



**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE IXTAPALUCA  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES**

**TESIS**

**“LOS BENEFICIOS DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS  
LABORALES EN LAS ORGANIZACIONES DEL ESTADO DE MÉXICO”**

QUE PRESENTA:

**ISRAEL RICARDO DEL PRADO GARCÉS**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

DIRECTOR DE TESIS:

**DR. MARÍA EUGENIA ESTRADA CHAVIRA**

IXTAPALUCA, ESTADO DE MÉXICO

AGOSTO, 2023



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

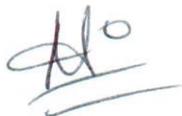
## COMITÉ DE REVISIÓN Y TITULACIÓN APROBADO POR EL CONSEJO DE POSGRADO

Ixtapaluca, Estado de México a 21 de agosto de 2023.

Los abajo firmantes, Miembros del Jurado para Examen de Grado de Maestría, hacen CONSTAR que, habiendo revisado el trabajo de tesis desarrollado por **LCDO. ISRAEL RICARDO DEL PRADO GARCÉS**, bajo el título "LOS BENEFICIOS DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES DEL ESTADO DE MÉXICO", hemos dictaminado que ha sido aprobado y aceptado por el Comité asesor indicado, como requisito parcial para obtener el grado de Maestría en Administración, por lo que se autoriza su impresión.

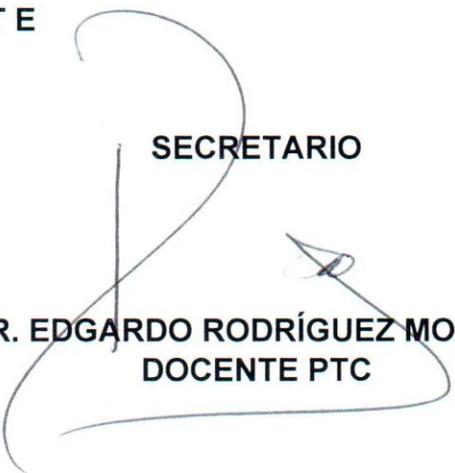
**ATENTAMENTE**

**PRESIDENTE**



**DRA. MARÍA EUGENIA ESTRADA CHAVIRA**  
DOCENTE PTC

**SECRETARIO**



**DR. EDGARDO RODRÍGUEZ MORENO**  
DOCENTE PTC

**VOCAL**



**MTRA. MARÍA DEL CARMEN ARRIETA LÓPEZ**  
DOCENTE PTC

**VOCAL**



**MTRA. MARÍA JUANA HERNÁNDEZ FLORES**  
DOCENTE PTC

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

En el Estado de México, el que suscribe **LCDO. ISRAEL RICARDO DEL PRADO GARCÉS**, estudiante de la Maestría en Administración, adscrito al Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca, manifiesta que se responsabiliza por la autenticidad y originalidad del contenido del presente trabajo de Tesis titulado "**LOS BENEFICIOS DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES DEL ESTADO DE MÉXICO**", el cual ha sido elaborado y presentado para la obtención del grado en la maestría en Administración.

Ixtapaluca, Estado de México a 21 de agosto de 2023.

### AUTOR INTELECTUAL



**LCDO. ISRAEL RICARDO DEL PRADO GARCÉS**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a toda mi familia.

Como dice una parte de este texto ellos son el detonante motivacional que impulsa mis actuares, que siempre creen que todo lo puedo, por hacerme sentir importante, a mis padres por guiarme en el camino en el que he encontrado éxitos que me complacen y fracasos en los que me fortalezco, en especial a ellos dedico este trabajo por que alguna vez pensé que si estudiaba una carrera universitaria estarían orgullosos de mí, pero la verdad es que ellos han estado orgullosos de mi toda mi vida.

También dedico este trabajo a mis amigas y amigos, que al igual que mi familia creen mucho en mí, que me brindaron todo el apoyo en lo que fuera necesario, y que estuvieron en todo momento dándome ánimos y se preocuparon porque terminara esta investigación.

## Agradecimientos

Quiero agradecer a la mejor institución de educación superior de todo el Estado de México, al Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca por tener la bondad de integrarme a las filas de esta tercera generación del posgrado Maestría en Administración.

A la Subdirección de Estudios Profesionales por invitarme a participar en este grandios proyecto llamado Maestría en Administración.

A todo el profesorado del posgrado Maestría en Administración, por la noble disposición de compartirnos sus conocimientos, por atender nuestra necesidad de conocimiento y por tener fe en la educación de calidad.

A mi Directora de Tesis, que compartió con nosotros su tiempo, sus conocimientos, su experiencia, su amistad y sobre todo porque siempre tuvo en nosotros.

A mi familia padres, hermanos e hijo, que dejan todas sus posibilidades a mi disposición y que cuando emprendí esta aventura no fue la excepción.

A mis amigas y amigos por siempre tenderme la mano y estar ahí cuando necesito lo que sea y más aún que estuvieron pendientes de que concluyera este proyecto y por ser a todas Margaritas como dice la chaviza.

## ÍNDICE

### Tabla de contenido

Introducción .....	14
1.1 Situación Problemática. ....	15
1.2 Justificación.....	17
1.2.1 Justificación Teórica.....	17
1.3.1 Hipótesis General.....	19
1.3.2 Hipótesis Específica.....	19
1.3.3 Variables .....	19
1.3.4 Variable dependiente .....	19
1.3.5 Variable independiente .....	19
1.4 Objetivos .....	19
1.4.1 Objetivo General. ....	19
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
CAPITULO II: .....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes de investigación.....	22
2.2. Marco Histórico .....	24
2.3 Bases teóricas.....	28
2.3.1 Teoría del proceso administrativo .....	31
2.4 Marco Legal .....	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	41
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	42
3.2 Población y muestra.....	43
3.3 Instrumentos .....	44
3.4 Procedimiento .....	45
3.5. Diagnóstico (Análisis Pestel).....	35
3.6 Muestreo .....	46
3.6.1 Aleatorio estratificado proporcional .....	46
3.7. Fórmula de muestreo .....	46

3.8 Población .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.9 Características de segmentación .....	47
3.9.1 Nivel de confianza .....	48
3.9.2 Margen de error .....	48
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.....	50
4.1 Presentación y análisis de resultados .....	51
4.1.1 Resultados descriptivos de las encuestas .....	51
4.1.2 Análisis Pestel.....	55
4.2 Pruebas de hipótesis.....	56
4.2.1 Dar respuesta a la hipótesis planteada, mediante Chi cuadrada y Cronbach.....	56
4.3 Discusión de resultados .....	58
CAPITULO V: IMPACTOS (OPCIONAL).....	62
5.1 Propuesta para la solución del problema .....	63
5.2 Costos de implementación de la propuesta .....	65
5.3 Fuentes de financiamiento .....	66
5.4 Beneficios que aporta la propuesta.....	67
5.4.1 Beneficios Cualitativos .....	68
5.4.2 Costo-Beneficio económico.....	68
5.4.3 Costo-Beneficio Social .....	69
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
6.1 Conclusiones.....	71
6.2 Recomendaciones .....	72
Referencias .....	73

#### Índice de Figuras

Figura 1. Proceso Administrativo.....	32
Figura 2. Análisis del entorno general: PESTEL .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 3. De los siguientes derechos cuál considera usted que le es más vulnerado .....	51
Figura 4. En su centro de trabajo como es el trato que recibe de su jefe o jefa .....	52

Figura 5. Cuando sus derechos humanos laborales no son respetados como se siente.....	53
Figura 6. Considera usted que si sus derechos humanos laborales, le fueran totalmente respetados sería más productivo o productiva .....	64
Figura 7. Portada de manual de procedimientos.....	65
Figura 8 Formato de hoja de manual de procedimientos	

#### Índice de Tablas

Tabla 1. Estratificación de la población .....	47
Tabla 2. Estadística Descriptiva de encuesta.....	54
Tabla 3. Análisis PESTEL .....	55
Tabla 4. Análisis de Fiabilidad.....	56
Tabla 5. Tabla de Contingencias y Prueba de Hipótesis .....	57
Tabla 6 Prueba.....	57

## Resumen

La teoría del comportamiento organizacional de Frederick Herzberg (1959), que detalla el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo y la teoría “Y” de Douglas McGregor (1960), que cita las motivaciones de las personas trabajadoras para que estas incrementen su productividad, deben ser generadas por la organización de la que son parte. Por lo mencionado con antelación, el objetivo de esta investigación fue Identificar si el ejercicio de los Derechos Humanos Laborales, tienen una motivación e influencia en el comportamiento organizacional del personal de las organizaciones educativas de niveles medio superior y superior públicas de los municipios Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca del Estado de México, mediante un instrumento de medición consistente en una encuesta a través de medios electrónicos, a una muestra de 285 participantes, con preguntas que versaron sobre la satisfacción en el trabajo, el respeto a sus derechos humanos laborales y su productividad, resultando que en efecto el personal administrativo y docente de las instituciones en cita sería más productivo si las organizaciones observaran, respetaran y ejercieran sus derechos humanos laborales, para que se pueda cumplir esto, por parte de las organizaciones, se propuso crear un procedimiento de selección, contratación de personal y monitoreo del ejercicio de los derechos humanos laborales, por parte del personal que integra las citadas instituciones en todos sus niveles jerárquicos.

Palabras Clave: Derechos Humanos Laborales, Productividad, Comportamiento Organizacional.

## Abstract

Frederick Herzberg's (1959) theory of organizational behavior, which details the behavior of people in work situations, and Douglas McGregor's (1960) "Y" theory, which cites the motivations of workers to increase their productivity, must be generated by the organization of which they are part. Due to the beforementioned, the objective of this research was to identify if the exercise of Labor Human Rights has a motivation and influence on the organizational behavior of the personnel of the educational organizations of public upper secondary and higher levels of the Chalco, Chicoloapan municipalities and Ixtapaluca of the State of Mexico, through a measurement instrument consisting of a survey through electronic means, to a sample of 285 participants, with questions that deal with job satisfaction, respect to their labor human rights and their productivity, resulting that in effect the administrative and teaching staff of the institutions in question would be more productive if the organizations observed, respected and exercised their labor human rights, so that this can be fulfilled by the organizations, it was proposed to create a selection procedure , hiring of personnel and monitoring of the exercise of labor human rights by the personnel that integrates the before mentioned institutions at all their hierarchical levels.

Keywords: Labor Human Rights, Productivity, Organizational Behavior.

# **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

## **Introducción**

En el presente trabajo de investigación se pretende analizar los procesos de contratación con la garantía del respeto a los derechos humanos laborales en las organizaciones educativas de carácter público, de los niveles medio superior y superior de los municipios Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca, del Estado de México, para mejorar e incrementar la eficiencia y productividad del personal docente y administrativo. En la actualidad en las organizaciones citadas, hay una insatisfacción en los empleados y empleadas, por las violaciones a sus derechos humanos laborales, lo cual repercute en su desempeño y productividad al ejercer sus labores.

Para tener un análisis con mayor profundidad en la problemática de estudio, se abordaron algunos ejes temáticos y teóricos, como son la eficiencia y productividad en organizaciones educativas, derechos humanos laborales, procesos administrativos de contratación, instrumentos jurídicos de contratación, garantía del respeto a los derechos humanos laborales en los instrumentos jurídicos de contratación, y como los derechos humanos laborales incurren en el comportamiento organizacional de los empleados.

Se busca obtener conocimientos, posterior a la realización de una práctica sistematizada basada en la realidad que ofrece la temática de indagación, por lo que la presente investigación fue aplicada.

Dentro del marco teórico se encuentran referencias de trabajos que bordan temáticas similares a la de la presente investigación, así como las históricas que comprenden los antecedentes que reflejan de manera razonada los acontecimientos que dieron origen a las concepciones abordadas en la investigación, siendo una objetividad de sucesos que generaron lo que hoy es el comportamiento organizacional, la motivación, la planeación estratégica y la productividad visto desde el ángulo de visión del proceso administrativo.

En el apartado de la metodología, se muestra cuales fueron los actores del método científico, que se utilizaron para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se consideró establecer una metodología mixta aplicada, con la teoría X y Y de Douglas McGregor, al proceso administrativo, la prueba de Alpha de

Cronbach para tener la confiabilidad del instrumento de medición y la prueba de Chi cuadrada para rechazar a la hipótesis nula y un instrumento de medición con veinte reactivos.

En la etapa de discusión de resultados, se evidencian los resultados obtenidos, en las diferentes acciones mencionadas en la parte de metodología, que tiene el fin de ocuparse de resolver una problemática.

En la parte de impacto, se encuentra una propuesta para contrarrestar, los efectos de la baja producción de los servidores y servidoras públicas que ostentan un empleo, cargo o comisión como docentes y administrativos de los municipios Chalco Chicoloapan e Ixtapaluca del Estado de México.

Y finalmente en el apartado de conclusiones y recomendaciones, se hicieron las manifestaciones pertinentes de como se concluye el presente trabajo de investigación así también las recomendaciones que se deben llevar a cabo para poner en funcionamiento la propuesta.

### **1.1 Situación Problemática.**

El proceso en el que se gestiona el recurso humano, en las organizaciones públicas educativas del Gobierno del Estado de México, dista mucho del que se lleva a cabo en el sector privado o social. La distancia que existe entre estos dos procesos radica en que el recurso humano en el sector privado o social, ofrece una fuerza de trabajo, que tiene un valor en el mercado, que se asocia, con la producción y el capital, mientras en el público, la fuerza de trabajo que se oferta, es para ejercer las funciones de un empleo, cargo o comisión dentro de la administración pública, lo cual es un servicio público instruido por el marco legal gubernamental, que le provee de atribuciones para satisfacer las demandas de la sociedad de acuerdo a sus responsabilidades. El servicio público se desempeña por medio de una relación contractual en la que, de manera unilateral, las funciones y salario están determinadas a través de un presupuesto anual de egresos, es por ello que el Derecho Burocrático, no persigue establecer un equilibrio entre las organizaciones productivas y el empleado, ello a razón de que el Estado no persigue fines lucrativos.

En todas organizaciones educativas de niveles medio superior y superior, existen estructuras orgánicas y ocupacionales, que se encuentran definidas por el marco legal que rige las funciones de cada organización.

El proceso administrativo de contratación de personal, que formaliza el ingreso de una persona al servicio público, como funcionario para ostentar un empleo cargo o comisión, comienza con la publicación de la convocatoria de concursos de oposición para obtener una plaza, se realiza el registro de aspirantes, se realiza el examen de oposición y finalmente se emiten los resultados determinando quien es el acreedor a la plaza ofertada, como una siguiente fase, el área u organización convocante, a través de su área o departamento de Recursos Humanos, le hará saber al candidato seleccionado los requisitos de contratación, que una vez cumplidos se procederá a la firma del contrato.

La Dirección General de Personal, tiene instruido un sistema de reclutamiento de personal con lineamientos establecidos, con los que cada organización educativa de nivel medio superior y superior de la administración pública a través de su Departamento de Recursos Humanos, gestiona su recurso, aunque los procesos de contratación están normados, se llevan a cabo acciones arbitrarias y desconcentradas de lo ya establecido que entorpecen la óptima gestión de este recurso, con la selección de personas que no ostentan el perfil para el que se diseñó el empleo, cargo o comisión y que tampoco cuentan con los conocimientos básicos del cargo, esto atenta contra los derechos de los demás trabajadores y representa una fragilidad para el proceso de contratación, para la cual se precisa recurrir al marco legal, a la convocatoria en todas sus facetas como el examen de oposición, entrevista, evaluación de competencias, capacidades, para subsanar o fortalecer dicha fragilidad.

