está basada como institución pública. Ver cuál es el ámbito y conocer a fondo e interpretar el concepto fundamental de desempeño direccionado y relacionado al principal enfoque especial dentro de una institución pública, donde existe en su interior un área especial que es la dirección de R.H. donde esta unidad se encarga principalmente en la gestión y administración del personal a si como, su función, interpretación de las jerarquías, basado en un organigrama institucional. Grados, E. J. (2000). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. México: Manual Moderno.

Es importante recalcar que la administración es una rama muy importante dentro de la organización ya que se encarga de desarrollar y ejecutar correctamente las acciones, actividades laborales, y tareas prácticas organizacionales. Las tareas y actividades laborales de las organizaciones públicas deben de poner en marcha diversos métodos de práctica de capacitación que encaminara al éxito. En ella su capital y principal elemento el factor humano será la principal función que marcará la diferencia en atención ciudadana que este mismo caracteriza como organismo público. Vite, S.P. S. (2002). Mecnograma Reclutamiento de Personal. México:

Facultad de Psicología UNAM. Este proyecto desarrolla una actividad de exploración muy analítica sintética, y que consiste en la extracción de partes de un todo y lograr obtener resultados del caso de estudio formulando y examinando elementos importantes.

Es importante conocer el marco conceptual del trabajo con la finalidad de comprender mejor cada uno de los conceptos de investigación que se incluyen. Hawk, R. (1997). Reclutamiento y Selección Técnica de Personal. Cada modelo o sustento se argumenta desde el punto principal de cunas epistemológicas que definen el futuro de la institución. Es importante recordar que Fayol sostenía y argumentaba que cualquier teoría de la administración no puede ser limitada solamente a los organismos de los negocios, sino que debe ser igual y aplicable en todos los modos y formas del esfuerzo humano.

Tabla 1

Nota: La tabla 1 muestra la relación de los exponentes teóricos correlacionados al aporte de tesis.

Fuente: modelo del autor.

CUNA EPISTEMOLÓGICA	TEORIA	EXPONENTE TEORICO	OBJETIVO EN LA TESIS
	La teórica clásica de la administración es una teoría que analiza y	Henry Fayol (1841-1925) Fuente: <i>Fayol, Henri – Taylor, F. W.;(1841). “Administración industrial y</i>	La idea de Frederick Taylor está presente en el estudio y análisis de la institución u

	<p>sintetiza y juega un papel muy importante en las organizaciones.</p>	<p><i>general. Principios de la administración científica”; El Ateneo; 1987; p. 46.</i></p>	<p>organización y en el proceso de la selección del personal, búsqueda de nuevos empleados, reclutamiento, evaluación del rendimiento individual, el índice de rotación y los motivos de desvinculación.</p>
	<p>Teoría clásica de la administración científica</p>	<p>Max Weber conocido como el pensador alemán (1864-1920) Fuente: <i>Weber, Max (1984). Economía y sociedad. Fondo de Cultura Económica. México.</i></p>	<p>Tal como sugiere el pensador alemán Fayol, el problema radica en el clima organizacional y las malas relaciones entre el jefe y subordinado o las irresponsabilidades de los empleados</p>

			dentro de una organización.
	<p>Teoría psicológica conocida como la pirámide de Maslow el cual pone el foco en la motivación del hombre o ser y su jerarquía de necesidades dentro de una organización.</p>	<p>Abraham Maslow (1908-1970)</p> <p>Fuente: <i>Abram Maslow (1908) La amplitud potencial de la naturaleza humana. México: Editorial Trillas. 1982.</i></p>	<p>De esta manera se observa, percibe e identifica si el factor humano como personal cumple con las competencias y requisitos adecuados para el perfil que requiere cada puesto o área en funcionamiento.</p>
	<p>Teórico que se enfocó principalmente en las relaciones humanas</p>	<p>Elton Mayo (1880-1949)</p> <p>Fuente: <i>Elton Mayo (2003). The Human Problems of an Industrial Civilization</i></p>	<p>Promover la idea que las relaciones laborales motivan más a los trabajadores como factor humano</p>

			principal dentro de la organización que los incentivos Económicos por alcanzar.
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Como complemento de la investigación la presente información explica

El proceso y la tendencia de los conceptos que hacen referencia al proyecto en desarrollo y conceptos vinculados basados y fundamentados al diagnóstico del desempeño del recurso humano caso Honorable Ayuntamiento de Tepoztlán Morelos. Este proyecto en desarrollo busca precisar el trabajo principal dentro de la institución pública gubernamental municipal u organización constitucional. El recurso humano se enfoca principalmente en el trabajo realizado por el ser humano, se concentra en las habilidades y formación que posee el ser humano, tiene un objetivo principal como función asegurarse de que la organización cuente con los empleados capaces de asumir y afrontar las responsabilidades, por el otro lado el capital humano solo contempla las capacidades y cualidades dentro de la organización. Grados, E. J. (1996). Centros de Evaluación. Assessment Center (Diagnóstico, Intervención y Control en el Factor Humano). México: Facultad de Psicología UNAM

Al hablar de recurso humano nos redireccionamos a las distintas tareas que emergen dentro de una organización para su funcionamiento y operatividad. El capital humano se concentra en la operatividad de las actividades relacionadas con la gestión de los empleados, en su actuar, compromiso, desempeño y habilidades al que hace

referencia este departamento en desarrollar los conocimientos de cada empleado o trabajador para que la organización alcance y logre cada uno de sus objetivos planeados. El área de recursos humanos tiene un enfoque integral muy importante integral que consiste en la **administración** y relación de los empleados y trabajadores en brindar el apoyo o asesoramiento o inducción a la capacitación para que puedan realizar sus tareas, actividades y así poder prosperar. EL objetivo general en la gestión principal del capital humano es maximizar todo el valor económico para obtener los mejores resultados. También los recursos humanos se centran en desarrollar y gestionar los sistemas y procesos laborales institucionales para que los trabajadores o empleados puedan desempeñar sus funciones con eficacia y eficacia logrando satisfacción personal. Hoy en día en muchas empresas públicas toman en cuenta principalmente el capital y recurso humano y las usan de una manera indistinta y es importante entender las diferencias para poder sacar lo mejor de cada uno para continuar con el logro de sus objetivos. (Fernández,2022)

Los recursos humanos son de suma importancia dentro de las organizaciones y cumplen funciones dentro de ellas al punto que pueden considerar su activo crítico y funcionamiento, así como su operatividad y el principal determinante del éxito o fracaso de cualquier organización o entidad en actividad o funcionamiento. Gary Becker en su obra Human Capital describe el concepto de recurso humano al que comprende a las capacidades productivas y competitivas que los empleados y trabajadores incorporan en sus conocimientos generales o específicos y además asocian al capital humano. Werther, W. y Davis, K. (1991). Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw Hill. El concepto de capital humano expresa la

idea determinante de un stock intangible a una persona empleado o trabajador que labora en una organización se toma en cuenta también su mantenimiento considera a la salud, motivación, autoestima, la capacidad de asumir responsabilidades y alimentación es así como las organizaciones deben enfocarse en sus recursos humanos y hacer un análisis de gestión organizacional. (Becker 1964)

La evolución de las teorías relacionadas al tema de recursos humanos, hablan del factor que es la clave del éxito de las organizaciones, interpretamos principalmente en la entidad municipal como eje principal en la evolución de las ciencias sociales y económica administrativa y el abordaje teórico. Las teorías enfocadas a los recursos humanos han evolucionado a través del tiempo a si mismo los esfuerzos de la persona por comprender su actuar y comportamiento. En el siglo XVIII en la revolución industrial la productividad aumento de una manera muy elevada y derivado de ello las sociedades comenzaron a modificar su estructura de necesidad para ir adecuando sus oportunidades, fortalezas y planeación cubriendo necesidades de primera índole como la atención médica, la educación, y la vivienda considerados como factores principales de mejoramiento y funcionamiento es por ello que surge la necesidad de cubrir una importante necesidad en crear y fortalecer el personal especializado con un alto rendimiento de desarrollo de habilidades y destrezas y su bienestar personal. Grados, E. J. (2000). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. México: Manual Moderno.

Después En el siglo XX cuando nace la teoría general de la administración, donde se tomó mayor importancia en las tareas y actividades laborales del personal o factor humano en las instituciones u organizaciones. La teoría clásica de Fayol y la teoría de

la burocracia de weber se inclinaron dándole la mayor la importancia a la estructura principal de las organizaciones. A mediados del siglo (1950), surgió la teoría estructuralista, esta idea tuvo un mayor impacto y reacción humanística en las personas, al que conlleva la relación del desempeño laboral humana, homologada por la teoría psicológica, teoría sociológica y por la teoría de la organización. Tal tendencia trascendió en las oportunidades de la organización fue entonces que se conformó el entorno de la teoría de sistemas con cada una de las variables incluyentes como las tareas, estructuras, personas como el factor humano, y la administración de la organización el cual se generó y desarrollo una teoría administrativa diferente y se trascendió en la teoría general de la administración. (Chiavenato, 2006).

(Este cambio manifestó la interrelación que existe en las estructuras de tareas y actividades institucionales). La teoría general de los sistemas es la exploración científica en el territorio y la sociedad. Para ello el sistema es incluyente en los procesos que se conforman. La teoría general de sistemas tiene descendencia generalmente identificada con la cibernética y la teoría de control bajo procesos estandarizados y correlación de secuencia. (Esta teoría centro procesos incluyentes ordenados conformados). Los sistemas también aplican en la enseñanza y cotidiana como en las matemáticas, biológicas, y sociales, para ello es importante conocer y saber cuál es el significado de la teoría general de los sistemas: es una ciencia general de la totalidad y disciplina lógica matemática aplicable a todas las ciencias. (La teoría implemento ordenar la técnica cotidiana como disciplinas de estudio).

La T.G.S. es un importante dispositivo regulador en la ciencia que emerge de los componentes interactuantes entre sí de sus totalidades organizadas tales como la

mecanización, centralización basada en competencias logrando su finalidad organizacional. (Los sistemas cumplen propósitos en campos de acción). Los sistemas existen dentro de un sistema y en cada sistema existe dentro de otro más grande los sistemas son abiertos en consecuencia ya que los sistemas dependen de su estructura, las tareas, las personas y los ambientes originan en su momento, una teoría administrativa diferente y marcan un avance gradual en el desarrollo de la Teoría General de la Administración. (Son herramientas dinámicas estructurales). (Ludwig Von Bertalanffy,1966). Teóricos clásicos de la Administración: Administración Científica Frederick Taylor (1856-1915) es conocido como el padre de la Administración Científica.

El principal interés de este teórico fue en desarrollar una mayor productividad de operatividad en la organización y eficiencia mayor en la producción y ser catalogados con mejores salarios de acuerdo a los cuatro principios.

- 1) Principio de planeación: Este principio plantea sustituir el proceso de criterio propio individual del factor humano obrero como la interpretación, improvisación y la actuación especial empírica en el desarrollo de las actividades laborales en el trabajo por métodos basados en los procedimientos científicos, a través de la planeación a ejecutar en la operatividad de la organización.
- 2) Principio de preparación: Este principio es el de la ejecución que plantea seleccionar a través de un reclutamiento masivo científicamente a los empleados o trabajadores de acuerdo a sus aptitudes, prepararlos mental

mente para producir más y mucho mejor con el método planeado seleccionado dentro de la organización.

