



# Super nota

*Nombre del Alumno: Gladis Andrea Herrera De León*

*Nombre del tema: Marco conceptual y determinación de las necesidades.*

*Parcial: 2*

*Nombre de la Materia: Capacitación y seguridad de higiene en el trabajo*

*Nombre del profesor: Ingrid Paola Domínguez de León.*

*Nombre de la Licenciatura: ADMINISTRACION Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS*

*Cuatrimestre: 3*

# unidad I

## marco conceptual y determinación de las necesidades.



### 1.2\_ IMPORTANCIA Y OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN.

Capacitación: desarrollo de habilidades técnicas, operativas y Administrativas.

Objetivos: Metas que se pretenden alcanzar dentro de cualquier organismo social.

### 1.5\_ EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

- Nueva revolución tecnológica.
- Numero de integrantes.
- Costo de capacitación y el desarrollo.
- Desafíos ambientales.
- Lanzamiento de nuevos productos o servicios.
- Ideas de un grupo de personas.



### 1.6\_ EL CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN.

1. Transmisión de información: Empresa, productos y clientes.
2. Desarrollo de habilidades: Colocación de pedidos, calculo de precios.
3. Desarrollo o modificación de actitudes: Como tratar al cliente, como comportarse, el proceso de venta y como manejar las negativas del cliente.
4. Desarrollo de conceptos: relacionado con filosofía de la empresa y la ética profesional.

### 1.7\_ FACTORES QUE INCLUYEN EN LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN.

1. **Apoyo de alta administración.**
2. **Avances tecnológicos.**
3. **Complejidad del mundo.**
4. **Estilos. De aprendizaje.**
5. **Otras funciones de recursos humanos.**

Conclusión:

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

*Bibliografía: Universidad del Sureste, UDS (2023) Libro de Capacitación y seguridad e higiene en el trabajo., Licenciatura en Administración y estrategias de negocios, Chiapas, México. UDS*