Dentro del marco normativo, que regula los procesos administrativos de contratación para las áreas o departamentos de recursos humanos, no cuenta con una fase o etapa en la que se lleve a cabo la firma de un documento accesorio al contrato laboral, que otorgue seguridad al respeto a los derechos humanos laborales en todo momento por parte de la institución, ahora dentro de las regulaciones jurídicas existen principios en el derecho, uno de ellos versa lo siguiente, lo que no está prohibido está permitido, un principio que solo aplica, fuera de la administración pública, ya que en

esta aplica de manera contraria, sin embargo se puede implementar una política de contratación apegada al marco legal que regula el ejercicio de las funciones de las instituciones así como el que protege los derechos humanos y derechos humanos laborales, con esto se entiende que a su vez se tendrá que rediseñar el procedimiento de reclutamiento y selección de personal con la adición de la política antes citada.

Dentro de estos Derechos existen cuestiones como, periodos vacacionales, días de descanso, licencias, permisos, días de descanso obligatorios, que su perfil coincida con el perfil de la plaza, empleo, cargo o comisión que ostentará, respetar la jornada laboral, pago de tiempo extraordinario, prima por permanencia en el servicio, pago del 25%, adicional sobre el monto de sueldo base por laborar en día domingo, obtener ascensos de acuerdo a las disposiciones escalafonarias aplicables y a organizarse en forma libre e independiente para formar un sindicato o afiliarse al correspondiente.

En las relaciones laborales entre los y las servidoras públicas existen normativas que tanto el Estado como patrón debe respetar y los funcionarios públicos además de atender sus derechos deben observar sus obligaciones, así como la implementación un método para sancionar las faltas o incumplimientos para ambas partes. El incumplimiento por parte de la organización en velar por los derechos humanos laborales, repercute de manera negativa en el comportamiento organizacional y suele bajar el rendimiento de las personas trabajadoras, por lo que surge la siguiente pregunta ¿El respeto de los derechos humanos laborales genera mayor productividad al interior de las organizaciones?, esta pregunta sugiere, que para que esto se cumpla se deben generar instrumentos que reafirmen el compromiso entre las partes de la relación laboral.

## **1.2 Justificación**

### **1.2.1 Justificación Teórica**

El conocimiento existente, referente al respeto a los derechos humanos laborales en instituciones de nivel medio superior y superior de carácter público, en el personal docente y administrativo para una mejor productividad es bastante desprovisto. Un estimulante para esta investigación, es realizar un estudio sobre como

el personal operativo percibe al personal de estructura y la administración de los recursos humanos conforme al respeto a sus Derechos Humanos Laborales, otro de los intereses para llevar a cabo este trabajo es cuales de los derechos en cita son los más vulnerados por las organizaciones y de qué manera influye esto en el comportamiento organizacional del personal.

Dentro de la experiencia en el ejercicio de la profesión en el servicio público, en la interacción con compañeras y compañeros de trabajo se tiene la oportunidad de observar que, en las distintas áreas de trabajo, se hacen manifestaciones sobre los excesos a los que son sometidos, como jornadas de trabajo de mayor duración que las establecidas sin el debido pago, asignación excesiva de trabajo, malos tratos por parte de sus superiores jerárquicos, burocratización excesiva de los trámites respecto a periodos vacacionales, entre otras cosas, y esto merma la productividad de los y las funcionarias públicas por que se genera una actitud negativa y de desinterés para realizar sus actividades, debido a las violaciones a sus derechos.

Un estudio nacional sobre la fuerza laboral de Estados Unidos descubrió que los salarios y prestaciones no son las razones principales por las que a las personas les gusta su trabajo o permanecen con su patrón. Tiene mucha más importancia la calidad del trabajo, del empleado y el apoyo del ambiente laboral. (Robbins, 2009), es decir las personas trabadoras responden de manera positiva si las condiciones de trabajo les favorecen, por lo que buscan conservar su empelo incrementando su productividad. Lo anterior es un reflejo de lógica estructural que define la relación que existe entre el respeto a los derechos humanos laborales para incrementar la productividad.

Si el capital humano responde de manera positiva al estimular su satisfacción laboral, con condiciones que sentencian su permanencia en la organización, habría que privilegiar la satisfacción, que fragüe el alto desempeño, a través del comportamiento organizacional como punto de vinculación satisfactorio entre organización y capital humano, atendiendo a la razón de que el desempeño de un

elemento afecta o beneficia el de un equipo de trabajo, y esto repercute en el éxito o fracaso de una organización.

### **1.3.1 Hipótesis General**

La correcta aplicación de los derechos humanos laborales en los trabajadores de la educación, es decir la satisfacción en el trabajo mejora la productividad del personal docente y administrativo al interior de la organización.

### **1.3.2 Hipótesis Específica**

- 1.- Ejercer los Derechos Humanos Laborales tiene influencia en el comportamiento organizacional del personal docente y administrativo.
- 2.- Las actitudes negativas hacia la organización por parte del personal docente y administrativo son ocasionadas por la violación a sus derechos humanos laborales.

### **1.3.3 Variables**

#### **1.3.4 Variable dependiente**

La productividad de los trabajadores de la educación en la organización.

#### **1.3.5 Variable independiente**

El incremento de la productividad por la correcta aplicación de los derechos humanos laborales en las organizaciones educativas

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General.**

Identificar si la satisfacción en el trabajo por el respeto de los Derechos Humanos Laborales, tienen una motivación e influencia en la productividad organizacional del personal de las organizaciones educativas de niveles medio superior y superior públicas de los municipios Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca del Estado de México.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- 1.- Identificar cuales son los derechos humanos laborales son los más vulnerados en las organizaciones educativas de los niveles medio superior y superior públicas.
- 2.- Identificar la satisfacción en el trabajo en las organizaciones educativas.

3.- Crear un manual de procedimientos, en el que se reflejen los beneficios de ejercer los derechos humanos laborales con sus trabajadores y trabajadoras, mediante la organización administrativa.

# **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes de investigación

El sistema legal en materia laboral ha tenido importantes cambios, en los cuales, se prevé una observancia con mayor obligatoriedad por parte de las organizaciones, que implique un verdadero respeto a los derechos humanos laborales, así como generar conciencia que su observancia y ejercicio se vuelvan un código de conducta inviolable (Arguirópulos, 2018), aún con las reformas parece que las organizaciones continúan con la poca atención a ejercer estos derechos, lo cual deja al desamparo a las personas trabajadoras sin importar que esto ocurra en las organizaciones del propio Estado.

Los principios rectores que se aplican tanto a los Estados y a las empresas, transnacionales y de otro tipo, con independencia de su tamaño, sector, ubicación, propietarios y estructura, que están encaminados a llevar una administración con el reconocimiento de los derechos humanos, derechos humanos laborales y las obligaciones patronales que estos conllevan (Naciones Unidas, 2011). Algo que se deja del lado en esta situación es cuales serian los beneficios para las organizaciones del Estado, que, aunque no persigue fines lucrativos, sus empleados tendrían una mayor productividad, ya que el cumplimiento de sus derechos se convierte en un motivante.

La planeación estratégica en los recursos humanos de las organizaciones, permite a los directores generales o administradores conocer el impacto positivo y los beneficios que otorga, ya que con esto se reduce la improvisación y una optimización de los recursos de que dispone la organización (Hernández, 2007).

La planeación estratégica y la productividad laboral, es una investigación que determina la influencia que tiene la estrategia en la productividad laboral, tomando como base esencial de toda organización a la planeación, ya que esto conduce al cumplimiento de las metas y objetivos que conllevan a las organizaciones a tener una mayor rentabilidad.

El cumplimiento de las metas y objetivos para alcanzar una mayor rentabilidad, depende del capital humano con el que se cuenta, en ello se debe tomar en cuenta su desempeño y de que depende que este sea alto o bajo, así como las condiciones que tienen los y las trabajadoras, si gozan de un bienestar que ampara una buena calidad de vida tanto para trabajadores, trabajadoras y sus familias. Por lo anterior se sabe que la planeación estratégica ayuda a los directivos a ver cuál puede ser el tamaño de la rentabilidad, la viabilidad y la autosostenibilidad de las inversiones que se emprendan en las organizaciones (León, 2014).

A continuación, se reflexiona sobre la necesidad de supervivencia de toda organización, convoca la utilización de instrumentos como la planificación estratégica de recursos humanos de una forma proactiva puedan enfrentarse a las actuaciones empresariales en contexto globales, permitiéndoles de esta forma prever el futuro y salir avante con sus estrategias. Los resultados obtenidos, se condensan en que la planificación estratégica de recursos humanos es necesaria desde cualquier punto de vista, puesto que aportan beneficios sustanciales a la gestión institucional al definir en horizontes en el corto y largo plazo en el avance y las competencias necesarias del personal para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la organización (Mendoza, 2016).

Las relaciones laborales o industriales, gestionadas a través de un sindicato o de manera personal, se establecen normas básicas formales. La importancia de que personal directivo estudie y conozca el comportamiento organizacional, y que lo diferencia de la gestión empresarial, así también se requiere que personal de gerencia o dirección se documenten sobre el comportamiento humano en las organizaciones, para entender cuáles son sus motivaciones (Dailey, 2012).

Los dirigentes de las organizaciones, deben dirigir las con mucha agilidad y flexibilidad, para desarrollar y sostener una ventaja competitiva en un entorno globalizado y en exceso competitivo, pero además de esto, los dirigentes precisan de tener una fuerza laboral, con dominio del uso de las tecnologías, a través del capital humano, esto avanzado por el manejo y aplicación correcta del comportamiento organizacional, la excelente gestión administrativa, operando de manera óptima el

recurso humano con el que se cuenta (Ivancevich, 2006). Cuando se hace mención de una organización, es importante no olvidar que se encuentran integradas por capital humano, con el cual se busca alcanzar ciertos objetivos, y el comportamiento organizacional de las personas se puede definir como el estudio de los estratos sociales que actúan en las organizaciones, esta herramienta ayuda a bosquejar la interacción de las personas y su influencia mutua en sus actuares (Baquerizo, 2017).

Unos de los ejes de la eficacia y la eficiencia dentro de una organización y que es uno de los pilares del éxito, es la actitud del capital humano, por lo que la oportuna gestión organizacional, será uno de los factores de la motivación, para sembrar en el recurso humano un sentido de pertenencia que mejore la productividad (Trelles, 2001).

## **2.2. Marco Histórico**

El trabajo es un elemento importante en la economía de un país, ya que es una actividad remunerada, lo que le da un aporte a la vida política, social y económica, es por ello que esta actividad tiene la necesidad que ser regulada con legislaciones que brinden una sanidad a las relaciones entre los trabajadores y empleadores.

En el caso particular de México, una de las etapas más representativas con respecto a la protección de los derechos humanos, ocurrió entre 1916 y 1917, cuando el poder constituyente promulga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que por un lado dentro de los derechos fundamentales se integra al trabajo como un derecho humano y por el otro, en su artículo 123, el amparo de los derechos de los y las trabajadoras, incluyendo quienes están al servicio del Estado.

La protección que la Ley Suprema del País, brinda tanto a los derechos humanos, como a los derechos de las y los trabajadores, ha tenido algunas evoluciones importantes como la reforma de junio de 2011, en la que el artículo 1º, prevé que todas las personas, gozarán de los derechos humanos, que se encuentran reconocidos en la Constitución, así como en los tratados internacionales, de los que México sea parte. Esta misma reforma coacciona a toda autoridad a “promover, respetar, proteger y garantizarlos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad” (Salazar, 2014).

Las crisis económicas por las que, a atravesado México, tienen un impacto negativo en diversos ámbitos, ello incrementa las limitantes para que la población pueda tener un pleno ejercicio de sus derechos, este impacto negativo, agrava de manera agresiva primero en el derecho al trabajo y segundo a los derechos humanos laborales. El desempleo, los bajos salarios, la discriminación, acoso laboral, crecimiento laboral, la marginación, son algunas de la violaciones a los derechos humanos laborales, que tienen como origen la conexión directa que existe con el ámbito político y el tráfico de influencias, que evitan que estos derechos sean tutelados de forma efectiva, ya que no se toma en cuenta que los derechos humanos, tienen una estrecha relación con los derechos laborales y que ambos tienen una constitución detentora del uso irracional o arbitrario del poder.

Los derechos humanos, son subjetivos, están dotados de la máxima jerarquía, a nivel nacional e internacional, estos derechos exigen en ambos niveles, el respeto y garantía de su ejercicio, en todos los aspectos, esto sin excluir a las relaciones laborales donde cada empleador debe respetar los derechos humanos de sus trabajadores.

Los derechos humanos desde un estricto sentido jurídico representan, la igualdad, la equidad, la libertad y la justicia, esta será un punto vinculatorio entre estos y el derecho del trabajo, “que puede ser entendido como el conjunto de normas y principios que rigen las relaciones que de manera individual y colectiva se establecen entre el empleador y quien presta un trabajo subordinado. Según apunta el maestro Mario de la Cueva, al exaltar al trabajo como un valor supremo de la vida humana puede reconocerse su sentido de universalidad y es en ese aspecto donde el derecho del trabajo coincide con el concepto del derecho natural pues sirvió para defender a los hombres de todos tiempos y pueblos contra la arbitrariedad del poder, lo que engendró la Declaración de Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789 y la Declaración de Derechos de la Constitución francesa de 1793. Ello colocó al derecho del trabajo en la base de los derechos humanos, al consagrar a la libertad de trabajo como exigencia y suprimir la esclavitud y la servidumbre” (Sánchez & Sánchez, 2021)

El trabajo y la dignidad, tienen un estrecho vínculo, mientras que el trabajo permite a la persona tener un pleno desarrollo de sus capacidades, y la dignidad en determinados contextos donde se acentúa el respeto de la dignidad como sinónimo del respeto a la integridad física de la persona, de su autonomía, su voluntad o su libertad (Sánchez & Sánchez, 2021).

El 30 de noviembre de 2012, en el Diario Oficial de la Federación, se publicó una reforma a la Ley Federal del Trabajo, en la que se define el trabajo digno en su artículo 2º, párrafo 2º, lo que a la letra dice:

**(...) Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.(...)**

Esta condición que se determina o se prevé en este ordenamiento, con referencia al trabajo digno, no se puede estimar que se ha satisfecho, hasta que se cumplan todas las condiciones de trabajo digno que estipula el ordenamiento legal en cita.

La atadura que enlaza al derecho del trabajo con los derechos humanos, radica en la protección de la dignidad, en su concepción jurídica, por un lado, el derecho de trabajo regula las relaciones laborales, entre empleado y empleador, sin embargo, también atiende el resguardo de los derechos de los trabajadores entre estos la dignidad, por otro lado, los derechos humanos otorgan la protección de la persona, entre estos derechos se encuentra también la dignidad humana, que es el componente común entre estas ramas del derecho. Lo citado con antelación, simboliza el génesis del porque los derechos laborales se elevan a la calidad de derechos humanos laborales. La organización en términos generales hace referencia a un grupo de personas que llevan a cabo una actividad, si este enfoque se aterriza en un contexto administrativo, la organización es un sistema configurado con funciones y puestos predeterminados, es decir una estructura formalizada.

Precisamente después de concluida la Segunda Guerra Mundial, el comportamiento organizacional fue concebido en términos de dos conceptos sencillos y memorables: " la persona se adecuó al trabajo" y que el trabajo se adecuó a la persona", esta idea atiende de manera indirecta pero funcional la teoría de la división del trabajo de Adam Smith,

"El campo del comportamiento organizacional se desarrolló primordialmente gracias a las contribuciones de la psicología, la sociología y la antropología. Cada una de ellas aportó ideas relevantes para los acontecimientos organizacionales que se combinaron en una materia por separado conocida como comportamiento organizacional. Otras tres disciplinas que ejercieron una influencia menor en el desarrollo del comportamiento organizacional son la economía, las ciencias políticas y la historia." Cherrington (1989: 27).