- 3) Principio de control: Este principio plantea administrar y controlar el proceso de actividad laboral en el trabajo para certificar que se ejecute y se realice de acuerdo a los estándares de calidad y normas establecidas, y plasmados en el plan de trabajo previsto.

La jerarquía general desde la gerencia como órgano principal tiene que organizarse y laborar de manera conjunta en las actividades en pleno desarrollo de las acciones próximas a ejecutar sean de la mejor manera posible.

- 4) Principio de ejecución: Es organizar lo planeado basado en la dirección y distribuir todas y cada una de las funciones y responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea de manera disciplinada y coordinada.

Taylor, (Frederick Winslow,1969). The Principles of Scientific Management. New York, (Estados Unidos) - Londres (Inglaterra), Harper & Brother.

Teóricos clásicos de la administración:

Administración General Henry Fayol (1841-1925) Este teórico realiza una contribución relevante en el tema principal al haber planteado sistemáticamente los conceptos y principios reales que hoy en la actualidad prevalecen y son aplicables en las empresas de alta dirección, para el logro de sus objetivos y plan de desarrollo de las sociedades y su proceso hay un criterio funcional operacional en los que se presentan las funciones técnicas, las comerciales las financieras, las de función de seguridad las contables y las administrativas. Este proceso de administrar este compuesto de cinco etapas funcionales principales, como el de planear, organizar,

dirigir, coordinar y controlar, para que la operación de la organización sea la adecuada.

El mayor aporte de Fayol son los catorce principios que se son de mayor importancia dentro de toda organización para su función.

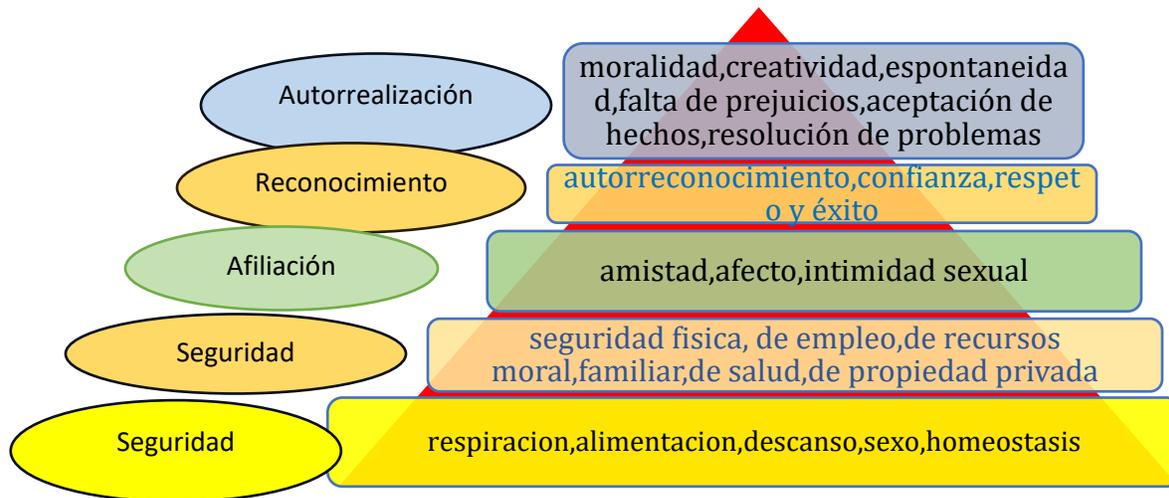
1. La división del trabajo. Consiste en la organización y asignación de tareas.
2. Autoridad y responsabilidad: consiste en ordenar y actuar en efecto.
3. Disciplina: Es el actuar con lo establecido y adecuado.
4. Unidad de mando: Cada empleado debe de realizar las actividades encomendadas por su superior jerárquico.
5. Unidad de dirección: Es el plan de actividades para el desarrollo.
6. Subordinación: Es la iniciativa o interés de coadyuvar a la organización.
7. Remuneración: es la retribución monetaria justa y equitativa para todo el personal que labora en la organización.
8. Centralización: Es la jerarquización de atención y concentración.
9. Cadena de mando: Es la línea de autoridad que va desde nivel bajo al más alto.
10. Orden: Es el espacio que se merece cada acción.
11. Equidad: Son los valores de amabilidad para lograr la buena comunicación con el personal.
12. Estabilidad personal: Es el efecto de rotación negativa en la organización.
13. Iniciativa: Es la capacidad de emprender un plan y realizarlo.
14. Espíritu de equipo: colaborar en armonía es darle fuerza vital a la institución.

A principios del siglo XX surge la necesidad de las nuevas teorías mecanicistas en humanizar y democratizar la administración de la organización enfocándose en las relaciones humanas, Max Weber propone la idea, que el poder de la denominación es ejercido por una autoridad y hay maneras de ejercerla con interés. Avalos Mujica, Fernando, (2002) "introducción a la administración", Córdoba, 654pp, especifica que nacen con ellos las ciencias humanas, y con ello se contemplan cinco principales enfoques orientadas a las relaciones humanas Abraham Maslow (1908—1970) desarrollo una teoría psicológica enfocada a las necesidades como la "Pirámide de Maslow" él pone el su idea e intención principal en la motivación del hombre en base a su jerarquía de necesidades. Para ello existen diferentes tipos y jerarquías de necesidades de acuerdo a cada persona para su satisfacción psicológica, y su buen sentir para vivir como el respirar, comer, beber, dormir, y reproducirse para cumplir con el ciclo de vida, en las relaciones humanas.

También las necesidades interpersonales y sociales son esenciales y de suma importancia para el desarrollo del ser humano presente ante una organización e institución, las necesidades de reconocimiento comprenden el grado de las capacidades humanas como la valoración y el respeto. Las necesidades de autorrealización: Son el desarrollo del potencial y hacer las cosas de la mejor manera posible, la pirámide de Maslow se lee desde la base principal como las necesidades prioritarias a las más altas de acuerdo al enfoque. Espinosa, M., Colom, R. y Quiroga, M.A. (1996). La Práctica de la Psicología Diferencial en la Industria y la Organizaciones. Madrid: Pirámide.

Figura 1. Pirámide de Maslow

Representa la motivación del hombre y su jerarquía de necesidades y reconocimiento de sus capacidades.



Fuente: Maslow, A. (1992).

La pirámide de Maslow es una teoría que permite comprender las acciones del ser humano y su capacidad intelectual desde su persona y racionalidad, encaminadas a la motivación y al criterio propio. Para que el empleado de la organización pueda lograr sus metas personales y objetivos profesionales, ya que esta teoría explica los principales factores que impulsan la conducta humana a cumplir sus necesidades como fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima y autorrealización para ser un mejor ser humano tanto en su persona como en su desarrollo laboral y profesional.

Teórico que se enfocó en las relaciones humanas Elton Mayo (1880-1949), fue un pensador australiano que en su obra destaca los problemas sociales de una civilización industrial y recalcó que el aumento en la labor en base a la productividad

no solo se ostenta en los incentivos financieros, que también es de suma importancia generar un buen clima organizacional laboral para el desarrollo de las habilidades, actitudes y aptitudes de los empleados. Una relación laboral buena entre los colaboradores y superiores son el buen actuar de las organizaciones con éxito, la participación de los empleados activos dentro de una organización da el resultado hacia el camino de los objetivos planteados basados en la participación de los proyectos. Para darle valor y sentido a la psicología es importante conocer y entender los cambios del comportamiento de los empleados dentro del ámbito organizacional y laboral dentro de la institución por su participación social. Las teorías de Mayo conducen a conocer las capacidades de un buen colaborador y su productividad dentro de la empresa, la eficiencia en la organización es un factor muy importante por el desempeño del recurso humano. Los campos de la sociología en la organización son el buen sentir de las relaciones humanas interpersonales. (CARO.2020) Rivera, O., Esquivel F. y Lucio E. (1987). Integración de Estudios Psicológicos. México: Diana.

CAPITULO IV. CASO DE ESTUDIO DIAGNOSTICO DEL DESEMPEÑO

Antecedentes los recursos humanos en México.

Hoy en día las organizaciones buscan mejorar en su presentación e imagen principalmente en su factor humano, para que como institución sea más eficaz y eficiente, con el objetivo de lograr mejorar la calidad en su servicio y esto conlleva a que el personal operativo y administrativo tenga el deseo de lograr y mejorar la calidad y vida de los empleados, y buscar todos aquellos beneficios para la organización. Hay muchos factores que impiden la superación y el beneficio común y progreso a nuevas oportunidades, los avances tecnológicos, administrativos, y económicos buscan mejorar la continuidad en beneficio de los colaboradores, como directivos y operativos. La correcta administración trabaja de manera coordinada donde los altos mandos o superiores jerárquicos trabajan de manera planificada. Basado en metas y objetivos, reglas, proceso, manuales, reglamentos, planes y proyecciones.

Para ello es importante conocer el control de grados y tareas en las áreas departamentales delegar responsabilidades de autoridad y coordinar el trabajo. Dentro de la organización e institución debe de haber un manual y procedimientos de organización en donde estipule el perfil de ingreso de cada área o dirección, así como la coordinación, jefaturas, o regidurías. Establecer el dialogo y coordinar las actividades institucionales es colocar al candidato adecuado e idónea a cubrir el perfil del puesto requerido, y llevar a cabo el proceso de reclutamiento. Durante el proceso se deben impartir cursos de inducción y motivación, talleres de superación personal,

trabajo recomendado, control de mejora continua y determinar estándares de calidad de evaluación diagnóstica y determinar el alcance de los objetivos. Principalmente el recurso humano en México debe aplicar una técnica apropiada en gestión y proceso de desarrollo por competencia laboral, en donde se contemple desarrollar un recurso humano propio, como analizar el área o departamento a cubrir, el plan de necesidades a ser ejecutadas, la selección de personal por perfil, la inducción de inicio y capacitación constante, la administración y asignación de sueldos de acuerdo a tareas y actividades. Implementar una táctica de motivación de planeación y desarrollo y proyectar el plan de carrera de operativos y administrativos dentro de la organización u empresa es el acto correcto para conocer el nivel de rendimiento. No solo es conocer el grado del desempeño laboral también es motivarlo a continuar con el compromiso realizado con la empresa a través de la evaluación y a si ser más eficientes y productivos. (LENS,2021).