El economista Adam Smith, en 1776, infirió que los medios de producción podrían incrementar esta, si se realizaba una división del trabajo, ya que esto tenía como consecuencia una mayor capacidad y una mejor practica para el personal, con esto se tiene claro que el proceso de producción puede separarse por especificaciones, especializaciones y profesiones (Smith, 1994), con ello se construye un crecimiento económico, y aunque esta teoría no tiene un discurso centrado en las condiciones laborales, si le damos una perspectiva desde el ángulo de visión del comportamiento organizacional, se puede visualizar una semilla de la mejora en las condiciones de trabajo, al reducir su carga., lo cual dio la pauta para que los medios productivos tuvieran una mejor organización y los procesos productivos tuvieran mejores resultados.

En 1817, Robert Owen, formuló el lema de ocho horas de trabajo, ocho horas de recreo y ocho horas de descanso, con esto emprende el objetivo de tener una jornada laboral de ocho horas, dentro de una reglamentación, así como reglamentaciones para el trabajo infantil y la participación de las organizaciones en los proyectos dirigidos hacia la comunidad, con ello rompe el paradigma existente del capitalismo industrial, a la par sin así estilarlo (Almanza, 2018), como consecuencia de lo anterior se atienden mejoras en la condiciones laborales que atañen uno de los

tantos apartados del comportamiento organizacional, cuestión que repercutió de manera positiva para los años venideros ya que las organizaciones comenzaron a tener una mejora en su producción.

La teoría de la burocracia de Max Weber, una manera de organización por jerarquía, donde cada integrante de la organización está especializado en las funciones que tienen asignadas sus áreas (Pereira, 2008), La gestión administrativa de tipo burocrático propuesta por Weber, plantea un alto grado de eficiencia en el trabajo, por ser una teoría que garantiza el ahorro de costos, máxima división del trabajo, prevé el comportamiento humano disponer de una mayor eficiencia en todos los procesos y cargos desarrollados en una organización. Esta teoría marco un cambio positivo para las organizaciones por atender los intereses de los trabajadores y los de las organizaciones.

Kurt Lewin fue quien introdujo el concepto de Dinámica de Grupos como estudio científico de los pequeños grupos en los años 30, llegando al convencimiento que la sociedad necesitaba una aportación científica para un mejor conocimiento de las relaciones humanas y la vida de los grupos. Rama científica que fue favorecida en EEUU a causa de condiciones históricas, sociales y económicas de la época (Almanza, 2018).

### **2.3 Bases teóricas**

El campo de estudio del comportamiento individual del personal dentro de una organización, en la teoría del psicólogo Frederick Herzberg, propone un criterio en el que el nivel de rendimiento de una persona varía en función de su nivel de satisfacción, es decir que cuando una persona se siente bien su respuesta hacia el trabajo es diferente que cuando se siente mal (Griffin, 2017). Esta teoría de la motivación propone dos categorías de motivadores una con factores de higiene que consisten en atender el contexto laboral y como las personas se pueden desmotivar cuando no existen elementos como seguridad en el trabajo, relaciones sociales, salario, relaciones de trabajo con los puestos de jefatura, y la otra con factores de motivación, que refieren a los deberes que se relacionan con empleo, y que los elementos motivacionales

producen efectos de satisfacción y de incremento en la productividad de alta calidad y estos elementos son los reconocimientos, ascensos y la libertad de decidir cómo realizar un trabajo.

Esta teoría sostiene que, si la organización configura un contexto laboral con características de decoro en las condiciones laborales, hacia el personal, esta recibirá una réplica favorable por parte del capital humano, que empeñan sus esfuerzos en actividades adicionales a las encomendadas en pro de alcanzar o superar los objetivos de la organización.

### **2.3.1 La Teoría X y Y**

En la actualidad las organizaciones apoyan su teoría de la gestión del talento humano, llevan a cabo la constante administración de motivadores para sus colaboradores y colaboradoras, esto los lleva a obtener un alto desempeño, más eficiencia y efectividad, con una mayor productividad. Algunas organizaciones toman como base la teoría del Douglas McGregor, conocida como X And Y, en su libro El Lado Humano de la Empresa, para estructurar su plan estratégico, en el que la mayoría de las organizaciones no integran la gestión del recurso humano, la minoría que lo hace, integra metas y objetivos, con la ministración de motivadores para el personal (Luz, 2018).

La teoría X y la Teoría Y, son la cimentación para el reconocimiento de conjeturas en esenciales.

Douglas McGregor, plantea la teoría “Y”, en donde a través de diversos supuestos, encuentra que las colaboraciones en los grupos de personas dentro del ambiente organizacional, es un aspecto en el que el talento y la capacidad de los administradores, se debe encender para fructificar y liderar el potencial del capital humano, en esta misma línea McGregor, manifiesta que la Teoría “X”, proporciona una administración sencilla e ineficiente y esto se adjudica a la esencia del recurso humano con el que se debe trabajar, regresando a la teoría “Y”, implica que si los empleados, no tienen compromiso con la organización es a causa de esta y sus métodos y la gestión de los recursos.

El compromiso de las personas trabajadoras hacia con la organización se encuentra arraigado en sus metas, objetivos y necesidades, que, si la organización las ignora y las desdeña, lo estaría haciendo con las propias, ya que la unión de ambas se traduciría en una fuerza laboral muy productiva y competitiva (Madero & Rodríguez, 2018).

De acuerdo a esta teoría encuentro un problema continuado en la administración, y es que gran parte de las organizaciones se oponen a ceder una igualdad e integración de metas, objetivos y necesidades organizacionales con los del capital humano y actúan como un imperio nocivo para los derechos de las personas trabajadoras, con el disfraz de organización humanista, que concede derechos de manera parcial. Esta teoría no atenta contra la gestión inmejorable del recurso humano, es decir no sigue una línea de acción que comande el funcionamiento de las actividades bajo un esquema de una Dirección estratégica autoritaria que merme las condiciones óptimas de los y las trabajadoras. El principio que funciona como núcleo de esta teoría es el de la integración, que formula condiciones de tal manera que los miembros de una organización puedan acceder al logro de metas y objetivos, así como cubrir las necesidades propias, dirigiendo sus impulsos y esfuerzos para alcanzar el éxito organizacional. Esta teoría estimula nuevas políticas de conducción gerencial, en las que metas, objetivos, y cubrir las necesidades de la organización, se alineen con los de las y los trabajadores para los entornos productivos y de éxito se vuelvan más vigorosos, En términos más simples, un empleado o empleada motivada es más productiva. Para efectos del presente trabajo de investigación en la Teoría “Y”, de Douglas McGregor, tiene una correlación directa entre el respeto a los derechos humanos laborales como eje motivador y la productividad del recurso humano.

A través de la motivación hacia el recurso humano, es que este desarrolla un talento que hace que pongan en práctica sus competencias, habilidades y destrezas, con las contribuirán al desempeño y desarrollo de la organización. Esta teoría de la motivación al talento humano y su gestión, resulta ser un factor relevante para las organizaciones, ya que esto le permitirá el logro de objetivos estratégicos y mejores resultados, Con lo que se puede lograr el desarrollo y fortalecimientos de las

organizaciones, generar productividad y competitividad y por ende mayor rentabilidad (Jiménez, 2008). Con lo que se puede lograr el desarrollo y fortalecimientos de las organizaciones, generar productividad y competitividad y por ende mayor rentabilidad.

### **.3.2 Teoría del proceso administrativo**

Como toda ciencia, la administración a lo largo de su historia ha tenido una evolución, se tiene a Frederick W. Taylor, (1911), la administración científica, en la que fusionó el método científico y los que haceres administrativos, que tuvo como resultado un proceso de adiestramiento de trabajadores, lo cual exhorto a dividir el trabajo entre empleados y empresa en partes iguales, posterior tenemos a Henry Fayol, (1916), con una propuesta inicial del proceso administrativo, en su trabajo “Principios de administración industrial y general, después Elton Mayo, (1950), realizó un experimento en la industria textil con referencia al incremento en la productividad, y lo complemento con la experiencia de Hawthorne, (1927), dirigida por la universidad de Harvard, también hubo grandes aportes por parte de Douglas McGregor (1960), Frederick Herzberg (1959), Abraham Maslow (1943), Harold Koontz, Alvin Toffler (1980) y Peter Druker (1942).

La administración es un proceso que atiende la gestación de la calidad en las operaciones de una organización, por medio del óptimo aprovechamiento de sus recursos, ello en función de los objetivos planteados. (Cano, 2017), El proceso administrativo se integra por una serie de etapas, que se deben gestionar de manera correcta a través de sus dos fases, en la operacional se diligenciarán todas aquellas actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos en su periodo de estructuración, en la estructural en la que se inicia con ciertos propósitos y se confecciona el mejor proceder para alcanzarlos.

Las etapas del proceso administrativo es una metodología, que va a ayudar a toda aquella persona que quiera gestionar una organización de manera óptima, organizando un proceso que se compone de varias etapas, las cuales se describen a continuación:

Planeación: En esta etapa, se genera una visión presente y futura de la organización y que dirección debe tomar la organización y los resultados que se ambicionan obtener con las tácticas para minimizar los riesgos.

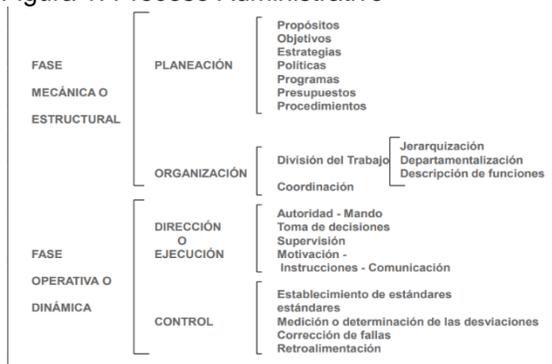
Organización: Radica en determinar el diseño de los procedimientos, actividades y métodos de ejecución que aminoren las complicaciones en el trabajo.

Integración: Se lleva a cabo una selección y obtención de recursos necesarios para iniciar las operaciones de la organización.

Dirección: En este apartado se atiende la diligencia de todas las etapas del proceso administrativo, mediante la ostentación del liderazgo, la administración de los recursos y la ejecución optima de las labores de cada persona.

Control: Etapa en la cual se establecen rangos evaluativos, sobre la ejecución de las etapas del proceso administrativo, ello a fin de identificar los desaciertos, para concebir un ejercicio preventivo, correctivo y de mejora continua en cada una de las actividades de la organización.

Figura 1. Proceso Administrativo



Fuente: <https://cursos.clavijero.edu.mx/cursos/área->

La planeación es un proceso continuado que ayuda a diseñar y definir la ejecución de estrategias que lleven a la organización a tener una posición competitiva en el mercado, ya que estas acondicionan las estructuras y procesos internos con la perspectiva de que originen resultados positivos (Idalberto, 2017). La planeación es el recurso principal de una organización para trazar el camino que se ha de seguir, con

las condiciones que habrán de guiarlo y una sucesión de actuaciones y todo aquello que contribuya a su realización,

La planeación radica en establecer una secuencia lógica, de acciones y principios con los que se fija un curso para la organización, en un tiempo determinado, que cubre aspectos de un proceso integral, que va a optimizar los recursos disponibles, con nuevas maneras de hacer las cosas, esto es en sí una proyección futura de lo que se quiere para la organización y cuáles serían los medios para conseguir esa proyección, y esta deberá adaptarse a las características de la organización y de las condiciones en las que se realiza para tener un impacto positivo (Madero, 2019).

El proceso administrativo se construye a través de las etapas ya descritas, para iniciar y mantener el correcto funcionamiento de una organización.

El procedimiento administrativo es un método de trabajo, que implementa operaciones guiadas por una sucesión cronológica, las cuales tienen una conexión específica. El procedimiento establece de manera específica y sistemática las operaciones que lleva a cabo cada dependencia o unidad administrativa, por lo cual es importante que cada área, unidad administrativa o dependencia tenga total seguridad de que su manual este actualizado conforme a su Reglamento Interior, Decreto de Creación o Ley Orgánica y que haya sido publicado ya sea en el Diario Oficial de la Federación o la Gaceta de Gobierno. La utilidad de un manual de procedimientos, reside la claridad y veracidad de la información que contiene, en hacer revisiones periódicas para tenerlos siempre actualizados.

Los procedimientos administrativos son de importancia prioritaria y de uso fundamental para el desarrollo de las actividades de las Dependencias y Organismos Auxiliares de la Administración Pública Estatal, entendiéndose que a través de estos se proveen los bienes y servicios que demanda el colectivo social. Los Organismos Auxiliares y las Dependencias del Gobierno Estatal, realizan diversos procedimientos, para ejercer las funciones que tienen encomendadas a través del marco legal, por lo que en el manual de procedimientos se debe identificar las áreas, funciones, tareas,

recursos, flujos de información y la conducción de las actividades, en este sentido es en el que radica la elaboración de un manual de procedimientos, de esta guía.

Los manuales administrativos o de procedimientos, son mecanismos que contribuyen a describir una secuencia lógica, de las diversas actividades que se desarrollan en cada área de la organización, ahora bien, los procedimientos se componen de una serie de progresiones cronológicas, de actividades vinculadas que describen el orden de hacer cierta actividad y que hasta cierto punto es incorruptible, ya marca la pauta para efectuar actividades determinadas (Exteriores, 2004).

Algunos de los primeros estudios sobre el comportamiento organizacional de las personas trabajadoras, se llevaron a cabo en el año de 1923, por un equipo liderado por Elton Mayo, haciendo un análisis de las causales sobre la rotación del personal y las problemáticas en los procesos productivos, la parte gerencial aplicó sin éxito varias medidas que incentivaban y motivadores para incrementar el desempeño. Elton Mayo, comienza un experimento, implementando un periodo de descanso de 15 minutos y servicios médicos para atender a los trabajadores (Cabrera & Schwerdt, 2014).

Uno de los estudios con mayor importancia para establecer las bases del desarrollo del comportamiento organizacional, es el de Hawthorne, entre los años 1927 a 1932. Los ingenieros de Western Electric, decidieron invitar a Elton Mayo, junto con sus colaboradores para llevar a cabo una serie de experimentos realizando cambios en las condiciones de trabajo, en la duración de la jornada, periodos de descanso, entre otros; posterior a realizar estas implementaciones, diseñaron un método para evaluar el efecto que producía, sobre la productividad de los trabajadores que estaban integrados en un sistema de incentivos (Hernández R. S., 1994)

El control interno en las organizaciones es una secuencia de métodos coordinados, que ejercen un resultado en el cumplimiento de objetivos. Los manuales de procedimientos son herramientas administrativas que apoyan las funciones institucionales y están estimados como documentos esenciales para el control administrativo.

### **2.3.3. Manual de Procedimientos**

En la Administración Pública, ya sea estatal o federal, para el ejercicio de sus funciones se atiende el uso de reglamentos interiores y manuales administrativos lo cual se prevé en el artículo 8 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, que a la letra dice:

Artículo 8.- El Gobernador del Estado expedirá los Reglamentos Interiores, los Acuerdos, Circulares y otras disposiciones que tiendan a regular el funcionamiento de las dependencias del Ejecutivo y autorizará la expedición de los manuales administrativos.

Por lo tanto, para la realización de actividades que conlleva la función pública es indispensable contar con manuales administrativos, para llevar a cabo las actividades administrativas del servicio público.

Para la realización de manuales de organización o procedimientos, tanto la administración pública estatal como la federal emiten guías técnicas, en las que se detalla como elaborarlos y cuales son los formatos de documento a usar.

Los manuales de procedimientos tienen como objetivo instaurar de manera singular la forma de llevar a cabo una actividad determinada, así como efectuar cada etapa del procedimiento de acuerdo a la normativa de la organización.

### **2.3.4. Diagnóstico (Análisis PESTEL)**

Una de las herramientas de la planeación estratégica, que tiene una gran efectividad es el análisis PESTEL, ya que nos puede originar un pilar en el desarrollo de una planeación estratégica.

Valorado por distintos autores, este análisis plantea describir el ambiente externo de las organizaciones por sus factores políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos, ecológicos y legales, (Peralta & Viltard, 2016).

Esta herramienta resulta ideal para establecer benchmarks de posición competitiva. Propone un abordaje sencillo, sugiriendo listar las fortalezas en términos de factores críticos de éxito y calificarlas en una escala de uno a diez. Si se realiza un

análisis con los competidores clave, se puede obtener una base para identificar aquellos en el grupo que son más competitivos. Al parecer este enfoque es simple y adaptable a cualquier tipo de organización comparado con algunos ejercicios complejos de optimización matemática (Peralta & Viltard, 2016).

Para el principio de esta investigación se plantea la realización de un diagnóstico de las organizaciones, iniciando con la aplicación de un análisis PESTEL, que se encuentra planteado para este trabajo, según (Lerma, 2014), el modelo de análisis PESTEL, da un panorama del entorno de una organización para medir los factores que componen las siglas de su nombre es decir políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, con lo que se analizará si existen circunstancias en los factores citados que generen espacios de oportunidades o si se encuentran amenazas.

Para la correcta ejecución de un análisis PESTEL, se debe de seguir una serie de pasos que se enlistarán a continuación:

- Determinar el alcance de la investigación
- Determinar las fuentes de información
- Generar un orden de prioridades

Este tipo de análisis resulta ser una de las bases de la planeación estratégica, ya que además de definir las acciones que debe tomar la organización, también señala los objetivos y estrategias.

En el siguiente paso se tiene seleccionada una muestra representativa a la cual se le hace llegar una solicitud de levantamiento de encuestas, se realizan criterios para enviar el cuestionario a través de las tecnologías de la información y comunicación, a efecto de tener una actividad agilizada, a razón de tener un control en la recepción de las respuestas por parte de los encuestados.

A continuación, se analizan las respuestas proporcionadas en la encuesta y se realiza el análisis estadístico respectivo, iniciando por los datos descriptivos, a continuación, se valida la confiabilidad del instrumento de evaluación por medio del

Alpha de Cronbach. Posteriormente se comprueban las hipótesis planteadas por medio de la prueba Chi cuadrada y por último se realiza una propuesta de solución ante la problemática establecida.

En seguida, se explicará cada rubro mencionado anteriormente:

Figura 2. Análisis del entorno general: PESTEL

P-POLÍTICOS:	E-ECONÓMICOS:	S-SOCIALES:
Factores en materia normativa que afecten al comercio internacional y las inversiones del país, programas de financiación, tratados comerciales, política fiscal, nivel de estabilidad, porcentaje de corrupción y demás factores políticos que coincidan las operaciones empresariales	Situación económica del país, nivel de producción nacional o PIB, política monetaria, tipo de cambio, tipo de interés, política de empleo y desempleo, nivel de impuestos, nivel de inflación y demás factores macroeconómicos que afecten al país objeto de estudio.	Situación del Estado del Bienestar, nivel de vida, distribución de la renta, situación demográfica, estilo de vida, movilidad laboral y social y otros factores sociales y culturales.
T-TECNOLÓGICOS:	E-ECOLÓGICOS:	L-LEGAL:
Situación en I+D+i, programas y ayudas a la inversión tecnológica, costes de la energía acceso a internet, etc.	Políticas de protección al medio ambiente, leyes de protección medioambiental, actitud ecológica, preocupación por el calentamiento global y variables relacionadas con el medio ambiente	Existencia de patentes, licencias, derechos de propiedad intelectual, leyes de salud y Seguridad Social, contrataciones y normativa mercantil.

Fuente: <https://oscarauza.com/marketing/analisis-pestel/>

En toda medición siempre se tiene la codicia de la validez y la confiabilidad, cuando se trata de cualquier instrumento de medición en cualquiera de los campos en se utilice. El coeficiente de Alpha de Cronbach fue una propuesta de Lee J. Cronbach, como un dato para valorar la confiabilidad de una prueba o de cualquier elemento derivado a partir de la suma de varias mediciones. Con este coeficiente se hace un estimado del valor como se muestra en la siguiente ecuación:

$$r_{X,T}^2 = \frac{\sigma_T^2}{\sigma_X^2} = 1 - \frac{\sigma_\epsilon^2}{\sigma_X^2}$$

Al realizar una evaluación de la consistencia interna del grupo de ítems del compuesto, por lo que ello corresponde con un coeficiente de equivalencia, por tal motivo estima la varianza en los puntajes que se observan corresponden a factores comunes de los diferentes ítems. (Cronbach, 1951).

La prueba de Chi Cuadrado son una serie de hipótesis aleatorios, que se utilizan para realizar comprobaciones de una serie de afirmaciones, con referencia a las funciones de probabilidad de una o dos variables.

Este tipo de pruebas se pueden aplicar en dos situaciones básicas únicamente

a) Cuando se quiere comprobar una variable, que tiene una descripción adecuada y que tiene una determinada función de probabilidad. La prueba correspondiente se llama chi-cuadrado de ajuste.

b) Cuando queremos indagar si dos variables son independientes estadísticamente. En este caso la prueba que aplicaremos ser la chi-cuadrado de independencia o chi cuadrado de contingencia.

Esta prueba ajusta la hipótesis nula, establece que una variable determinada, tiene cierto grado de distribución de probabilidad con ciertos valores de los parámetros. Constantemente la definición de variable de manera tácita lleva valores de sus parámetros, de no ser así los parámetros serían estimados a partir de la muestra de los valores de la variable que se utilizará para llevar a cabo la prueba de ajuste.

La hipótesis nula se puede definir de la siguiente manera:

Hipótesis nula:  $X$  tiene distribución de probabilidad  $f(x)$  con parámetros  $y_1, y_2$

Hipótesis alternativa:  $X$  tiene cualquier otra distribución de probabilidad.

Es importante resaltar que el rechazo de la hipótesis nula no demuestra que sean falsos todos sus aspectos sino únicamente el conjunto de ellos; por ejemplo, podría ocurrir que el tipo de distribución fuera correcto pero que nos hubiésemos equivocado en los valores de los parámetros (De la Fuente, 2019).

#### **2.4. Marco Legal**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Es el documento donde se encuentra plasmada la constitución de un país, su forma de gobierno, define la existencia de una división de poderes, sus funciones, su estructura se divide en dos, por un lado se tiene la parte dogmática, que establece los

derechos humanos, que tienen cada persona que se encuentra en el país, por otro lado se tiene la parte orgánica, que prevé la estructura jurídica y funciones de la administración del país, tanto en sus tres niveles de gobierno, y los poderes de la unión.

En su artículo 123, establece las relaciones de trabajo entre empleados y empleadores, en su apartado A, en el apartado B, se manifiesta la regulación, de las relaciones laborales entre los poderes de la unión y sus trabajadores, de esta se deriva la Ley Federal del Trabajo, con ambos apartados.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

En sesión pública del 24 de febrero de 1995, con motivo de la iniciativa de decreto por la que se reforman, adicionan y derogan diversos libros, títulos, capítulos, secciones, artículos y fracciones de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, sometida a esta Soberanía por el ciudadano Gobernador Constitucional, el día 3 de enero de 1995, y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 233 de la propia Constitución, la H. "LII" Legislatura del Estado de México.

Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y Municipios, regula las relaciones de trabajo de los servidores públicos al servicio del Estado.

Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo.

Esta normativa, deriva de la Ley del trabajo del Estado y Municipios, brindan certeza jurídica a la relación laboral con derechos y obligaciones debidamente estipulados y con el objetivo de establecer coordinación, control y eficiencia en el desempeño de sus funciones

Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

**ARTICULO 1.-** La presente ley es de orden público e interés general y tiene por objeto regular el régimen de seguridad social en favor de los servidores públicos del estado y municipios, así como de sus organismos auxiliares y fideicomisos públicos.

**ARTÍCULO 2.-** La aplicación y cumplimiento del régimen de seguridad social que regula esta ley, le corresponde al Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios.

Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano.

# **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación, busca obtener conocimientos, posterior a la realización de una práctica sistematizada basada en la realidad que ofrece la temática de investigación, por lo que esta investigación será aplicada.

Esta investigación será de carácter mixto, ya que en este se hace una fusión de los enfoques cualitativos y cuantitativos, para exhibir o presentar los conocimientos de la realidad tal como ocurren, en una situación, en un espacio y tiempo, en este tipo de investigación se observa, se registra, se pregunta y se registra, con esto se puede definir el fenómeno de estudio de manera pura, es decir sin integrar ninguna modificación. Algunas interrogantes que se pueden aplicar son ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan?

En la investigación se encuentran diversos enfoques, entre los que encontramos el cuantitativo, cualitativo y el mixto, el primero de ellos consiste en cuantificar datos con análisis estadísticos, utilizando números o símbolos, para exponer los datos, generaliza los resultados, establece relaciones y comparaciones entre los datos recolectados, toma grandes muestras, el segundo de ellos se enfoca en lo subjetivo, toma datos o información de lo que las personas sienten y piensan, es interpretativa, no admite generalizaciones, se realiza con pequeñas muestras y el tercero y último retoma las características de los estudios cualitativo y cuantitativo, ello de acuerdo a la investigación que realiza, que es el enfoque que llevará el presente proyecto de investigación.

Se ejercerá una interpretación multidimensional, con un análisis que se formalizará, desarrollará y explicará con la particularidad del contexto de la problemática, asegurando con ello una coherencia en la investigación. Para cernir la complejidad de la temática de estudio, se tiene la necesidad de una descripción del fenómeno, por lo que se recurre a la operacionalización del método, determinándose la captación de información por medio del muestreo estratificado simple, lo que permitirá dimensionar los estratos con ciertos atributos o características de la población objeto de estudio.

Para la colecta de datos, que estimen la percepción de la población, con respecto al objeto de estudio, se aplicarán encuestas vía electrónica, que concedan la obtención de información controlada, y así evaluar el clima laboral con respecto al ejercicio de los derechos humanos laborales y la productividad.

Las encuestas son un proceso de investigación que brinda la oportunidad de elaborar datos de manera rápida y eficaz. Las encuestas aplicadas revelan datos con respecto al clima laboral contextualizado en el respeto los derechos humanos laborales y como su aplicación pretende contribuir a mejorar la actitud de las personas y su desempeño en el trabajo, las preguntas contenidas serán de opción múltiple simple y de respuestas múltiples simples.

Los resultados presentaron una comprensión, en la descripción de diversos aspectos del personal que gestan los comportamientos, opiniones y actitudes en el ámbito educativo de los niveles medio superior y superior, en un contexto del respeto a los derechos humanos laborales. En la misma línea de lo ya citado se empleó un análisis estadístico, amparado por los resultados por el método de evaluación ya propuesto.

### **3.2 Población y muestra**

La entidad social de análisis se encuentra circunscrita en el sector público en las organizaciones de los niveles medio superior y superior, con mayor demanda en los municipios de Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca, que cuentan con una población de 1100 trabajadores de la educación entre docentes y administrativos.

El muestreo estratificado se hizo de manera proporcional, es decir que el tamaño de la muestra de cada estrato, es directamente proporcional al tamaño de la población total, por consiguiente, las muestras de los estratos tienen la misma fracción de elementos, con un porcentaje del 10 por ciento de cada estrato.

Las características de segmentación de los subgrupos de la población radican en diversas acotaciones, entre estas la ubicación geográfica, estar en los niveles

académicos medio superior y superior, pertenecer al sector público, tener calidad de docente o administrativo y que la institución tenga un nivel de demanda considerable.

### **Instrumentos**

Se elaboró un cuestionario de preguntas de opción múltiple simple y de respuestas múltiples simples, que será distribuido mediante la plataforma de Google Forms, el cual tiene como objetivo siguiente:

Saber a cuantas personas del sector educativo le son violados o transgredidos sus derechos humanos laborales.

Y los objetivos específicos siguientes:

Saber cuáles de los derechos humanos laborales son los más transgredidos.

Saber en qué estatus ocurre más esto, en administrativos o docentes.

Saber si la violación a los derechos humanos laborales, influye en el comportamiento y desarrollo organizacional del recurso humano y su productividad.

El cuestionario que al inicio indica cuál es su funcionalidad así como su finalidad, expresando que es parte de una investigación académica, para obtener el grado de maestro en el Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca, que al ser una institución que pertenece al Ejecutivo Estatal, es sujeto obligado de la Ley de Protección de Datos Personales y cuenta con un aviso de privacidad, por lo que la información que proporcionen será estrictamente confidencial, así como las instrucciones, consta de 20 reactivos con diversas opciones de respuesta, quedando de la siguiente manera:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación académica, para obtener el grado de maestro, en el Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca, el cual contó con un aviso de privacidad. La información que usted proporcione en el apartado de respuestas es totalmente confidencial y su uso será meramente académico.

### **Problemática**

Conocer el grado de influencia que tiene el ejercer los Derechos Humanos Laborales, en el comportamiento organizacional del personal docente y administrativo y cuál es el derecho humano laboral más vulnerado por las organizaciones.

### **Objetivo**

- 1.- Determinar cuáles de los derechos humanos laborales son más vulnerados.
- 2.- Dar a conocer a las organizaciones educativas de carácter público de los niveles medio superior y superior a través de qué áreas se les vulneran sus derechos.
- 3.- Dar a conocer a las organizaciones educativas de carácter público de los niveles medio superior y superior, el nivel de influencia que tiene el ejercer los derechos humanos laborales en el comportamiento organizacional del personal docente y administrativo.

Saber en qué estatus ocurre más esto, en administrativos o docentes.

### **Procedimiento**

Se realizó un muestreo estratificado proporcional, las muestras de los estratos tienen la misma fracción de elementos, con un porcentaje del 10 por ciento de cada estrato.

- 1.- Identificación del conjunto de variables relevantes
- 2.- Validación de las variables seleccionadas a través de la aplicación de las encuestas.
- 3.- Selección de muestra y recolección de la información a través de los cuestionarios.
- 4.- Entrega de resultados con una descripción de las variables utilizadas, conclusiones y recomendaciones.
- 5.- Para el presente trabajo se utilizó la guía técnica de la Secretaría de la Contraloría y de la Secretaría de la Función Pública.

## **Muestreo**

En este trabajo de investigación se realizó un muestreo, estratificado aleatorio proporcional, con porcentaje de muestra por estrato del 10%, con esto se mide un parte de la población, con una respuesta aceptable ya que los estratos representan el mismo número de personas encuestadas de toda la población.

Si se atiende a la alternativa de llevar a cabo un muestro de una parcialidad del total de la población, de manera correcta, la muestra será más confiable, esto permitirá tener una estimación con mayor confiabilidad del objeto de estudio.

## **Aleatorio estratificado proporcional**

Entre el abanico de técnicas de muestro, está la aleatoria simple, que consiste en determinar cuál es la esencia de la población, que permita asignar características de formación de subgrupos o estratos, que a su vez se les asignan particularidades de interés o los elementos que forman los estratos, esto concede, al usuario de la técnica una información uniforme inherentes al interés del resultado que se busca.

Para este trabajo se realizó una estratificación con características propias de un segmento de la población, es decir la población se compone de instituciones educativas de nivel medio superior y superior, personal administrativo y docente, de los municipios de Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca, delimitación de los estratos tuvo como asignación el 10 %, para efecto de tener el mismo número de personas encuestadas por institución ya que algunas instituciones cuentan con un un mayor número de personas trabajadoras que otras.