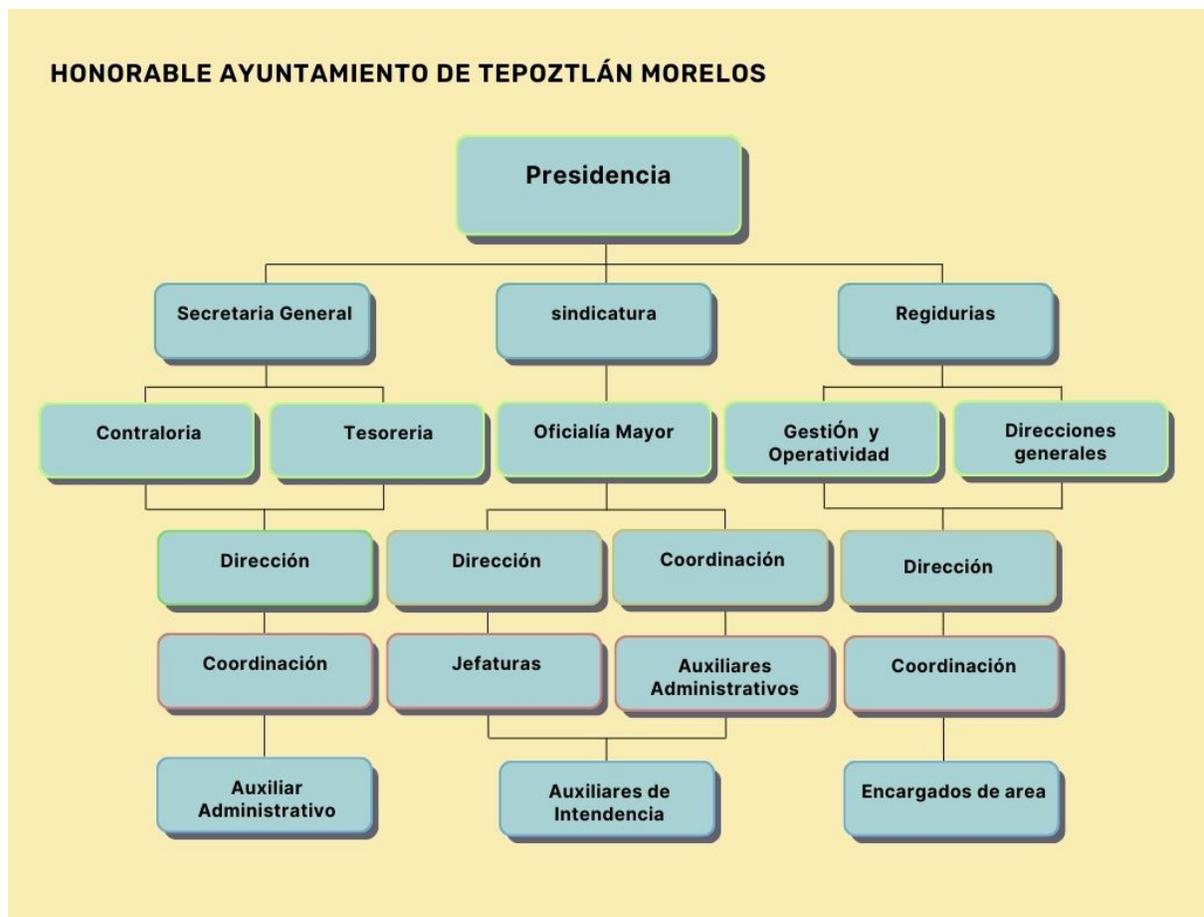
4.1. Organigrama

Concepto: son representaciones graficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles, las jerarquías, las obligaciones y la autoridad existente dentro de ella.

Organigrama estructural

Representa el diseño básico de una organización, lo que permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir sus unidades administrativas

Figura 4.1.1



Fuente: H. Ayuntamiento de Tepoztlán Morelos, 2024.

4.2. Estudio y diseño metodológico

Este Instrumento de evaluación 360° me permitió conocer el diagnóstico del desempeño del recurso humano. Que a través de un Test se recolectaron datos de interpretación.

4.3.1 Método de evaluación 360° este procedimiento consistió en una técnica de evaluación de desempeño u rendimiento del factor humano, a través de un cuestionario donde se formularon criterios propios como el trabajo de su actuar laboral y profesionalismo aplicado en función de la organización. En este instrumento se formuló por preguntas abiertas que aplico al criterio del evaluado, como personal que labora dentro de la institución principalmente al recurso humano administrativo. Una vez ejecutada la técnica de aplicación y obtenidas las derivaciones relevantes se calificó el resultado o grado satisfactorio del nivel del desempeño que tiene cada ser o persona. De forma anónima y en sector directivo administrativo, se analizó el resultado logrado, y se midió el comparativo de la visión particular que rige a la organización. Se procedió a tomar la mejor decisión, al grado del resultado alcanzado. Dicho estudio se llevó a cabo en las instalaciones interiores departamentales de las áreas administrativas que integra el H. Ayuntamiento. Donde se presentan las titularidades del factor humano a cargo de una regiduría, dirección o coordinación. Diagnosticar es conocer el desempeño del recurso humano que se vive realmente en la organización. Al aplicar el instrumento permitió conocer dichos resultados, a recopilar información relevante, suficiente, verídica y apropiada.

El diseño de mi instrumento de aplicación, me permitió obtener las respuestas que me ayudaron a cumplir mis objetivos de mi investigación, se diseñaron con preguntas que condujeron a detectar la iniciativa del desempeño del factor humano y concretar la estructura que sostiene a los objetivos específicos y así plantear un panorama real basado en criterios de evaluación para lograr el éxito en la atención ciudadana y gestión operativa de la asignación de etiquetas de recursos de operación. A continuación, se muestra el instrumento de aplicación de la evaluación del desempeño del recurso humano del caso Honorable Ayuntamiento de Tepoztlán Morelos.

Modelo del instrumento

MODELO 1

Nota: El modelo 1 muestra la estructura y contenido del instrumento aplicado.

Fuente: modelo del autor.

**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO Y CAPACIDAD DEL REURSO HUMANO
HONORABLE AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TEPOZTLÁN MORELOS**

NOMBRE : JOSE G. CANALIZO VILCHIS. SEXO (X) MASCULINO () FEMENINO

FECHA ENERO 2023

**CONTADOR PUBLICO: TITULAR DEL AREA
DIRECCIÓN DE HACIENDA PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO**

Estimado empleado, el siguiente cuestionario es parte de una investigación con fines académicos. Te agradezco por la valiosa colaboración que prestas a este estudio, y se espera llenes el documento con objetividad, por lo cual se solicita se dé respuesta de acuerdo con las siguientes opciones:

RESPUESTA:

Opciones de respuesta				
INCISO	A	B	C	D
SIGNIFICADO	Si / en total acuerdo	Bastante / a menudo	Algo /alguna vez	No / en absoluto

VARIABLE DE DESEMPEÑO Y CAPACIDAD DEL REURSO HUMANO					
ITEM	Dimensión: Equipo de trabajo	A	B	C	D
1	¿Soy una persona adaptable a los cambios en el área que ejerzo o desarrollo mis actividades laborales?				
2	¿Estoy motivado para realizar mi trabajo o desarrollar nuevas actividades?				
3	¿Disfruto al descubrir nuevas cosas para no hacer las comunes?				
4	¿Las herramientas informáticas que utilizo en mi área de trabajo están bien adaptadas a mis necesidades?				
5	¿Tengo la confianza necesaria en el desarrollo de mis habilidades, posibilidades y capacidades?				
6	¿Si existe algún problema o proceso complicado busco la manera de solucionarlo o realizarlo?				
7	¿Mantengo mi compromiso realizado y demostrado con lealtad a la persona u organización?				
8	¿Es importante la autonomía en el área cuando ejerzo mi trabajo?				
9	¿Tomas iniciativa propia?				

10	¿Tienes responsabilidad laboral?				
11	¿Tienes facilidad de iniciar una comunicación en mesas de trabajo?				
12	¿Tienes la facilidad en desarrollar la comunicación?				
13	¿Ejerces el trabajo para desarrollar nuevos proyectos?				
14	¿Te consideras una persona con creatividad?				
15	¿Si se te asigna una tarea la haces, aunque el resultado no se agradable a tu criterio?				
16	¿Afrontas los problemas con optimismo en aspecto favorable?				
17	¿Tienes claro los objetivos cuando deseas lograr algo?				
18	¿Tomas iniciativa propia en situaciones ocurrentes complejas?				
19	¿Tienes disposición positiva para asumir nuevos riesgos?				
20	¿Analizas los errores de tus acciones para aprender de ellos?				
21	¿Tienes la facilidad de desarrollar y tomar múltiples decisiones en un mismo problema?				
22	¿Tomas notas de observación etiquetadas en tus proyectos?				
23	¿Arriesgas recurso propio si eres socio en un proyecto empresarial?				
24	¿Te resulta fácil asignar tareas a tu equipo de trabajo?				
25	¿Tomas en cuenta y aceptas las propuestas y recomendaciones de nuevas ideas?				
26	¿Te gusta trabajar en equipo en el desarrollo de actividades laborales?				
27	¿Tienes la facilidad de administrar los recursos económicos?				
28	¿Tienes facilidad de palabra para realizar negociaciones exitosas?				
29	¿Planificas el desarrollo de tus acciones para enfocarlos a un buen plan de trabajo o proyecto?				
30	¿Cres que las personas que afrontan el riesgo tienen mayor posibilidad de salir adelante a quienes no lo realizan?				
31	¿Estás dispuesto a aceptar el fracaso con la idea de ampliar tu conocimiento y experiencia?				

32	¿Si la actividad en tu trabajo es demandante y lo requiere sacrificarías tiempo extra para terminarlo?				
33	¿Planteas los temas con visión a futuro?				
34	¿Cumples los plazos que fijaste para terminar una actividad de trabajo?				
35	¿Tienes motivación para continuar, mantener y terminar los objetivos planteados al inicio?				
36	Cres en el desarrollo de tus habilidades y posibilidades?				
37	¿Te gustan los riesgos de mayor responsabilidad?				
38	¿Te calificas ser un empleado profesional en el desarrollo de tus habilidades al desempeñar una función en una organización?				
39	¿Tomas decisiones determinantes para concluir tus objetivos?				
40	¿Tienes deseo de superación a nuevas oportunidades laborales?				

4.3. Población y muestra.

Caso de diseño metodológico

Población.

Tipo de investigación, Por su enfoque la investigación será cuantitativo “emplea la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variable e instrumento e investigación” (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villa Gómez, 2013, p.97). Para lograr el propósito de la investigación, se hará recolección de datos acerca del tema y mediante cuestionarios se podrá probar hipótesis y medir las variables.

TABLA 4.3.1

Nota: La tabla 4.3.1 muestra los datos de población y muestra

Fuente: tabla del autor.

Población	Área	Número de empleados
Honorable Ayuntamiento de Tepoztlán Morelos	Personal administrativo de oficina	200 personas

Muestra metodológica realizada

El total de personas seleccionadas para la aplicación del instrumento fue del 30%.

El instrumento de evaluación diagnóstica del desempeño del recurso humano se aplicó únicamente a empleados que ocupan un lugar o área administrativa dentro de la institución del H. Ayuntamiento constitucional de Tepoztlán Morelos. Para la muestra de aplicación del instrumento se asignó en evaluar a 1 sola persona por cada departamento, área, dirección, coordinación jefatura. 30 empleados de las diferentes áreas que integran el Honorable Ayuntamiento de Tepoztlán Morelos fueron evaluados para obtener el resultado y cumplir el objetivo del proyecto. La población y muestra del diseño de estudio, fue principalmente el factor humano. El objetivo de mi proyecto de investigación desarrollo un estudio de interpretación que consistió en conocer el diagnóstico del desempeño y capacidad que presenta el recurso humano que labora en la administración pública municipal de Tepoztlán Morelos. La población seleccionada a evaluar es finita por su proceso de conteo y por el número empleados

seleccionados de manera medible, en la interpretación de los resultados comprobados de los empleados administrativos que ocupan un cargo público.