### **3.3. Fórmula de muestreo**

Para producir el tamaño de la muestra se realiza el siguiente calculo:

Formula:

Donde  $N$  = tamaño de la población  $e$  = margen de error (porcentaje expresado con decimales). La puntuación  $z$  es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media, lo anterior con un nivel de confianza del

95% y un margen de error del 5%, se obtiene un tamaño de muestra de 285 elementos a encuestar.

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{Z^2XP(1-P)}{e^2}}{1 + \frac{Z^2XP(1-P)}{e^2N}}$$

### Características de segmentación

Una vez que se ha realizado la selección de la población de estudio, se deben precisar, los criterios o especificaciones que deben tener los elementos que integran la población o universo, ya que esto va a permitir una delimitación concentrada en el objeto de estudio.

Los procesos de estratificación, para este trabajo, se confeccionaron con algunas diferenciaciones sociales para cada estrato, entre las que se encuentran, ser servidor público adscrito a escuelas de nivel medio superior y superior de carácter público, ubicadas en los municipios de Ixtapaluca, Chalco y Chicoloapan de la zona oriente de Estado de México, ser personal administrativo y docente, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1. Estratificación de la población

Variable de segmentación	Características	Fuente de Información
Geográficas	Municipios de Ixtapaluca, Chalco y Chicoloapan	
Carácter de las instituciones	Público	Instituciones de nivel medio superior y superior
Nivel de la institución	Medio superior y superior	Secretaría de Educación del Estado de México
Número de instituciones	19	Secretaría de Educación del Estado de México

Tipo de personal Número de personas a las que se les va a aplicar la encuesta	Docente y administrativo 285
--	---------------------------------

Fuente: Elaboración propia

De los 19 estratos con la indiferencia de la cantidad de personas que lo integran, se tomó el 10%, del total de la población de cada estrato.

### 3.5 Nivel de confianza

Cuando se realice a una muestra, o a un estrato de la población y no así a la población completa, ello a razón de factibilidad. El estudio de un subconjunto es aceptable para aproximarse al parámetro real de la población sin tener que hacer un estudio a cada uno de los elementos que la componen. Al aplicar el estudio a una muestra, se consiguen datos estimados que no están cerca de los reales a los parámetros de la población, sin embargo, de acuerdo a las teorías del muestreo, debe estar muy similar, mientras haya una muestra grande y que su selección sea aleatoria.

El nivel de confianza detalla la variabilidad entre el volumen que se obtiene de un estudio y el volumen real de la población, ello define un rango de valores, dentro de una distribución normal, y en este se encuentra una alta probabilidad, para esta investigación se implementó el 95%.

### 3.6 Margen de error

(En esta investigación se utilizó el 5%) términos estadísticos el margen de error se refiere a la cantidad de error de muestreo aleatorio resultado de la elaboración de una encuesta. Es un término importante dentro de la investigación de mercados ya que define el nivel de confianza de los resultados obtenidos en la encuesta o investigación. A mayor margen de error existe un menor grado de confianza en la investigación y viceversa (Tamayo, 2017).

Cuando se realiza el análisis de una población con un carácter cualitativo o cuantitativo puede resultar un tanto tedioso, porque la población total puede contener

un gran número de elementos. Por lo general se lleva a cabo el examen a una muestra que se toma de población, lo que resulta en una serie de datos, y con ello observar hasta qué punto se puede considerar a la muestra, perteneciente a una distribución teórica conocida.

Para el estudios y análisis de una población, con el recurso de la Chi Cuadrada, existen dos vertientes, en una se analizan a todos los elementos y se estiman resultados, la otra reside en estudiar una muestra elegida de manera que nos dé un resultado sobre la totalidad de la población. Para este estudio se llevará a cabo una prueba de hipótesis de la Chi Cuadrada.

# **CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION**

#### 4.1 Presentación y análisis de resultados

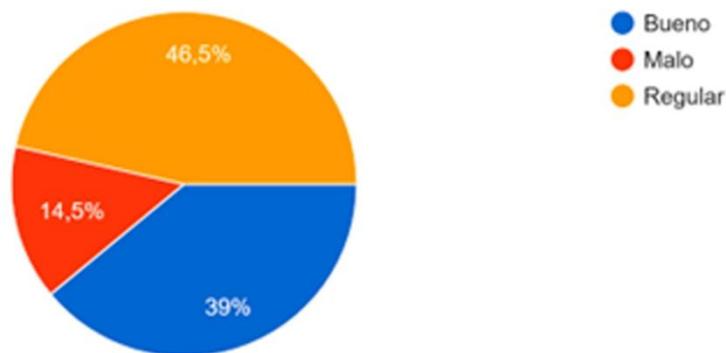
Durante el desarrollo del presente proyecto de tesis, se realizó un estudio y análisis sobre el comportamiento organizacional que externalan los servidores públicos docentes y administrativos de las escuelas de nivel medio superior y superior, públicas, de la zona oriente del Estado de México, en los municipios Ixtapaluca, Chalco y Chicoloapan, cuando en las instituciones en cita no se ejercen sus derechos humanos laborales.

##### 4.1.1 Resultados descriptivos de las encuestas

Ahora que se han recabado y registrado los datos, estarán sometidos a un análisis crítico, ello a razón de discernir las causales que impulsaron la realización del presente estudio, y distinguir que alternativas de operación ejecutar para su óptima atención. Uno de los propósitos de realizar este estudio es establecer las bases estructurales para desarrollar alternativas de solución al factor central de estudio.

En los datos estadísticos y porcentuales de esta pregunta nos indican que 39%, de las personas encuestadas recibe un trato digno y de respeto por parte de su superior jerárquico, el 14.5%, recibe un trato que acomete su dignidad, y el 46.5%, recibe un trato que no es malo, pero tampoco es bueno, si no que se encuentra en un punto medio.

Figura 4. En su centro de trabajo como es el trato que recibe de su jefe o jefa



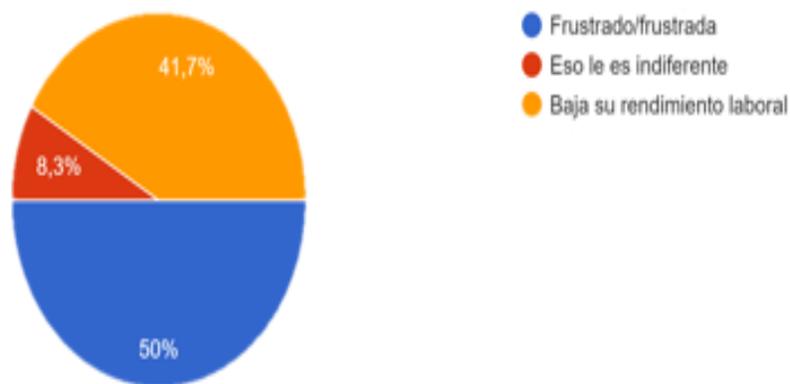
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Estos resultados advierten que la mayoría de los y las servidoras públicas no reciben un trato digno durante su estancia en su centro de trabajo, pero que tampoco reciben un trato denigrante si no que reciben un trato indiferente, condición que puede suscitar insatisfacción en el trabajo, un motor desmotivante.

#### Análisis

Los datos estadísticos y porcentuales de esta pregunta nos indican que el 50%, de las personas encuestadas, siente frustración al experimentar la violación de sus derechos, al 8.3%, de la población encuestada le es indiferente si transgreden sus derechos o no y al 41.7%, baja su rendimiento laboral

Figura 5. Cuando sus derechos humanos laborales no son respetados como se siente

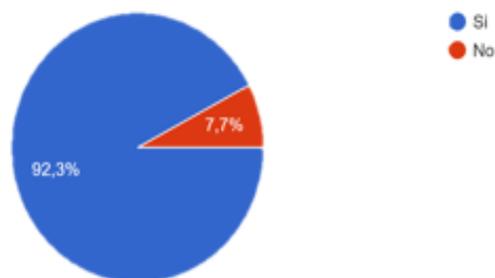


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta

Estos resultados advierten que la mayoría de la población encuestada, se ven afectadas en sus componentes emocionales, y que uno de los efectos de la frustración es la desmotivación a consecuencia de que no se ejerzan a su favor los derechos tutelados por la norma máxima del país, lo que estimula un comportamiento organizacional nocivo para la organización.

Los datos estadísticos y porcentuales de esta pregunta nos indican que el 92.3% de la población encuestada, sería más productiva si le fueran respetados sus derechos humanos laborales y el 7.7%, no sería más productiva.

Figura 6. Considera usted que si sus derechos humanos laborales, le fueran totalmente respetados sería más productivo o productiva

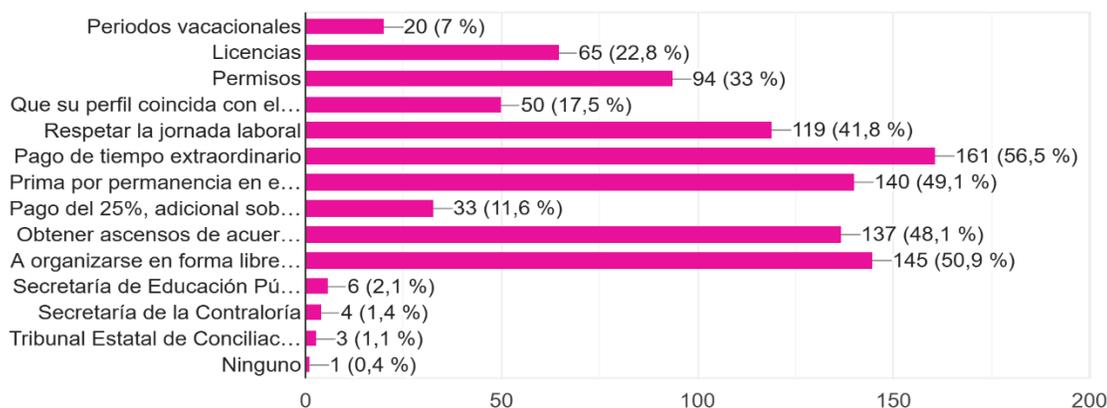


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta

Se muestra que la mayoría de la población encuestada, atendería de manera positiva, comprometida y leal sus actividades laborales si sus derechos le fueran respetados, por lo que se puede definir que el ejercicio de los derechos humanos laborales por parte de la organización hacia la persona servidora pública inciden en su comportamiento productivo.

Los datos estadísticos y porcentuales en esta pregunta nos indican que un 56.6%, de las personas encuestadas no recibe el pago correspondiente por laborar tiempo extraordinario, el 50.9%, no se les permite ejercer su derecho a organizarse de forma libre e independiente para formar un sindicato o afiliarse al correspondiente y el 49.1%, no recibe el pago de prima por permanencia denominado quinquenio.

Figura 3. De los siguientes derechos cuál considera usted que le es más vulnerado



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Estos resultados advierten que la mayoría de los y las servidoras públicas no son beneficiados a los derechos humanos laborales que les corresponden, situación con una alta probabilidad de generar una insatisfacción en el trabajo, por lo tanto, se produce un comportamiento organizacional negativo por parte de las personas servidoras públicas.

Tabla 2. Estadística Descriptiva de encuesta

Descriptivas

	<b>Medio superior o superior</b>	<b>N</b>	<b>Perdidos</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Suma</b>	<b>DE</b>	<b>Máximo</b>
Satisfacción en el trabajo	0	160	0	0.6438	1.00	103	0.480	1
	1	125	0	0.7360	1	92	0.443	1
trato del jefe o jefa	0	160	0	1.1000	1.00	176	0.933	2
	1	125	0	1.0960	1	137	0.893	2
Derechos igual productividad	0	160	0	0.0313	0.00	5	0.175	1
	1	125	0	0.1840	0	23	0.389	1

Fuente: <https://www.jamovi.org/>

El objetivo general de esta investigación esta confeccionado para detallar si el reconocer, respetar y ejercer los derechos humanos laborales, por parte de las organizaciones educativas de niveles medio superior y superior públicas de los municipios Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca del Estado de México, a su personal, es un detonante en su personal para incrementar su productividad.

De acuerdo a lo que se observa en las figuras de la 1 a la 4, se tiene un porcentaje, aunado con los datos estadísticos de la media, con un volumen que razona la disminución de la productividad del personal, cuando sus derechos humanos laborales le son vulnerados y que las condiciones productivas podrían aumentar con un motivante detonador si las organizaciones reconocieran, respetarán y ejercieran los

derechos humanos laborales, de las personas trabajadoras. De acuerdo con lo citado, se consuma la respuesta o se satisface el objetivo general planteado.

#### 4.1.2 Análisis Pestel

Este análisis se llevó a cabo a efecto de conocer los factores externos que pueden acometer a las organizaciones objeto de estudio y se puedan tomar acciones que puedan aminorar las consecuencias.

**Tabla 3. Análisis PESTEL**

Políticas	Económica
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Políticas educativas de la Unesco</li> <li>-Cambio de gobierno</li> <li>-Tratados internacionales</li> <li>-Reformas Laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presupuesto anual de egresos</li> <li>-Tasa de desempleo</li> <li>-Inversión en la educación</li> <li>-Globalización económica en la educación</li> </ul>
Social	Tecnológicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Condiciones económicas</li> <li>-Violencia</li> <li>-Bullyng</li> <li>-Sistema estratégico</li> <li>-Autoevaluación institucional</li> <li>-Talento humano</li> <li>-Participación de las personas involucradas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dispositivos móviles</li> <li>-Internet</li> <li>-Plataformas unificadas de comunicación y colaboración virtual</li> <li>-Plataformas con sistemas de trabajo virtual</li> <li>-Plataformas con sistemas de registros de trabajo oficiales</li> </ul>
Ecológicas	Legales
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Entornos con condiciones óptimas</li> <li>-Condiciones con niveles bajos de contaminación auditiva</li> <li>-Condiciones con niveles bajos en exposición a la radiación del sol</li> <li>-Calidad interna del aire</li> <li>-Condiciones con niveles bajo a la exposición a cambios bruscos de temperatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reformas educativas</li> <li>-Cumplimiento a las legislaciones laborales</li> <li>-Respeto a los derechos humanos</li> <li>-Respeto a los derechos humanos laborales</li> <li>-Tratados internacionales</li> <li>-Leyes de salud y seguridad laboral</li> <li>-Leyes de igualdad y equidad de género</li> <li>-Leyes de propiedad intelectual</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

El presente análisis Pestel decreta que existen factores irrelevantes para el funcionamiento de la organización a largo plazo, pero también se encuentran factores

específicos, que brindan que son relevantes y decisivos para el desempeño impecable a mediano y largo plazo.

## **4.2 Pruebas de hipótesis**

La prueba de hipótesis tiene como objetivo, determinar en sentido relativo dentro del parámetro falso o verdadero, aceptar o rechazar la presunción de inicio, por lo tanto, esta prueba es la forma prudente de confirmar o refutar la correlación entre los parámetros, las cuales se mencionan en los párrafos siguientes.

### **4.2.1 Comprobación de la hipótesis planteada, mediante Chi cuadrada y Cronbach**

Análisis de hipótesis/

#### A) Alpha Cronbach

Para efecto de decretar la confiabilidad del instrumento de cuestionamiento que se aplicó a la muestra de la población objetivo se efectuó un análisis de confiabilidad, basado en el coeficiente del Alpha de Cronbach, que requiere de una distribución del instrumento de medición, para generar valores de 0 a 1, una de sus características que resulta favorable es que no depende de dividir los ítems del instrumento de medición, únicamente se aplica la medición y lleva a cabo el cálculo y el valor mínimo aceptable de este coeficiente es de 0.7, en ese sentido se atendió la aplicación de la prueba resultando el valor redondeado igual a 7 lo cual indica que es una confiabilidad aceptable.