Población: La selección de la población que se le aplicó la evaluación diagnóstica fueron a directores y coordinadores del Honorable Ayuntamiento de Tepoztlán Morelos. Considerándose uno de los municipios más importantes que tiene el estado de Morelos y que este forma parte de los pueblos mágicos. Es por ello la importancia que se tiene para cambiar la visión de los ciudadanos demandantes. Se tomó como criterio principal de evaluación, el desempeño laboral, de los empleados administrativos de ambos sexos. Los sujetos en su totalidad son $N=200$, y sobre ello se seleccionó la muestra a evaluar.

Muestra: Mi técnica utilizada para mi investigación es el muestreo probabilístico, debido a que se cuenta con los datos numéricos y listas de los titulares, directores y coordinadores de área que fueron seleccionados. Los datos numerales permitieron conocer la cantidad de instrumentos que fueron aplicados en los interiores de la institución al personal idóneo indicado en congruencia a la muestra obtenida. **Cálculo de la muestra:** Instrumento de evaluación aplicado. Para concretar la información en la recolección de resultados de la presente investigación desarrollada, se utilizó una técnica de aplicación de una encuesta o cuestionario que es la evaluación 360. **El instrumento utilizado** consiste en un cuestionario que contiene preguntas de opción múltiple para su respuesta apegada al criterio personal propio. Para el desarrollo de este instrumento se incluyó la formalización y estructuración y se tomó a consideración aspectos importantes que influyen en el proceso laboral, del personal en función activa dentro de una institución pública gubernamental. Principales

aspectos de operación y función como la motivación personal, la capacitación, el liderazgo, la comunicación y el desarrollo de habilidades entre otras. Que generalidades presenta el instrumento de evaluación 360 en el desarrollo de este proyecto: **características del instrumento:** Este instrumento se desarrolló y este compuesto por 40 items. Su aplicación es de carácter individual. Su forma de responder o contestar es seleccionar o marcar de manera escrita. Su proceso de tiempo en responder o contestar es de 15 a 20 minutos. Para validar el instrumento 360 de aplicación y proceder a la valoración del mismo. Fue sometido a evaluación por medio del visto bueno del CO-DIRECTOR: DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO, PROFESOR INVESTIGADOR-CONSULTOR. Esta técnica de consulta y aprobación permite obtener la opinión de sujetos expertos en el tema y caso de estudio.

Descripción del instrumento: Este instrumento y su técnica de aplicación esta principalmente basado y diseñado bajo criterios, principios, objetivos y datos generales de proyectos en desarrollo y el análisis de planteamiento de nuevas ideas y visión a futuro al principal factor que es el recurso humano.

Criterios y normas de aplicación: Este instrumento técnico fue aplicado en las oficinas del Honorable Ayuntamiento, al personal administrativo que está al frente de una titularidad de área. El proceso de tiempo fue distribuido por términos. Se ingreso al área de estudio y en 5 minutos se brindaron las indicaciones y se aclararon las dudas. El diseño de los ítems este compuesto por preguntas de opción múltiple los cuales el sujeto puede elegir la opción o respuesta con la que mayor se identifique bajo criterio propio. Después se dio un tiempo de inicio y termino de contestación de 15 a 20 minutos para responder el instrumento y su aplicación. Se incluye evidencia

documental a la aplicación del instrumento del diagnóstico del desempeño del recurso humano. **Población** Carrasco (2005) afirma que la población “es el conjunto de todos los elementos, es la unidad de análisis que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236). En la presente investigación la población estuvo conformado por la todos los colaboradores de la municipalidad de Tepoztlán, de acuerdo a lo escrito se puede especificar a continuación.

4.4 Estudio

Tabla 1

Población de la investigación

Ítems	Régimen	Cantidad de trabajadores
40	Laboral	200
Total		200

Fuente: municipalidad de Tepoztlán Morelos.

La unidad de análisis corresponde a las personas que elaboraran en el municipio que van contribuir información directos a la presente investigación mediante los criterios de inclusión, criterios de exclusión de acuerdo a la tabla 2 detallada:

Tabla 2

Unidad de análisis de la investigación.

Ítems	Régimen	Cantidad de trabajadores
40	Laboral	30

Total	30
--------------	-----------

Fuente: municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Criterios de inclusión.

- Forman parte del estudio solo los trabajadores que puedan aportar datos directamente a la investigación
- Trabajadores presentes el día de la recolección de datos

Criterios de exclusión

- Trabajadores sin disposición para ser partícipes del estudio
- Trabajadores ausentes el día de la recolección de datos,

Por lo tanto, la presente investigación estará conformada por una población de 30 trabajadores que aportarán datos directos.

Muestra

Balestrini (2008). “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible”. (p.142). La muestra es un indicador donde la población es el objetivo para recolectar datos. El presente estudio tuvo una muestra de 30 trabajadores de la municipalidad de Tepoztlán Morelos 2023, los cuales fueron elegidos por medio del muestreo no probabilístico

Para obtener la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) E^2 + z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población 30

p = Tasa posible de ocurrencia 0.5

q = Tasa posible de no ocurrencia 0.5

E = Nivel de significancia 0.05

Z = nivel de confianza (95%) 1.96

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 30}{(30 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

n = 30 trabajadores de la municipalidad

Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Técnica (Arias, 2012) afirma “las técnicas para la recolección de datos son las distintas maneras o formas para obtener información”. (p.67). del estudio de las variables se empleará la técnica de la encuesta. Según (Baena, 2017) “una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando”. (p.82). En la presente investigación se aplicó la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos. **Instrumento** Bell (2002) “el instrumento no es más que la herramienta que nos permite reunir datos, es importante que elijamos la que mejor pueda cumplir este propósito”. (p.120). Para ello se empleó como instrumento la evaluación 360, el cual será empleado a los

trabajadores de la municipalidad Tepoztlán Morelos 2023 que forman parte de la muestra indicada.

Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez: La validez es un instrumento que mide lo que se está diseñando, la presente investigación se someterá a un juicio por especialistas relacionado al estudio de investigación. Por ellos Rojas (2011) “Consiste en un procedimiento que somete a prueba un instrumento mediante un par de tácticas: la consulta y prueba con expertos (que generalmente con experiencias) que califican el instrumento y recomendaran modificaciones al diseño”. (p.281). **Confiabilidad** Para Hernández, Méndez, Mendoza, & Cueva (2017) “la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida a la misma unidad o personas produce resultados iguales”. (p.147

Procesamientos y análisis de datos

En el trascurso el t análisis del trabajo de investigación se efectuó el procesamiento de los datos a través del análisis de los resultados se realizó mediante el uso de la estadística descriptiva, los resultados fueron presentados en tablas y figuras de acuerdo al as características y variables y dimensiones.

Aspectos éticos

El presente estudio se encontró ajustado a los principios éticos: se respetó la propiedad intelectual de cada autor que se buscó la información, se citó de acuerdo a sus fuentes de información, respetando la normas APA. En todo momento se respetó a

las personas involucradas en la investigación y se ha manteniendo el anonimato y confidencialidad de los empleados encuestados.

CAPITULO V. ALCANCES

5.1 Resultados

Ilustración 1



Nota: Las ilustraciones muestran el proceso de la aplicación del instrumento a las diferentes áreas de la institución dirección de cultura, turismo, presidencia, asuntos de la juventud, registro civil y secretaria general. Fuente: Fotografía del autor.

ilustración 2

Nota: Las ilustraciones muestran el proceso de la aplicación del instrumento a las diferentes áreas de la institución dirección de catastro, bienestar social, oficialía mayor, educación, asuntos jurídicos, transparencia, tesorería y recursos humanos. Fuente: Fotografía del autor.

Estudio y resultados en representación gráfica.

Informe de evaluación

Tabla 1

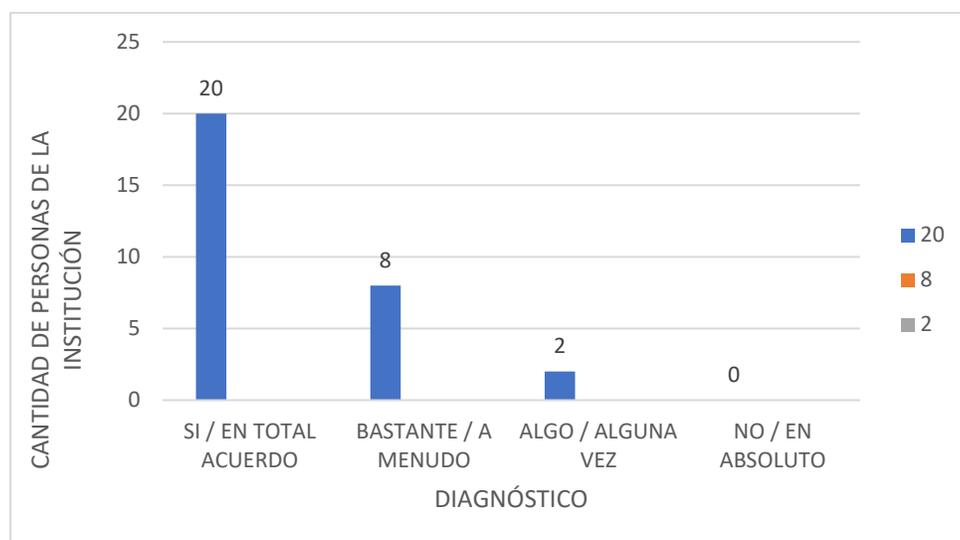
Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos, personas adaptables al cambio.

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
	<i>Trabajadores</i>		
Deficiente	2	6.66%	
Regular	8	26.67%	
Buena	20	66.67%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Personas adaptables al cambio.

Según la tabla 1 para el 66.67% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos las personas son adaptables al cambio, para el 26.67 % bueno y para el 6.66% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de las personas que son abiertas y adaptables al cambio en la institución.