Tabla 4. Análisis de Fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	
escala	0.699

Fuente: <https://www.jamovi.org/>

#### B) Prueba de hipótesis Chi Cuadrada

Habitualmente el objetivo principal de efectuar una prueba estadística de hipótesis es concentrar evidencia para rechazar la hipótesis nula de que no existe diferencia. Si las muestras resultan ser demasiado pequeñas, la capacidad de la prueba, podría no tener una óptima efectividad para detectar una diferencia en los porcentajes con defectos. Si los datos no arrojaron suficiente certeza en contra de la hipótesis nula, se debe determinar si los tamaños de la muestra son lo suficientemente grandes, a razón de que la prueba pueda manifestar diferencias de interés, el ángulo de visión de manera práctica con alta probabilidad. En el sentido de las líneas anteriores se efectuó la prueba obteniendo los siguientes resultados.

Hipótesis:

H0: La satisfacción en el trabajo no varía la productividad laboral

HA: La satisfacción en el trabajo varía la productividad laboral

Condición: Si  $P < \alpha$  se rechaza H0 en este caso  $P = 0.001$  y  $\alpha = 0.05$  por lo tanto se rechaza H0 y se comprueba que la satisfacción en el trabajo varía la productividad laboral

Tabla 5. Tabla de Contingencia

Satisfacción en el trabajo	Derechos igual productividad		Total
	0	1	
0	73	17	90
1	184	11	195
Total	257	28	285

Fuente: <https://www.jamovi.org/>

Tabla 6 Prueba de Hipótesis

	Valor	gl	p
$\chi^2$	12.2	1	< .001
N	285		

Fuente: <https://www.jamovi.org/>

### 4.3 Discusión de resultados

Identificar si el ejercicio de los Derechos Humanos Laborales, tienen una motivación e influencia en el comportamiento organizacional del personal de las organizaciones educativas de niveles medio superior y superior públicas de los municipios Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca del Estado de México, que contribuya a que estas organizaciones tengan un mejor desarrollo en las actividades productivas de su personal docente y administrativo. Este es el objetivo del presente trabajo de investigación, en los resultados que se mostraron de manera preliminar, se evidencia que una causal, que enciende la motivación de las personas trabajadoras y que esta se convierta en un alza en la productividad, es sin duda la integración funcional de reconocer, respetar y ejercer sus derechos humanos laborales, así como la alineación de los intereses, metas, objetivos y solventar las necesidades de ambas partes, es decir los del capital humano con los de la organización.

En esta parte conviene traer a cita nuevamente la Teoría “Y” de Douglas McGregor, (1960), que en su núcleo estructural afirma que cuando existe un recurso humano más productivo dentro de una organización es debido a que la organización alinea sus intereses, metas, objetivos y necesidades a las de su capital humano, en ese mismo orden de ideas de manera tácita, refiere que para incrementar la productividad, se debe estimular el comportamiento organizacional del capital humano a través de un estímulo, que motive a que sus esfuerzos estén orientados en el incremento de la productividad.

Esta investigación tuvo como propósito detallar la relación entre los contextos organizacionales motivacionales y el comportamiento organizacional enfocado a incrementar la productividad, teniendo como detonante el ejercer los derechos

humanos laborales a las personas trabajadoras. Este entorno de investigación encuentra elementos mancomunados con la teoría en cita, las cuales radican en que la gestión del recurso humano no se debe desempeñar en una relación entre empleado y empleador con un sistema de autoritarismo. Los datos de este trabajo pueden concluir que en efecto el ejercer los derechos humanos laborales, puede influenciar de manera positiva el comportamiento organizacional de los servidores públicos docentes y administrativos de las escuelas de nivel medio superior y superior, públicas, de la zona oriente del Estado de México, en los municipios Ixtapaluca, Chalco y Chicoloapan para mejorar la experiencia productiva en estas organizaciones.

En 2016, se publicó una tesis para obtener el grado de maestro en Gerencia de Recursos Humanos, con el título Los Derechos Laborales y su Influencia en el Comportamiento Organizacional de los Empleados de los Departamentos Administrativos Financieros de las Direcciones Departamentales de Educación de Chiquimula, Zacapa y el Progreso, Guatemala. Con la autoría de la Maestra Nancy Adaly López España, que plantea que los derechos de los empleados públicos constituyen una base motivacional para el buen comportamiento organizacional y se cuestiona ¿Qué nivel de influencia tienen los Derechos Laborales en el Comportamiento Organizacional de los empleados de los Departamentos Administrativos Financieros de las Direcciones Departamentales de Educación de Chiquimula, Zacapa y El Progreso, Guatemala?, estos elemento y lo que pretende demostrar a través de la sistematización del problema con los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Qué nivel de influencia tiene el periodo vacacional en el comportamiento organizacional de los empleados de los departamentos Administrativos Financieros de las Direcciones Departamentales de Chiquimula, Zacapa y El Progreso, Guatemala?

2. ¿Qué nivel de influencia tiene el pago del aguinaldo en el comportamiento organizacional?

3. ¿Qué nivel influencia refleja los ascensos internos en el comportamiento organizacional?

4. ¿Qué nivel de influencia muestra las autorizaciones de licencias en el comportamiento organizacional?

5. ¿Qué nivel de influencia es manifestado en la conformación de las jornadas de trabajo en el comportamiento organizacional?

6. ¿Qué nivel de influencia tienen los asuetos establecidos por ley guatemalteca en el comportamiento organizacional?

7. ¿Qué nivel de influencia existe al dar a conocer los punteos de la evaluación de desempeño en el comportamiento organizacional?

8. ¿Qué nivel de influencia se manifiesta en la conformación de asociaciones y el comportamiento organizacional?

9. ¿Qué nivel de influencia revela el salario que tiene cada empleado en el comportamiento organizacional?

Lo que ella demostró fue el nivel de influencia que tiene cada uno de los derechos laborales en el comportamiento organizacional otorgados a los empleados de los Departamentos Administrativos Financieros de las Direcciones Departamentales de Educación de Chiquimula, Zacapa y El Progreso de Guatemala.

En comparativa con el trabajo de investigación plateado líneas arriba, claramente encontramos factores asociados en los que impera la motivación del personal para incrementar la productividad, lo que genera un saneamiento en las relaciones laborales y evidencia que la gestión del talento humano a través de un procedimiento administrativo en que no intervenga el autoritarismo, ni se impongan condiciones contrarias a ejercer los derechos humanos laborales de los y las servidoras públicas, lleva a las organizaciones a tener un incremento en su productividad.

Los resultados de esta investigación se afilian con los del trabajo citado, ya que observan particularidades homologas como la influencia que genera el ejercicio de los derechos humanos laborales por parte de las organizaciones, en el comportamiento organizacional de las personas trabajadoras, motivándolas a incrementar su productividad.

# **CAPITULO V: IMPACTOS (OPCIONAL)**

## 5.1 Propuesta para la solución del problema

El problema planteado como cualquier otro tiene características que condicionan sus causas, es decir que lo genera, cuales son las consecuencias que imponen y las dificultades que pueden ser evitadas. En este apartado de la investigación se enuncia una reestructuración del procedimiento de contratación y la gestión del recurso humano, a razón de que las personas que administran el capital humano, dentro de la estructura operacional, observen, respeten y ejerzan los derechos humanos laborales de los y las servidoras públicas al servicio de las organizaciones. Las administraciones transitorias

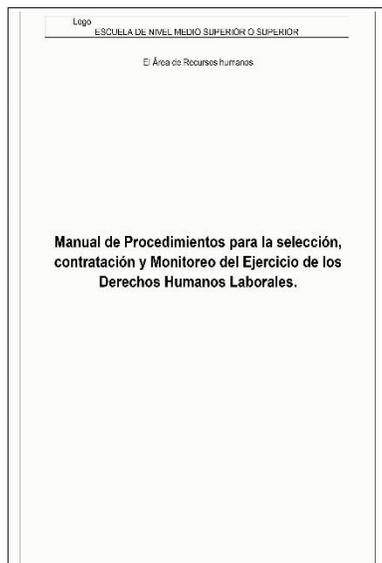
Es importante para las organizaciones diseñar estrategias para mantener mejoras en las funciones organizacionales, mantener una constante actualización de sus métodos, planeaciones, estructuras, sistemas y procedimientos de operación o de trabajo para el correcto cumplimiento de las atribuciones y funciones de las áreas administrativas y productivas de una organización.

La propuesta que se formula para ser parte de una solución a la problemática planteada, es confeccionar una herramienta que regule la ejecución de las actividades a través de un procedimiento, por lo que un manual de procedimiento sería un elemento garante para registrar y comunicar información con respecto al funcionamiento reglamentado de la organización.

Para recolectar la información, del procedimiento propuesto se deben seguir una serie de pasos de manera lógica secuencial, la cual se debe analizar con el propósito de obtener un dictamen que muestre la operatividad vigente. Una vez realizado lo anterior se debe esquematizar el manual, para hacer esto no es necesario prescindir de una uniformidad con otros manuales para su presentación. La uniformidad varía en virtud de las metas, objetivos y propósitos de cada organización.

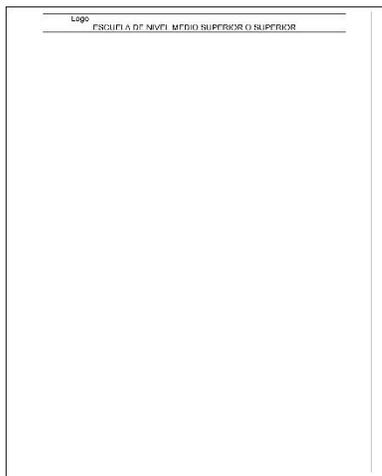
Los elementos estructurales que rigen el orden del procedimiento deben contener un espacio de identificación, con esto se hace referencia a una portada del manual, que debe contener las características siguientes: Parte superior derecha logotipo de la organización, parte superior central el nombre de la organización, en la parte central debajo del encabezado el nombre del área responsable de ejecutar el procedimiento, en la parte central del documento el título del manual de procedimiento, en la parte inferior derecha fecha de elaboración o de actualización.

Figura 7. Portada de manual de procedimientos



Índice, en este apartado se integrarán tres temáticas principales, como son la introducción que versa sobre el contexto general, de lo que contendrá el manual, así como las pretensiones de la organización debiendo contener el objetivo del manual, incluir información sobre el entorno de aplicación y ser breve y fácil entendimiento. El objetivo del manual, aquí se encontrará una breve explicación de los propósitos que se pretenden alcanzar, con una elaboración que respete la normatividad aplicable. Los procedimientos constituyen la parte central del manual, que debe contener el nombre del procedimiento, la descripción del procedimiento, no contener más de un procedimiento, propósito del procedimiento, alcance del procedimiento, método de trabajo, políticas y lineamientos, descripción de actividades, diagrama de flujo, simbología, formatos e instructivos y anexos.

Figura 8. Formato de hoja de manual de procedimientos



## 5.2 Costos de implementación de la propuesta

La gestión de manuales de procedimientos es una de las planificaciones que tienen gran importancia al interior de una organización, ya que en estos se detallan los sistemas de trabajo, lo cual es útil para sintetizar, mejorar y reconfigurar las diligencias administrativas.

La elaboración de un manual de procedimientos requiere de una serie de etapas y los costos para la confección de los manuales están en cada etapa como se muestra a continuación:

**Diagnóstico:** se realiza un análisis de la gestión operativa y funcional de la organización, a fin de determinar que procedimientos se llevan a cabo y si están documentados, para identificar si se encuentran establecidos, como se implementan y si se realizan mejoras en los mismos. El diagnóstico debe contener antecedentes sólidos consolidados, alcances bien delimitados, aseguramiento de su contribución a un proceso, definir el área responsable para su ejecución y determinar formatos documentales que reflejen el cumplimiento. Esto tiene un costo de \$30,000.00 (Treinta mil pesos 00/100).

**Diseño del procedimiento:** Análisis profundo de la información, para realizar un rediseño o mejoramiento, en esta parte se define que se va a eliminar, que se puede

mantener, que se necesita cambiar y que se debe mejorar. Una vez que se encuentra concluida esta actividad se comienza a puntualizar la estructura operativa del manual y que elementos lo van a integrar, es decir identificación (Portada), índice, introducción, objetivos del manual, desarrollo del procedimiento, descripción de las actividades, formatos del procedimiento, instrucciones de llenado y proceso para dictaminar el procedimiento. Esto tiene un costo de \$45,000.00 (Cuarenta y cinco mil pesos 00/100).

Elaboración de los manuales: Estructuración de los manuales, plasmando toda la información por apartado, presentación prudente de las secciones que integran el manual, revisión y afinación de detalles. Esto tiene un costo de \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100)

Prueba piloto: La prueba piloto sobre el funcionamiento y efectividad del procedimiento, se lleva a cabo primero en condiciones simuladas, a efecto de generar una especie de capacitación para operar el procedimiento, otra parte de la prueba piloto se lleva a cabo en condiciones reales, para localizar en su operatividad detalles de funcionamiento, que permitan realizar ajustes para su efectividad. Esto tiene un costo de \$15,000.00 (Quince mil pesos 00/100).

### **5.3 Fuentes de financiamiento**

Todos los Estados del país, deben realizar diversos gastos, a fin de cumplir con sus funciones, objetivos y fines, esto se lleva a cabo con la autorización del poder legislativo a través de la Cámara de Diputados, que de manera exclusiva tiene asignada la función de discutir y aprobar de manera anual el Presupuesto de Egresos.

Lo anterior es a nivel gobierno federal, por su parte las instituciones educativas de nivel medio superior y superior, hacen lo propio para obtener recurso, por un lado, de los gobiernos y por el otro de ingresos propios. Existen diversas maneras de financiar el proyecto del manual de procedimiento a razón de monitorear y hacer

efectivo el procedimiento de selección y contratación de personal, con un monitoreo sobre la observación, respeto y ejercicio de los derechos humanos laborales, puede ser por medio de integrar una partida presupuestal en el presupuesto de egresos o disponer del recursos de alguna partida presupuestal que ya este integrada en el presupuesto, otra manera podría ser obtener el recurso de los ingresos propios de las instituciones.

#### **5.4 Beneficios que aporta la propuesta**

Las organizaciones educativas de niveles medio superior y superior públicas de los municipios Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca del Estado de México, tienen el objetivo principal de brindar educación de calidad, formando estudiantes con las competencias necesarias en el caso de las de nivel medio superior para integrarse a la educación superior o al trabajo, en el caso de las de nivel superior ofrecen una formación teórico práctica para formar profesionistas de alto nivel que mejoren las condiciones del mercado laboral.

Para lograr este objetivo es imprescindible contar con una estructura administrativa que gestione los recursos de manera eficiente, que enuncie una serie de regulaciones y políticas operativas para cada una de sus áreas de trabajo, un almacén operante de capital humano con niveles de gestión que integre mandos superiores, medios y personal operativo.

Dentro de los tres recursos fundamentales que son el pilar de cualquier organización, tenemos al recurso humano, que es un formulador de la ventaja competitiva, es el principal recurso, ya que es quien atribuye movilidad a los demás recursos, en ese orden de ideas y atendiendo a las condiciones de éxito o fracaso de una organización es una situación con apego a este recurso, por lo que en su administración se deben generar condiciones laborales óptimas para su desempeño eficiente.

De acuerdo a lo anterior concatenado al objetivo general de esta investigación que es Identificar si el ejercicio de los Derechos Humanos Laborales, tienen una motivación e influencia en el comportamiento organizacional del personal de las organizaciones educativas de niveles medio superior y superior públicas de los municipios Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca del Estado de México, uno de los beneficios que aporta esta propuesta, primero de manera colateral, provee una imagen de excelente reputación a la administración en turno, con respecto a su periodo de estancia directiva al frente de la organización, crea una cultura de observancia, respeto y ejercicio de los derechos humanos laborales en todo el capital humano en los distintos niveles de la organización, satisface las necesidades de mantener un excelente clima laboral y de manera directa una satisfacción laboral en el recurso humano, un incremento en la calidad de los servicios administrativos y de enseñanza, mayor productividad, un incremento en la satisfacción de los y las usuarias y mejores condiciones competitivas.

#### **5.4.1 Beneficios Cualitativos**

Al interior de los beneficios ya citados, encontramos que la propuesta benéfica que se generó en esta investigación, aporta beneficios cualitativos que afianzan la eficacia y eficiencia en los procesos y procedimientos administrativos, ya que se gestan parámetros de medición de cumplimiento en el objetivo de la propuesta, incrementa la preferencia del público destino, crea una cadena de recomendación de usuarios o usuarias a aspirantes, consolida una extraordinaria reputación organizacional e institucional y de los que ya se hizo mención como el incremento en la calidad de los servicios administrativos y de educación.

#### **5.4.2 Costo-Beneficio económico**

Las acciones que generan las organizaciones, llevan implícito un costo, sin embargo, lo que se busca es obtener un beneficio, este sentido si no realizar una inversión en este tipo de propuestas, se generarían conflictos legales en diversas instancias y esto conllevaría un gasto muy superior al de la inversión de la propuesta.

Los beneficios económicos serían mayúsculos, ya que además de lo ya citado, y tomando en cuenta los beneficios cualitativos que ya se mencionaron, la cantidad de aspirantes se multiplicaría en gran medida, cuestión que se convierte en mayores ingresos para las organizaciones.

#### **5.4.3 Costo-Beneficio Social**

Los beneficios sociales, pueden interpretarse como aquellos rendimientos, facilidades, servicios, bienestar, que recibe la sociedad en su conjunto, y que no precisamente están dentro de un derecho tutelado.

Los beneficios sociales que se consiguen con la aplicación de este tipo de propuestas son diversos, primero se provee al colectivo social de servicios educativos de alta calidad, se permea en la sociedad un respeto por los derechos de las personas, se incrementa el número de profesionistas con una preparación más sólida y de mayor calidad, se crean condiciones de respeto entre quienes integran los grupos sociales.

# **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 Conclusiones

Por medio de esta investigación, se consiguió constatar la confiabilidad y la validez estadística de los instrumentos de medición que se aplicaron a los y las servidoras públicas que ostentan un cargo, empleo o comisión ya sea como administrativos o docentes, de las organizaciones educativas de niveles medio superior y superior públicas de los municipios Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca del Estado de México, con el propósito de originar un aporte en el tema del respeto a los derechos humanos laborales y como el ejercerlos se vuelve un detonante motivador para las personas trabajadoras, como esta cuestión influye de manera positiva en su comportamiento organizacional.

Otro aspecto que se pudo definir es la relación que existe entre la hipótesis de esta investigación y la teoría “Y” de Douglas McGregor, (1960), que empatan en considerar que el personal de las organizaciones necesitan de un aspecto motivador para elevar su productividad, lo que confirma el planteamiento de la hipótesis, si las organizaciones ejercen los derechos humanos laborales, esto incidirá en el comportamiento organizacional del recurso humano y provocara que este empareje sus intereses, metas y objetivos con los de la organización. Las mejoras en el ámbito productivo pueden ser sustanciosas, con una eficiencia notable que reflejan la importancia del capital humano y el presente trabajo de investigación resalta esa cuestión.

Por lo que los Derechos Humanos Laborales, son un enlace entre empleado y empleador que debe ser procurado con cortesía, respeto y acatamiento por las áreas responsables de la gestión del recurso humano, ya que la consecuencia de esto es favorable para ambas partes, por un lado, el capital humano mantiene la garantía de ejercer sus derechos y la satisfacción en el trabajo y por el otro la organización se privilegia con el compromiso, el empeño, la productividad y la lealtad por parte del recurso humano.

## **6.2 Recomendaciones**

Las organizaciones educativas de niveles medio superior y superior públicas de los municipios Chalco, Chicoloapan e Ixtapaluca del Estado de México, tienen la problemática de ejercer de manera parcial los derechos humanos laborales de su recurso humano, lo que provoca que los esfuerzos del personal estén limitados a lo necesario para apenas cumplir su trabajo.

Para aminorar esta situación se recomienda que estas organizaciones lleven a cabo la propuesta de implementar un procedimiento de selección, contratación de personal y monitoreo del ejercicio de los derechos humanos laborales en todo el personal que las integran en todos los niveles jerárquicos, el costo beneficio es muy bueno, ya que ofrece soluciones a la baja productividad, a la mejora de la calidad en los servicios administrativos y educativos, afianza la lealtad de las personas trabajadoras hacia la organización entre los beneficios más destacados.

## Referencias

- 1.- Almanza, C. P. (febrero de 2018). Análisis del Cooperativismo desde la visión de Robert Owen. *Universidad de Investigación y Desarrollo* , págs. 71-75.
- 2.- Arguirópulos, F. G. (2018). *Derecho administrativo laboral*. Monterrey Nuevo León: Coordinación Editorial, Poder Judicial del Estado de Nuevo León.
- 3.- Baquerizo, Ñ. C. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Universidad Continental.
- 4.- Cabrera, C. N., & Schwerdt, F. (2014). *Aplicabilidad de los aportes de Elton Mayo en la Gestión de las Pequeñas y Medianas Organizaciones* . Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- 5.- Cano, P. C. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Universidad de Bogotá .
- 6.- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edinburgh Business School.
- 7.- Díaz, M. R. (2012). *Intervalos de confianza* . Medigraphic.
- 8.- Estado, S. d. (2018). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos* . Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal .
- 9.- Exteriores, S. d. (2004). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Diario Oficial de la Federación .
- 10.- Fernández, J. L. (2009). *El Ombusman nacional en los medios una magistratura de opinión*. Ciudad de México: Miguel Ángel Porrúa .
- 11.- García, L. T., & Cano, F. M. (2019). *El Foda: Una Técnica para el Análisis de Problemas en el Contexto de la Planeación en las Organizaciones*. IIESCA.  
*organizaciones*. Cengage Learning Editores.
- 13.- Hernández, H. G. (2007). *Importancia de la Planificación de Recursos Humanos en la Empresa*. Bolivia : Perspectivas.
- 14.- Hernández, R. S. (1994). *Introducción a la Administración*. McGraw-Hill.
- 15.- Idalberto, C. (2017). *Planeación Estratégica* . MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- 16.- Ivancevich, J. M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. McGraw.
- 17.- Jiménez, A. (2008). *Una Estrategia Diferenciada para un Entorno Global*. People Matters .
- 18.- Kotler, P. (2021). *Dirección del Marketing* . Prentice Hall.

- 19.- León, H. L. (2014). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y PRODUCTIVIDAD* . Quetzaltenango Guatemala: Quetzaltenango Editores .
- 20.- Lerma, K. (2014). *Mercadotecnia: el mercado y sus estrategias*. Prentice Hall.
- 21.- Luz, E. C. (2018). *La Gestión del Talento Humano Como Estrategia Empresarial*. Upagu.
- 22.- Madero, G. S. (16 de octubre de 2019). La Planeación Estratégica . *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194#B20](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194#B20)
- 23.- Madero, G. S., & Rodríguez, D. D. (2018). *Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo*. Cienciauat.
- 24.- Manzano, A. V. (2014). *Chi cuadrado de Pearson*. Veron.
- 25.- Mendoza, F. D. (2016). *Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades del personal*. Barranquilla Colombia: La Costa.
- 26.- Montejo, M. F. (2006). *Los Derechos Humanos Laborales en el Derecho*. Madrid: Unimad.
- 27.- Naciones Unidas. (2011). *Principios rectores sobre las empresas y derechos humanos*. Nueva York y Ginebra: Geneva.
- 28.- Parra, V. L. (2017). *Muestreo Probabilístico y no Probabilístico*. Unitsmo.
- 29.- Peralta, Á. D., & Viltard, L. (2016). *Herramientas de Análisis Estratégico*. Fundación Universidad de Palermo.
- 30.- Pereira, J. L. (2008). *Teoría social y concepción del trabajo, Una Mirada a los teóricos del siglo XIX*. Universidad Zulia.
- 31.- Porras, V. A. (2015). *Tipos de Muestreo*. Geocentro.
- 32.- Pública, S. D. (2016). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Diario Oficial de la Federación .
- 33.- Ricardo, G. C. (2005). *Metodología de la Investigación*. Veracruz Veracruz: Secretaría de Marina .
- 34.- Riffin, R. . (2017). *Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones*. Cengage Learning Editores.
- 35.- Roa, U. M. (2011). *Un enfoque de los derechos humanos dentro del derecho laboral*. Puebla: Ciencia .
- 36.- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional* . Pearson Educación.

- 37.- Rodríguez, O. J., Ferreas, M. L., & Adoración, N. (2018). *Inferencia Estadística, Niveles de Presición y Diseño Muestral*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- 38.- Roldán, C. F. (2017). *Teoría de los derechos humanos laborales*. México: CNDH.
- 39.- Roldán, C. F. (2017). *Teoría de los derechos humanos laborales*. Ciudad de México: UNAM.
- 40.- Salazar, U. P. (2014). *La Reforma Constitucional Sobre Derechos Humanos*. Belisario Domínguez .
- 41.- Sánchez, R. D., & Sánchez, B. Á. (2021). *Derechos Humanos y Transformación Total*. Dykinson.
- 42.- Sarli, R. R., Gonzáles, S. I., & Ayres, N. (2001). *Análisis Foda una herramienta necesaria*. UNCuyo.
- 43.- Smith, A. (1994). *La Riqueza de las Naciones*. Alianza Editorial Madrid.  
<https://doi.org/41.627/1995>
- 44.- Tamayo, G. (2017). *Diseños muestrales en la investigación*.
- 45.- Trelles, R. I. (2001). *Comunicación Organizacional*. Félix Varela .

## Glosario

**Derechos Humanos Laborales:** Los derechos humanos laborales son aquellos derechos fundamentales que por su especial naturaleza se refieren o inciden en las actividades laborales de las personas o grupos de trabajadores, y que requieren de una marcada protección en los ordenamientos nacionales e internacionales a fin de preservar y garantizar la dignidad y libertades de dichos integrantes de la sociedad, fijando estándares generales para la creación y operación de la normatividad laboral.

**Comportamiento Organizacional:** El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos.

**Productividad:** La productividad es la forma de utilizar los factores de producción en la creación de bienes y servicios para ofertar en un mercado, tiene el objetivo de optimizar los recursos utilizados, como recursos humanos, materiales, capital y financieros en el proceso de producción.

**Servidor o Servidora Pública:** “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. “Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

**Administrativo:** Empleado o empleada, que realiza las gestiones de las actividades de una organización.

**Docente:** Un docente, también llamado profesor, es la persona que imparte conocimientos o algún tema determinado y enseña a un diverso grupo de personas, ya sea niños, niñas, jóvenes, adultos y más. Estas enseñanzas pueden ir desde áreas como las ciencias, naturalezas y más.

**Organización:** Una organización es un todo compuesto sistemáticamente por recursos de diverso orden que tienen como fin el logro de algún propósito, sus principales recursos son recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros.

Anexos

### **Cuestionario**

- 1.- Nombre
- 2.- Edad
- 4.- Grado de estudios
- 5.- ¿Trabajas en Institución de nivel medio superior o superior?
- 6.- Nombre de la institución en que labora
- 7.- ¿Eres administrativo o docente?
- 8.- ¿En su centro de trabajo al momento de contratarlo o contratarla, le hicieron saber cuáles son sus derechos, como empleado o empleada?
- 9.- ¿De los siguientes derechos cuál considera usted que le es vulnerado?

- 10.- ¿Considera usted que está satisfecho o satisfecha con las condiciones que le ofrecen en su trabajo?
- 11.- ¿En su centro de trabajo quien considera usted que tiene mayor probabilidad de ingresar a laborar los recomendados o recomendadas o quienes se postulan para ocupar una vacante?
- 12.- ¿Considera usted que en su centro de trabajo se respeta su jornada laboral?
- 13.- ¿Considera usted que el género es determinante para obtener un buen puesto en su centro de trabajo?
- 14.- ¿En su centro de trabajo como es el trato que recibe de su jefe o jefa?
- 15.- ¿Conoce el perfil de su puesto?
- 16.- ¿Considera usted que en su centro de trabajo se respetan los perfiles de los puestos de trabajo a la hora de hacer una contratación?
- 17.- ¿Cuándo sus derechos humanos laborales no son respetados como se siente?
- 18.- ¿El salario mensual que usted percibe por su trabajo se encuentre entre?
- 19.- ¿Considera usted que el salario que recibe es equiparable a las actividades que usted realiza?
- 20.- ¿Considera usted que si sus derechos humanos laborales, le fueran totalmente respetados sería más productivo o productiva?

## **Manual de Procedimientos**

El Área de Recursos humanos

# **Manual de Procedimientos para la selección, contratación y Monitoreo del Ejercicio de los Derechos Humanos Laborales.**

## Índice

I.- Introducción

II.- Objetivos

III.- Políticas

IV.- Procedimiento

V.- Diagrama

VI.- Formatos e Instructivos

## I. Introducción

El presente Manual se encuentra estructurado por las legislaciones aplicables, por los objetivos y políticas de ejecución de cada uno de los procedimientos incluidos en este documento, la descripción narrativa y secuencial de las funciones de los mismos con sus debidos diagramas de flujo, así como los formatos e instructivos para su llenado, que se utilizan en el desarrollo de los procedimientos en cuestión.

Este Manual, tendrá programadas revisiones periódicas, por parte del personal responsable de operar el procedimiento con referencia a las fechas de autorización y cuando se lleven a cabo las actualizaciones o modificaciones a la estructura operativa, autorizada por la Junta directiva o de Gobierno.

## **II.- Objetivos**

Este Manual de Procedimientos, tiene como objetivo, establecer mecanismos, en el procedimiento de selección, contratación y monitoreo a los derechos humanos laborales, en el que se garanticen condiciones de transparencia y equidad entre los y las aspirantes, en base al perfil de puesto requerido por el área solicitante.

Monitorear y emitir observaciones respecto a mecanismos jurídicos, aplicados a la atención, prevención, investigación y sanción, de delitos, violación a los derechos humanos y derechos humanos laborales, ello a fin de contar con elementos que permitan fortalecer la observación, respeto y ejercicio de los mismos, por parte de las áreas que integran esta institución.

### III.- Políticas

#### **Selección y Contratación de Personal.**

I.- Las plazas disponibles, en los diversos niveles, como operativo y de confianza, de base, quedaran a disposición de las áreas a las que pertenezca la función inherente y sus necesidades, tal y como lo prevé la Dirección General de Administración de Personal.

II.- Para el caso de que únicamente se cuente con un candidato o candidata, para ocupar la vacante y cubra en su totalidad con los requisitos para ocuparla, pero no haya obtenido resultados satisfactorios en sus evaluaciones, podrá ocupar el puesto, podrá ser aceptado, a través de emitir una carta responsiva, firmada por el área requirente.

III.- La difusión de la convocatoria, se presentará en los diversos medios institucionales disponibles de la organización.

IV.- Bajo ninguna condición se darán por reconocidos, periodos laborados de ningún aspirante, previos a la conclusión de su procedimiento de selección y contratación.

V.- Deberán presentar la siguiente documentación, para efectos del Trámite de Filiación:

-Acta de Nacimiento.

-Cartilla Liberada del Servicio Militar Nacional.

-Registro Federal de Contribuyentes (en el caso de contar con el documento).