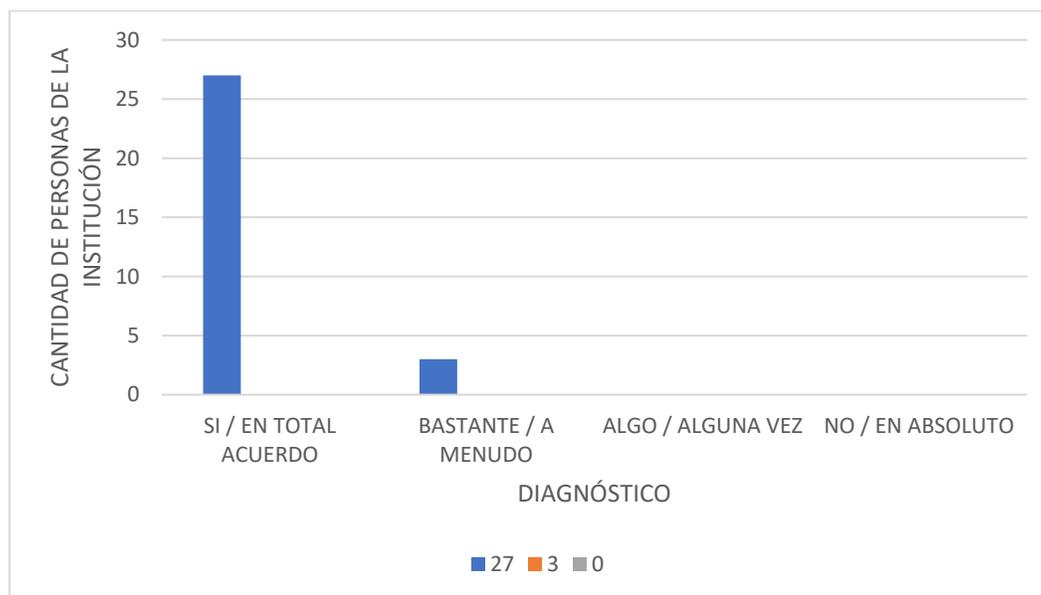
Figura 2

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos, Personas con motivación para realizar el trabajo o desarrollar nuevas actividades.

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
<i>Trabajadores</i>			
Deficiente	0	0%	
Regular	3	10%	
Buena	27	90%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 2 para el 90% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos las personas son personas con motivación para realizar el trabajo o desarrollar nuevas actividades, para el 10 % regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de las personas que tienen iniciativa de motivación para realizar el trabajo y desarrollar nuevas actividades.

Figura 3

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,

Personas que descubren cosas nuevas.

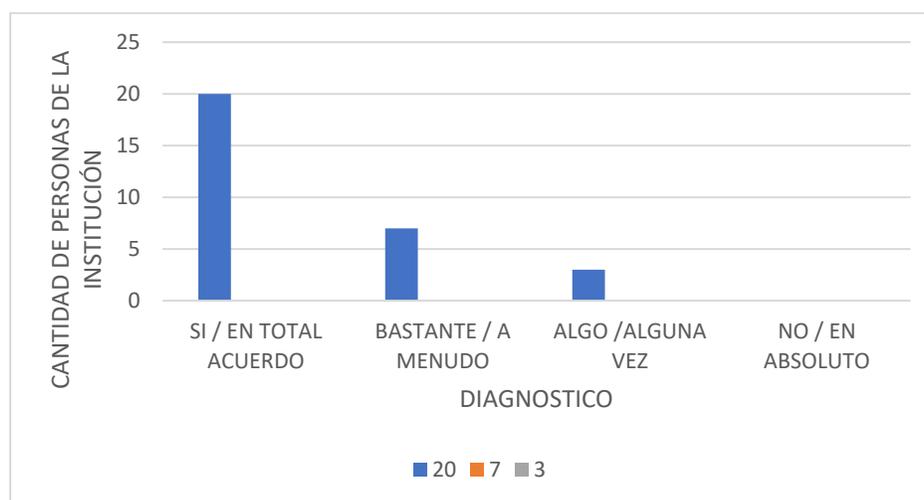
Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
<i>Trabajadores</i>			
Deficiente	3	10%	
Regular	7	23.33%	
Buena	20	66.67%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 3 para el 66.67% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán

descubren cosas nuevas, para el 23.3 % regular y para el 3% deficiente.

Personas que descubren cosas nuevas.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que descubren cosas nuevas para contribuir el logro de los objetivos.

Figura 4

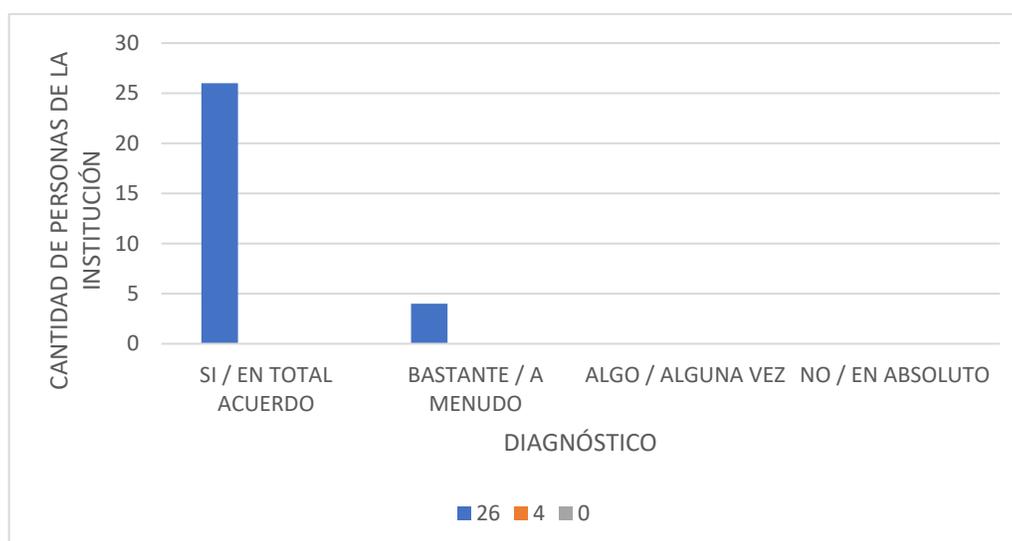
Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,

Personas que tienen confianza en el desarrollo de sus habilidades, posibilidades y capacidades.

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
<i>Trabajadores</i>			
Deficiente	0	0%	
Regular	4	13.33%	
Buena	26	86.67%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 4 para el 86.67% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán. *tienen confianza en el desarrollo de sus habilidades, posibilidades y capacidades*, Para el 13.33% regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que tienen confianza en el desarrollo de sus habilidades, posibilidades y capacidades dentro de la institución.

Figura 5

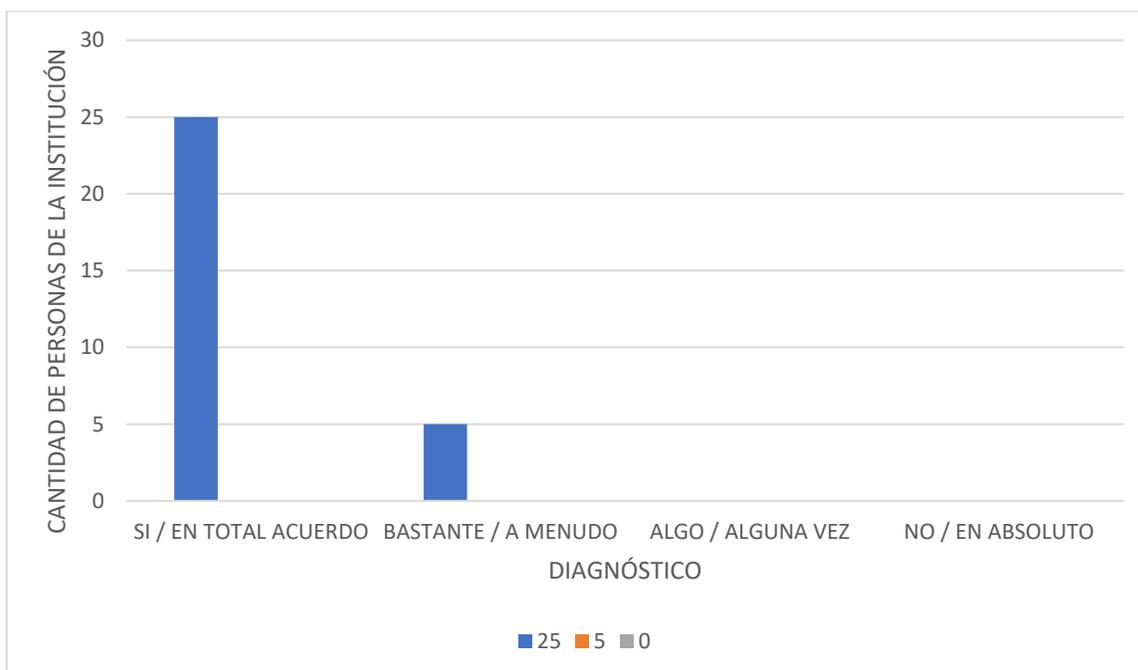
Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,

Personas que mantienen los compromisos.

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
	<i>Trabajadores</i>		
Deficiente	0	0%	
Regular	5	16.67%	
Buena	25	83.33%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 5 para el 83.33% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán mantienen los compromisos, para el 16.67% regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que mantienen los compromisos con la organización.

Figura 6

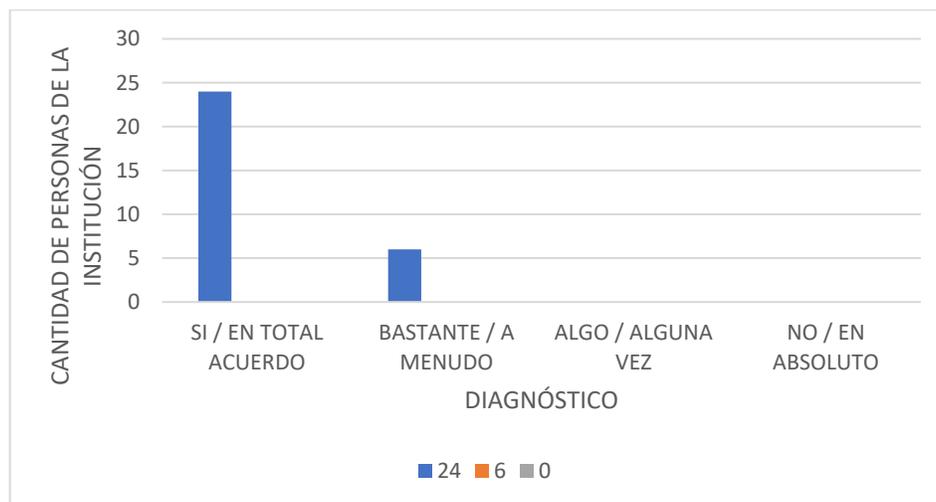
Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,

Personas que tienen iniciativa propia.

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
<i>Trabajadores</i>			
Deficiente	0	0%	
Regular	6	20%	
Buena	24	80%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 6 para el 80% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán, *tienen iniciativa propia* para el 20% regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que tienen iniciativa propia para desarrollar e implementar nuevas ideas.