-Comprobante Máximo de Estudios. (en caso de Licenciatura presentar Cédula Profesional).

-Clave Única de Registro de Población (CURP).

-Currículum Vitae con fotografía y firma.

-Fotografías tamaño infantil a color.

### **Monitoreo del Ejercicio de los Derechos Humanos Laborales.**

I.- El área responsable (Recursos Humanos), emite formatos de denuncia anónima, los cuales estarán disponibles en lugares específicos y coloca un buzón, que deberá ser identificable por los usuarios y usuarias.

II.- El área responsable acudirá a los lugares específicos, los días 1 y 15 de cada mes para revisar los buzones para darle atención a las denuncias por violaciones a los derechos humanos laborales, que se hayan depositado dentro del los periodos de revisión.

III.- Una vez aperturados los buzones, se les dará un folio de seguimiento a las denuncias recabadas y se levantará un acta frente a dos testigos a razón de llevar un registro e iniciar un expediente.

IV.- Posterior a la asignación de folios de seguimiento y el levantamiento del acta, se iniciarán las investigaciones correspondientes.

V.- En caso de encontrar violaciones a los derechos humanos laborales por algún integrante de la organización se determinará la sanción correspondiente en coadyuvancia con las autoridades correspondientes previa notificación.

Área Responsable	Actividad	Observaciones, Formatos y Documentos
Área requirente de personal	Emita solicitud de personal	Oficio
Recursos Humanos	Recibe oficio solicitud de personal	
Recursos Humanos	Verifica plazas disponibles de acuerdo al perfil solicitado	
Recursos Humanos	Si no existen plazas disponibles	Notifica mediante oficio al área requirente
Recursos Humanos y área requirente	Si existen plazas disponibles	Emiten oficio convocatoria
Recursos Humanos y área requirente	Inician procedimiento de selección de candidatos y candidatas que cubren el perfil	Entrevistas
Recursos Humanos	Verifica que la persona seleccionada mediante entrevista cumpla con los requisitos	Documentación requerida
Recursos Humanos	Inicia pruebas psicométricas de aptitudes y de conocimientos a la persona seleccionada	Pruebas mediante sistema de evaluación
Recursos Humanos	Analiza las evaluaciones y emite resultados a la persona seleccionada y al área requirente	Revisión de evaluaciones mediante sistema

Recursos Humanos	Inicia la contratación y el alta en nómina	Firma de contrato
Recursos Humanos	Determina la fecha de ingreso	
Recursos Humanos	Elabora expediente y da de alta en medios para registrar entrada y salida	Reloj Checador
Recursos Humanos	Previo al inicio de labores programa cursos de inducción	Diapositivas con información de las áreas
Fin del procedimiento		

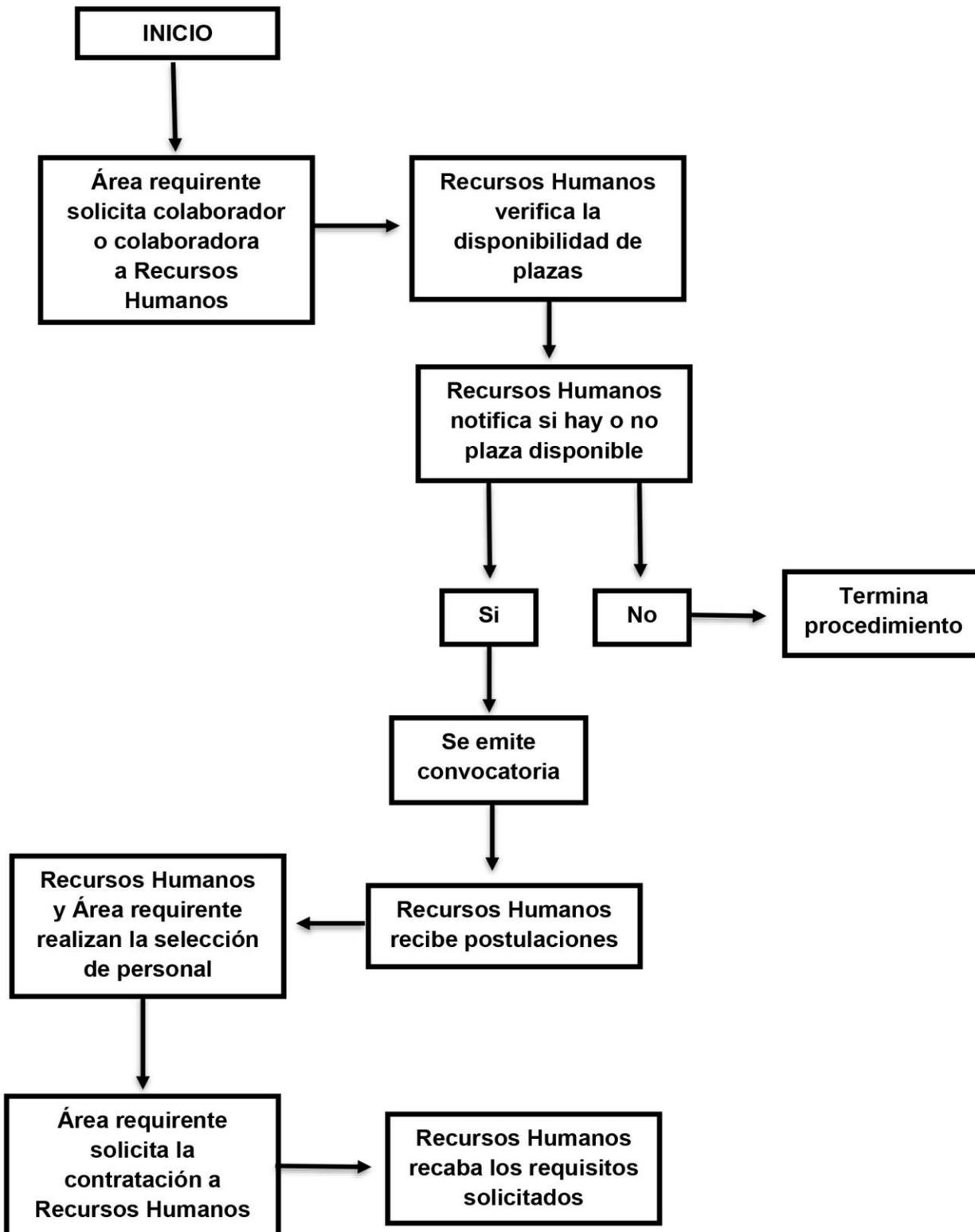
Área Responsable	Actividad	Observaciones, Formatos y Documentos
Recursos Humanos	Diseña formatos de denuncia	Formatos de denuncia
Recursos Humanos	Coloca los buzones en espacios específicos, con los formatos de denuncia	Buzones y formatos
Recursos Humanos	Realiza recorridos para recabar las posibles denuncias los días 1 y 15 de cada mes	
Recursos Humanos	Dar folio a las denuncias y elaboración de acta de apertura de buzones	Denuncias, asignación de folio y acta de apertura
Recursos Humanos	Inicia investigaciones en caso de existir una violación a los derechos humanos laborales	Emisión de oficios y cualquier diligencia necesaria
Recursos Humanos	En caso de delito o falta administrativa o violación a los derechos humanos laborales se notifica a la autoridad competente en caso de requerirlo	Oficio
Recursos Humanos y la Contraloría Interna	Inician procedimiento de responsabilidades administrativas en caso de existir una falta administrativa	Oficio
Fin de Procedimiento		

# Diagramas de Flujo

Logo

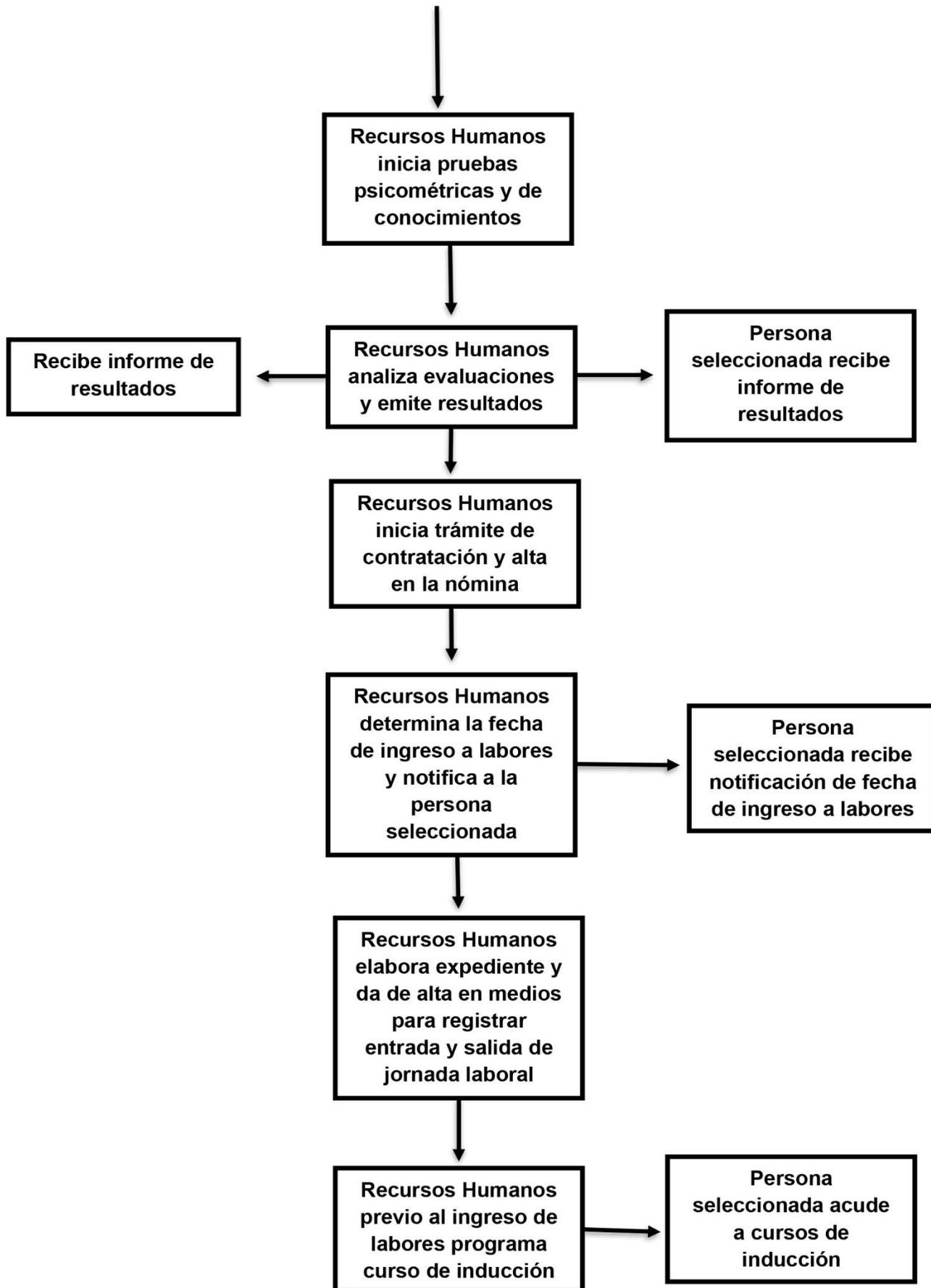
ESCUELA DE NIVEL MEDIO SUPERIOR O SUPERIOR

### Diagrama de Flujo



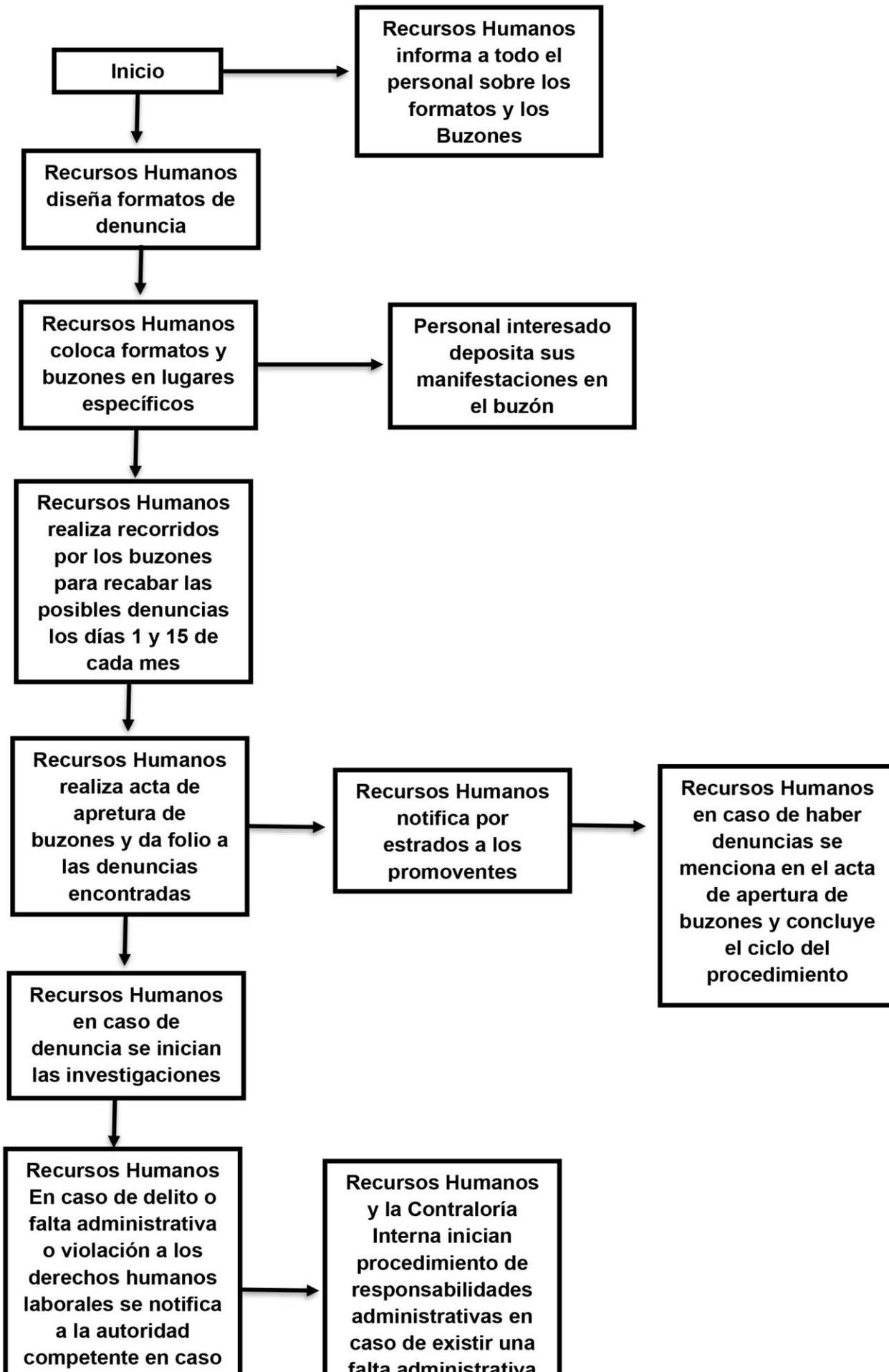
Logo

ESCUELA DE NIVEL MEDIO SUPERIOR O SUPERIOR



Logo

ESCUELA DE NIVEL MEDIO SUPERIOR O SUPERIOR



Logo

ESCUELA DE NIVEL MEDIO SUPERIOR O SUPERIOR

Nombre:

Anónima:

Descripción de los hechos

Pruebas que aporta. Correo en caso de ser medios digitales correo@instituciónpublica.edu.mx

1.-

2.-

3.-

4.-

5.-

Logo

ESCUELA DE NIVEL MEDIO SUPERIOR O SUPERIOR