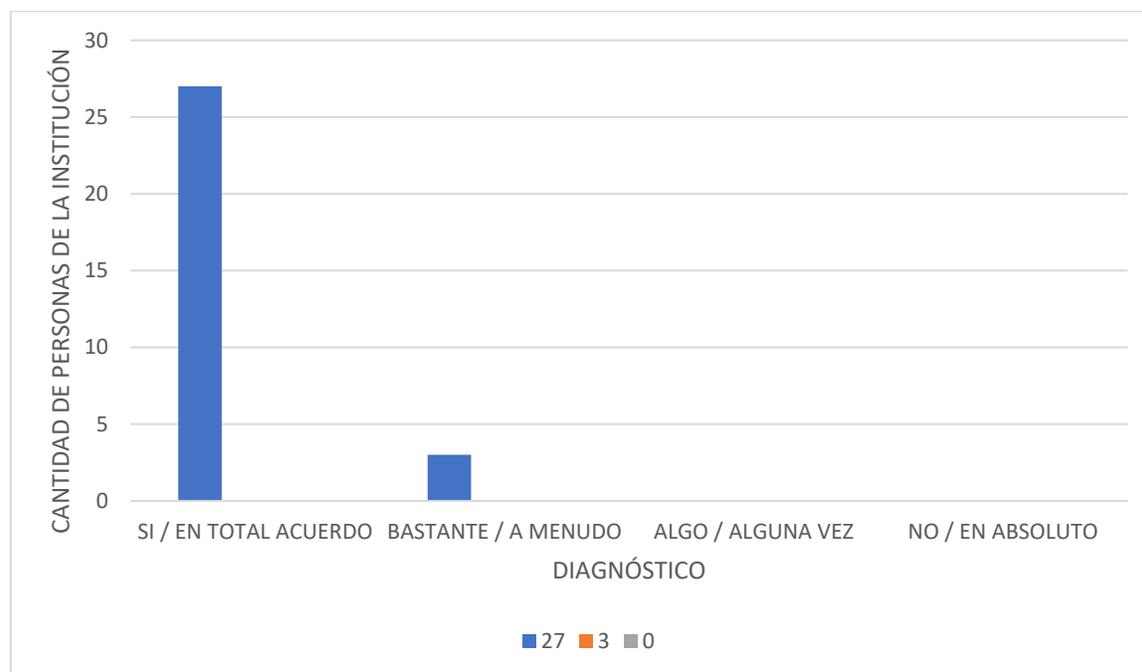
Figura 7

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,
Personas que tienen facilidad de comunicación en mesas de trabajo

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
	<i>Trabajadores</i>		
Deficiente	0	0%	
Regular	3	10%	
Buena	27	90%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 7 para el 90% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán, *tienen facilidad de comunicación en mesas de trabajo* para el 10% regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que tienen facilidad de comunicación en mesas de trabajo para negociar y tomar las mejores decisiones.

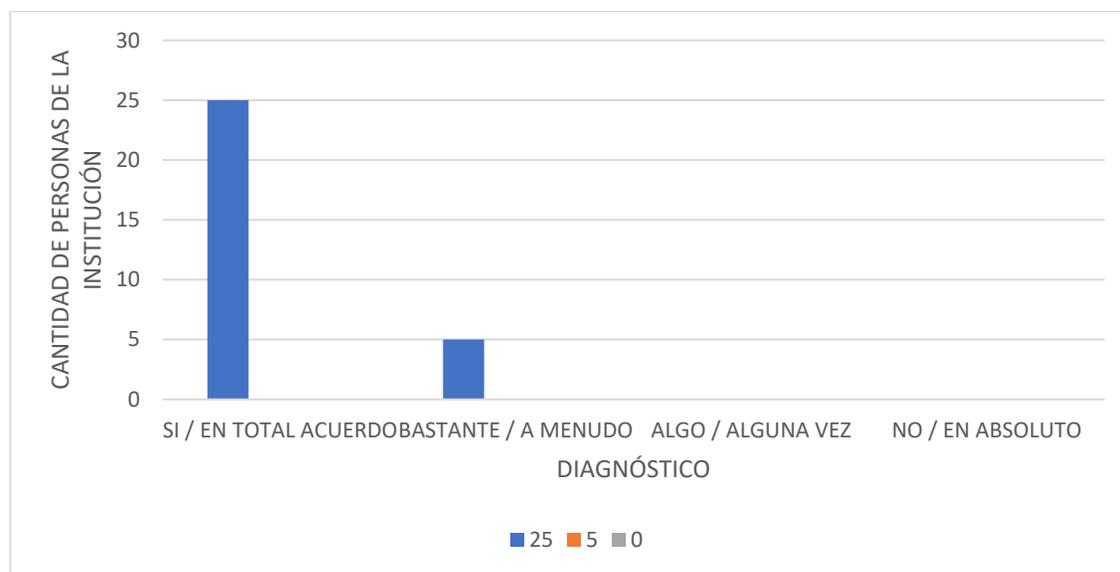
Figura 8

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,
Personas que se consideran creativas.

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
	<i>Trabajadores</i>		
Deficiente	0	0%	
Regular	5	16.67%	
Buena	25	83.33%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 8 para el 83.33% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán, *se consideran creativas* para el 16.67% regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que se consideran creativas en función laboral.

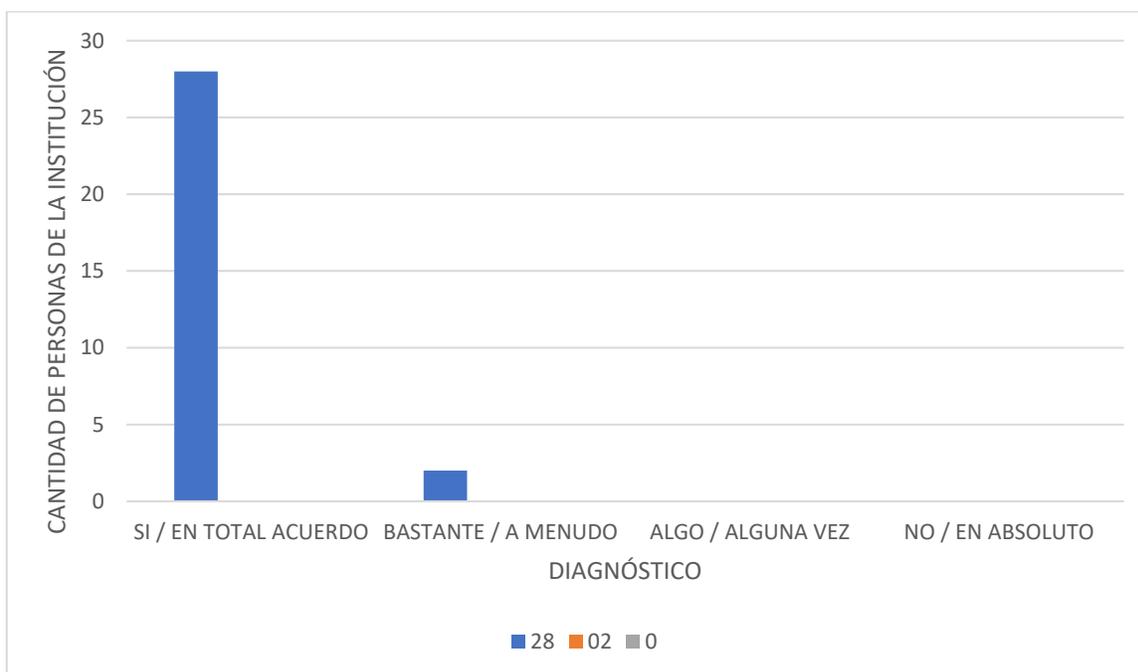
Figura 9

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,
Personas que tienen claro los objetivos

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
	<i>Trabajadores</i>		
Deficiente	0	0%	
Regular	2	6.7%	
Buena	28	93.3%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 9 para el 93.3% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán, *tienen claro los objetivos* para el 6.67% regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que tienen en claro los objetivos institucionales.

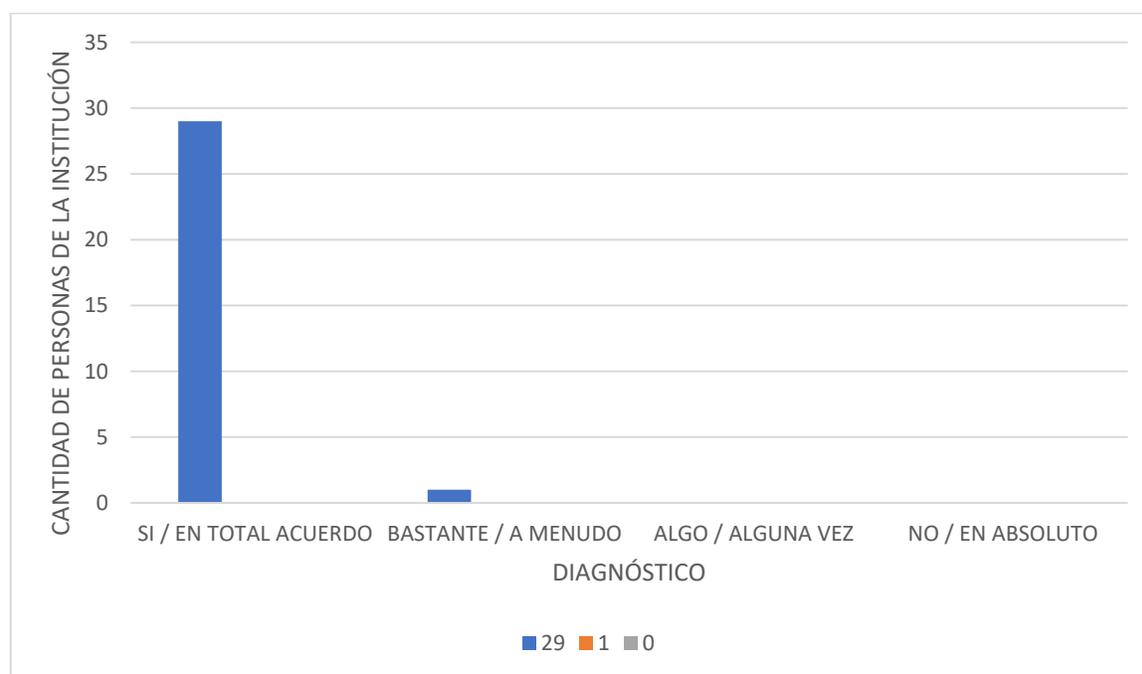
Figura 10

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,
Personas que analizan los errores para aprender de ellos

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
	<i>Trabajadores</i>		
Deficiente	0	0%	
Regular	1	3.33%	
Buena	29	96.67%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 10 para el 96.67% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán, *analizan los errores para aprender de ellos* para el 3.33% regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que analizan y aprenden de sus errores para mejorar como persona.

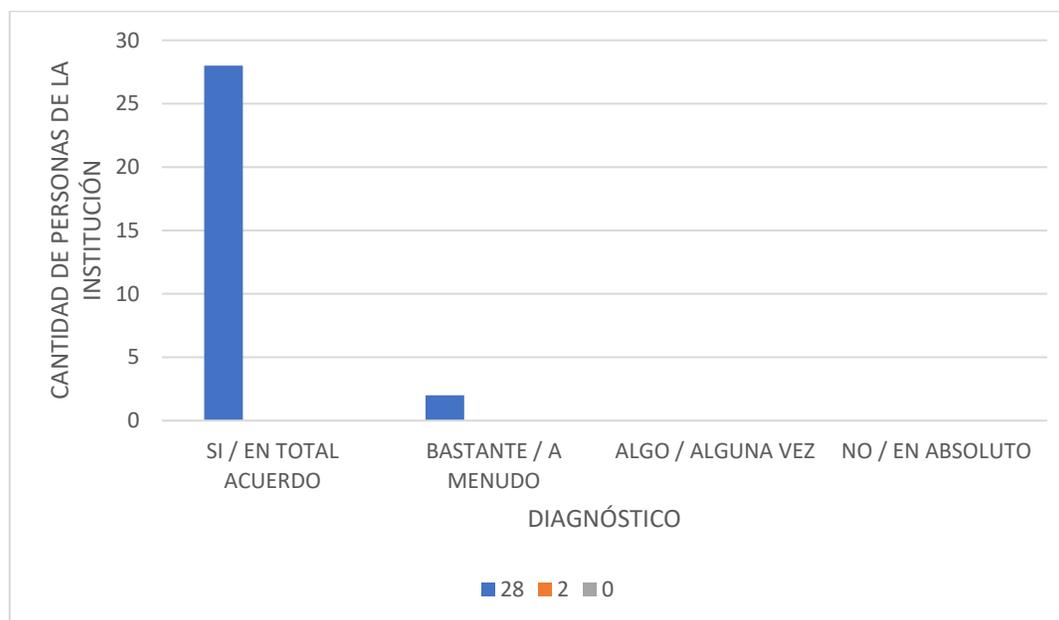
Figura 11

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,
Personas que saben trabajar en equipo para lograr los objetivos.

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
<i>Trabajadores</i>			
Deficiente	0	0%	
Regular	2	6.67%	
Buena	28	93.33%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 11 para el 93.33% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán, *saben trabajar en equipo para lograr los objetivos*, para el 6.67% regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que saben trabajar en equipo para lograr los objetivos.

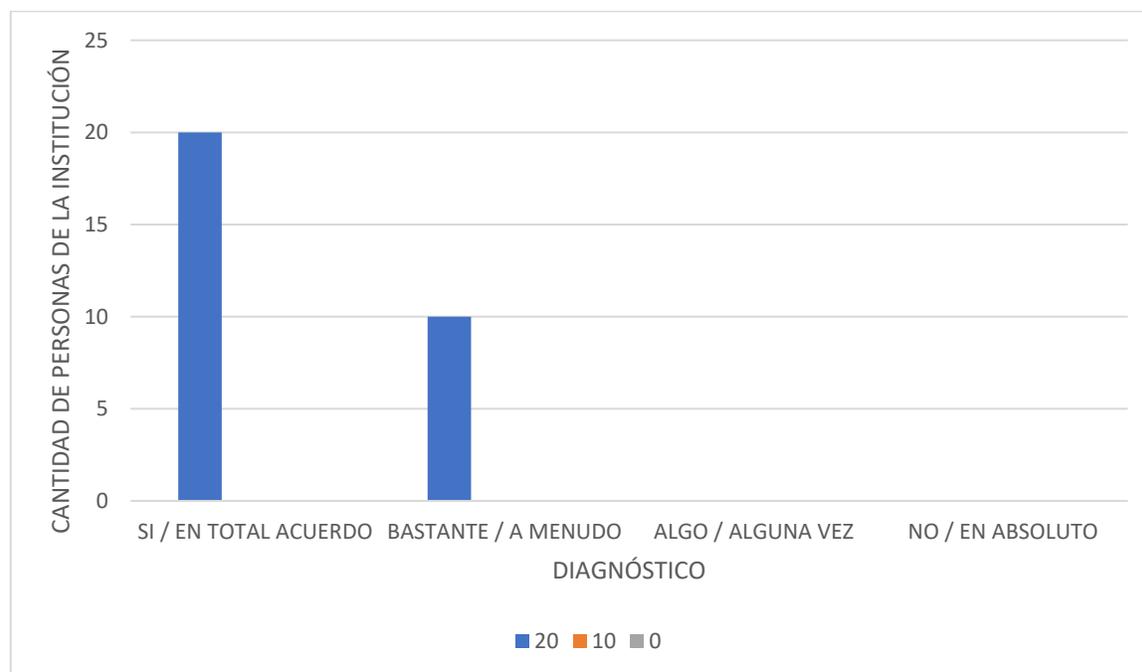
Figura 12

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,
Personas que saben administrar sus recursos económicos

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
	<i>Trabajadores</i>		
Deficiente	0	0%	
Regular	10	33.33%	
Buena	20	66.67%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 12 para el 66.67% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán, *saben administrar sus recursos económicos, para el 33.33% regular y para el 0% deficiente.*



Nota: La figura muestra las cifras de personas que saben administrar sus recursos económicos para satisfacer sus necesidades.

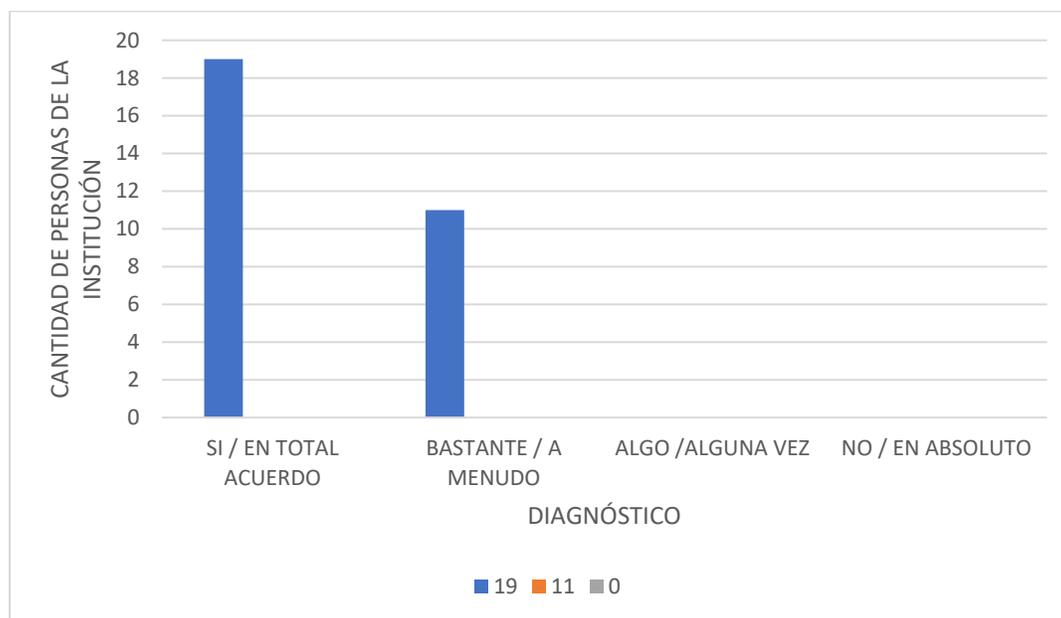
Figura 13

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,
Personas que tienen la facilidad para negociar con éxito

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
<i>Trabajadores</i>			
Deficiente	0	0%	
Regular	11	36.67%	
Buena	19	63.33%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 13 para el 63.33% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán, *tienen la facilidad para negociar con éxito*, para el 36.67% regular y para el 0% deficiente.



Nota: La figura muestra las cifras de personas que tienen la facilidad para negociar con éxito asuntos de acuerdo

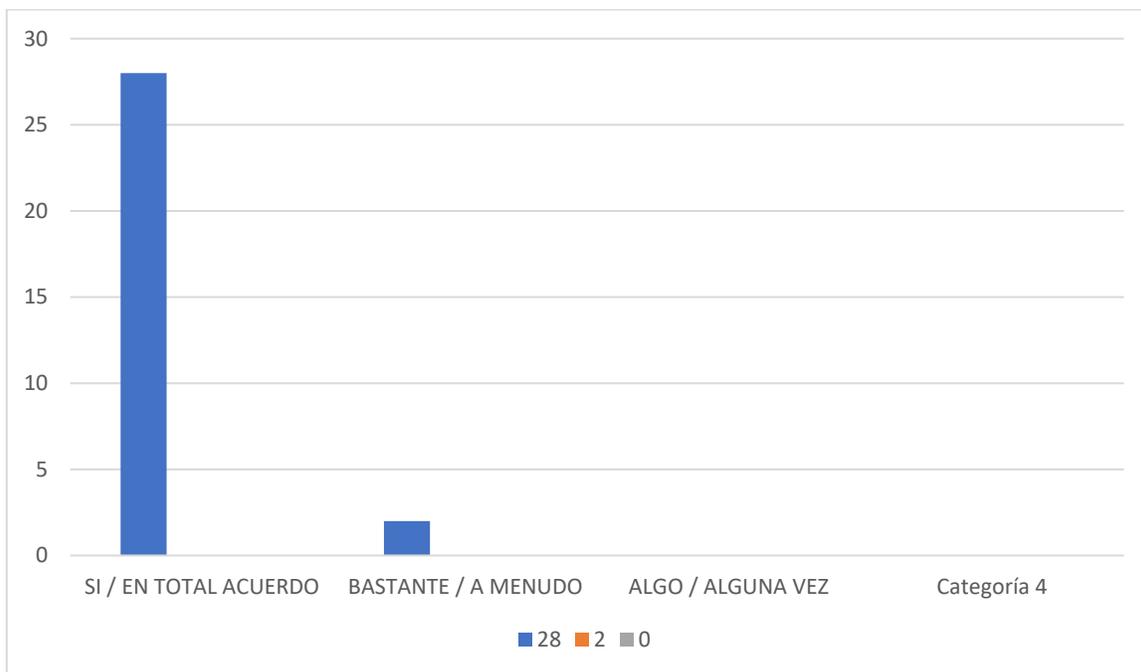
Figura 14

Desempeño de las áreas administrativas de la municipalidad de Tepoztlán Morelos,
Personas que plantean los temas con visión a futuro.

Desempeño	Frecuencia laboral	porcentaje	Total
	<i>Trabajadores</i>		
Deficiente	0	0%	
Regular	2	6.7%	
Buena	28	93.3%	
Total	30		100%

Fuente: desempeño de las áreas administrativas de la Municipalidad de Tepoztlán Morelos.

Según la tabla 14 para el 93.3% de los trabajadores de la Municipalidad de Tepoztlán, *plantean los temas con visión a futuro, para el 6.7% regular y para el 0% deficiente.*



Nota: La figura muestra las cifras de personas que saben plantear los temas con visión a futuro.

5.2 Conclusión

Como aportación en conclusión al desarrollo final de este proyecto de investigación mi propósito fue conocer el resultado principal e importante que me permitió saber cuál es el grado o nivel de desempeño laboral que poseen los empleados o existe dentro de la organización pública gubernamental municipal, del H. Ayuntamiento de Tepoztlán Mor. El objetivo del instrumento fue evaluar y medir la información específica sobre el contenido del desempeño del recurso humano. A través de esto se logró interpretar el hallazgo de acuerdo al indicador de los ítems que contiene el instrumento y de esta manera se logró conocer el resultado con valor cuantitativo y cualitativo para su interpretación acorde a las necesidades que demande la institución.

5.3 Propuesta

Se pretende proponer una iniciativa de cambio en donde cada inicio de administración municipal en este municipio de Tepoztlán Morelos, los espacios para los servidores públicos entrantes sean para gente preparada con perfil profesional enfocada a valores y principios de calidad humana en todas las áreas que conforma el Honorable Ayuntamiento de Tepoztlán Morelos en las direcciones, coordinaciones y jefaturas para lograr un verdadero cambio seguro de progreso.

5.4 Referencias

- González-Geraldo, j. L. (coord.) (2015) educación, desarrollo y cohesión social. Cuenca, ediciones de castilla-la mancha
- Grados, E. J. (2000). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. México: Manual Moderno.
- Becker, G. Human Capital. New York: Columbia University Press for NBER, 1964.
- Titulo original: *Human Capital*; FowrdatiotiS, DeveloJH*nl, ApplicatW118 e 1968, Ludwig Von llenalanlfy Publicado poc George Brazill.er, Nueva York.
- Álvarez, s. (2006): “¿who¿s who en el management español?”. *Revista de liderazgo, la gestión y la toma de decisiones*. N° 37, pp. 36
- Campuzano f, Martínez e, ros l. (2010). “cadenas de suministro tradicionales y colaborativas. Análisis de su influencia en la gestión de la variabilidad de la demanda”. *Dyna*. Vol. 85 n°1 p. 33-40.
- Chiavenato, i. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (8va edición). Mcgraw-hill interamericana
- Chiavenato, i . (1994). *Administración de recursos humanos*, bs. As., mc graw hill.
- Chiavenato, i. (1993): “administración de recursos humanos”. Mcgraw-hill.
- Chiavenato, i. (2001). Administración de recursos humanos. Colombia: nomos s.a
- Cube iro, j.c. (2007): “claves de atracción y fidelización del talento”. *Revista de liderazgo, la gestión y la toma de decisiones*. N° 42, pp. 14- 16.
- Cummings, l. y schwab, d. "recursos humanos. Desempeño y evaluación", México, trillas, 1985.
- Davis, w. "el comportamiento humano en el trabajo", México, mc graw hill, 1985.
- Dessler, g. "administración de personal", 6°ed., México, Prentice hall-hispanoamericana, 1995.

El diagnóstico educativo en contextos sociales y profesionales revista de investigación educativa, vol. 23, núm. 1, 2005, pp. 85-112

Eloury. "estrategia de empresa y recursos humanos", México, mc graw hill, 1993.

Farland, d. "administración de personal", México, fondo de cultura económica, 1972.

Four Chiavenato. (2008) gestión del talento humano. México: mcgraw. Hill

Hartley, j. Y stephenson, g. (compiladores). "relaciones laborales. La psicología de la influencia y del control en el trabajo", informes y estudios n° 8, España, ministerio de trabajo y seguridad social, 1994.

Heneman, h.; schwab, d.; fossum, j. Y dyer, l. "administración de los recursos humanos y personal", México, compañía editorial continental s.a. de cv., 1985.

Idalberto Chiavenato "administración de recursos humanos" quinta edición – noviembre de 1999 – editorial mc graw hill

Montana, patrick j. (2002) administración. México df: cecsa.

Nies, f. "técnicas de dirección de personal", España, mc graw hill, 1991. Mc

Odiome, g. "administración de personal por objetivos", México, diana, 1973. Hunt. "dirección de personal en la empresa", México, mc graw hill, 1992.

Referencia: teoría general de los sistemas, T.G.S. pp.30-94

Rodríguez Combeller, c.; Díaz Ibáñez, j.; garcía díaz, m. "programas de capacitación y desarrollo. Diseño y conducción", México, diana, 1987.

Ruiz Salazar, a. "salud ocupacional y productividad", México, limusa, 1987.

Sergio vadillo bueno, México, administración de remuneraciones, editorial limusa, s.a. de c.

Cuernavaca, Morelos a 21 de mayo del 2024.

DR. FELIPE DE JESÚS BONILA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, del estudiante **José Guadalupe Canalizo Vilchis**, con matrícula 10053344, con el título **DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO; CASO: HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEPOZTLÁN; MORELOS**. por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dra. Nohemí Roque Nieto
Profesora- investigadora de Tiempo Completo
de la Facultad de Enfermería
Universidad Autónoma del Estado de Morelos.



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

NOHEMI ROQUE NIETO | Fecha:2024-05-21 18:19:39 | FIRMANTE

CwK30+PrKlQ95wsufxe31xuZ3vyrfXxjuvYbrJZ+NeCPagEBN7U99AU8OxJL8thNNw1zaX/270wrJCZ7i+MRrVd3sa9E/I0QKkHHo35vw/WjSQ//KytBH5J7klslvwGaxPUDIipwPN+z5ayahW9qoDleOjwDgk5SBUPhyB6aFwM0ljqNwJLlecachiR.JW6eE2+ZnW2ZKtSGMstu1cxhBZqIDXl6wCOW80IXIDDDPdaj9sf90zht8TFJszWNBi7YOs88NIJgNR0c7Fa7WeTurxCtkDxqe9TB5v+X5EbgY367U/p8HZ6CEwhi8G17SL/488gEMLDbi14tgTPDwYUGNA==

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



[g60SKlzbJ](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/dL1ZSijWdg3OOmp9BbLeG1ujLWL3AB4s>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 21 de mayo del 2024.

DR. FELIPE DE JESÚS BONILA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, del estudiante **José Guadalupe Canalizo Vilchis**, con matrícula 10053344, con el título **DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO; CASO: HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEPOZTLÁN; MORELOS**. por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dr. Pablo Guerrero Sánchez
Profesor- investigador de Tiempo Completo
Facultad de Contaduría, Administración e Informática
Universidad Autónoma del Estado de Morelos.



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

PABLO GUERRERO SANCHEZ | Fecha:2024-05-22 09:22:10 | FIRMANTE

KugGAvaWDtPFsOqLYGnpMdrmX9xcCdrkz9Nv/PAn1bLc+26OyO12XScfY17js2dEp07RotDelnHiMtPIUMK9Ym2NaHaekvfrOMQQcIP+jSZi3GpvF0ARxuQ/L/Rvk7PT113tYI6zhKsIR8TV4JxbpxgPqR6A67JOKd3U/KjGWzzjvfVuwXUkoXdmzI58Hnytgl/fS8P/nvYYfyhd0vER3P4DspBbDld/vDqKXShP3zla57BEZMQRPci3Vct+GLiZeOTCRMMJDqGuKC1rFocJVu6EmcMHtdoMKFZBdKBwpiDDyiyhMWuAYku8KzS0Wgrybgz1o0GRaSpCtLULdXRUQ==

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



[dP79Hrb5C](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/M9s3bT2znCt0jAaIN0DAggVut8jpcsr0>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 21 de mayo del 2024.

DR. FELIPE DE JESÚS BONILA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, del estudiante **José Guadalupe Canalizo Vilchis**, con matrícula 10053344, con el título **DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO; CASO: HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEPOZTLÁN; MORELOS**. por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dr. Augusto Renato Pérez Mayo
Profesor- investigador de Tiempo Completo
Facultad de Contaduría, Administración e Informática
Universidad Autónoma del Estado de Morelos.



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

AUGUSTO RENATO PEREZ MAYO | Fecha:2024-05-21 18:16:16 | FIRMANTE

BWR1ALiwtCX2dQAKbjzpL/zQGnJ/iAA8i/bG1A/ibwunfGoCmY9bUym9ox0vNZg3qNb3zUMZWwu9qyDGJXQPmsXb7YldCMMuIVUavPwxJ3ohgvXJJ0CzVmzc4B2S/dTPuyk+/9f
wPnH/mC+DFekGlrXgX+XrCKN6qCgXpSChYxkMGn0o9vs0DGIMmkU2ZznJgJEFxXtEEUizs6jt6v4fxvi8JSPKyzlKkh2gyVmLiez4FRiEE/9Xk0WvohuzTXXzVrFzCVtpfOnYnVDZu
dNxEGtlcSBYm4vfil/OJqaQaV+UT67GEs+BEYITgyeSGP+tSwTsQYdb3f9h1rpQeO71XSA==

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



[IzNBubvwx](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/PUKokw0gnlkhAHitGhXLJsdkeWxWmeQ0>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 21 de mayo del 2024.

DR. FELIPE DE JESÚS BONILA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, del estudiante **José Guadalupe Canalizo Vilchis**, con matrícula 10053344, con el título **DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO; CASO: HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEPOZTLÁN; MORELOS**. por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dra. Belem Gabriela Hernández Jaimes
Profesor- investigador de Tiempo Completo de la
Facultad de Contaduría, Administración e Informática
Universidad Autónoma del Estado de Morelos.



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:2024-05-21 16:25:08 | FIRMANTE

Im+IefdEMm883l2VhtiGN6ftdh4yXZvVnbBAI7MdZZu7RxdTdLAF1kFO2XmRGdcccGhl9d77YlwtFilYXbxmldZb15zuG4psY2xVwmzJX5NBVY97YxxwtZD3vay/64rJuev6WdKihhch
hb/dTZ0dZGrhkdmDQIYk0Dxt6S0KVolZcmBnUUmZE6hpUm82FYMXJxrdzPyPfPrigPSdBb6bvTuL+qENr+7HeiKHF8hdVMBwoF4pNn+JKfs+GCB1NlsZBPJfZXbeN1JnETqE1Yy
GD0KwdtHt2nCbdeJs2u9cMwKvD32CrWNmPvFZYLhkuOoO2qLUDlJNjvOzmDRsX+LCnOQ==

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



fZjh9LJIX

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/BWezG3rtmpZzHF08kfNgDDNWizAsDmN>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029

Cuernavaca, Morelos a 21 de mayo del 2024.

DR. FELIPE DE JESÚS BONILA SÁNCHEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA,
ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA DE LA UAEM.
PRESENTE.

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la Maestría en Administración de Organizaciones, del estudiante **José Guadalupe Canalizo Vilchis**, con matrícula 10053344, con el título **DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO; CASO: HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TEPOZTLÁN; MORELOS**. por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente
Por una humanidad culta

Dra. Eloísa Rodríguez Vázquez
Docente de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática
Universidad Autónoma del Estado de Morelos.



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

ELOISA RODRIGUEZ VAZQUEZ | Fecha:2024-05-21 16:22:13 | FIRMANTE

M/EC3rid1tbV7YiE3XXVAJngHhZj9pVwlkokCZsy7HdpyrzGU07WxlwhHclnSzc4KkkPhRDJEcB/DGDtwGOjXkbaftuDDhNHVWqdZqn7isckJxi00SvmH3oINRC6DitOctgRjv1KsKLMUtxUf+u2HQgS7HDP4dlRQVWY1UIFuiK20KfletO92MSh7n0DM6u8cUcAZXwVeYvr22WxnJSBVTfmi16UXUWHteK0lrTUQQRcteeuA+MkPI5gNfG6dpGgiBGEsB9L/HQ0WjxQ2ZvnfvjyKmgvifolFxbTZWD1f8ZmRGHmhc9nHSYI9UyxSkUnsgmY8/5rZf/uDv6MrSVQ==

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



[uhVTsaCkn](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/EwTlor5m92r8tzup1w5XmOGyS00olEv6>



UAEM
RECTORÍA
2023-2029