Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2026,
Volumen 10, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i4

DISEÑO DE GUÍA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EMPRESA AGUACATERA DE JALISCO, PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

DESIGN OF A GUIDE TO PROCESSES AND PROCEDURES FOR AN AVOCADO COMPANY IN JALISCO, TO ENSURE EFFECTIVE HUMAN CAPITAL MANAGEMENT

Dra. Adriana Alcaraz Marín.
Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias

Mtra. Sara Cristina Córdova Ceballos
Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara

Mtra. Esmeralda Briseño Montes de Oca
Centro Universitario del Sur

Dra. Perla Briseño Montes de Oca
Centro Universitario del Sur

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i4.25782

Diseño de guía de procesos y procedimientos a empresa aguacatera de Jalisco, para una correcta gestión del capital humano

Dra. Adriana Alcaraz Marín.[1]
aalcaraz@cucba.udg.mx
https://orcid.org/0000-0002-3346-6873
Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias
Universidad de Guadalajara
México

Mtra. Sara Cristina Córdova Ceballos
sara.cordova8095@alumnos.udg.mx
https://orcid.org/0009-0002-8143-1082
Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara
México

Mtra. Esmeralda Briseño Montes de Oca
Esmeralda.briseno@cusur.udg.mx
https://orcid.org/0000-0002-4870-1004
Centro Universitario del Sur
Universidad de Guadalajara
México

Dra. Perla Briseño Montes de Oca
perlab@cusur.udg.mx
https://orcid.org/0009-0006-2932-369X
Centro Universitario del Sur
Universidad de Guadalajara
México

RESUMEN

El presente trabajo de investigación presenta una guía de procesos y procedimientos para el área de recursos humanos en una empresa aguacatera del Sur de Jalisco, combinando enfoques teóricos y prácticos. Donde se busca optimizar la gestión del personal mediante la identificación de procesos clave, tales como reclutamiento, selección, capacitación, evaluación de desempeño y gestión del clima laboral, entre otros. A través de una revisión bibliográfica y la recopilación de datos mediante encuestas y observaciones, se identificaron áreas de mejora en los procesos actuales. Se desarrollaron procedimientos estandarizados, así como iniciativas para fomentar un ambiente laboral positivo. Los resultados indican que la implementación de esta guía no solo mejorará la eficiencia en la gestión de recursos humanos, sino que también contribuirá a aumentar la satisfacción y retención del personal. Se concluye que una gestión adecuada de recursos humanos es fundamental para el éxito de la empresa en un sector competitivo, y se recomienda una revisión periódica de los procesos para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.

Palabras clave: Recursos humanos, administración, reclutamiento, selección y capacitación.

[1] Autor principal
Correspondencia: aalcaraz@cucba.udg.mx

Design of a guide to processes and procedures for an avocado company in Jalisco, to ensure effective human capital management

SUMMARY

This research paper presents a guide of processes and procedures for the Human Resources department of an avocado company located in southern Jalisco, combining both theoretical and practical approaches. The aim is to optimize personnel management by identifying key processes such as recruitment, selection, training, performance evaluation, and workplace climate management, among others. Through a literature review and data collection via surveys and observations, areas for improvement in the current processes were identified. Standardized procedures were developed, along with initiatives to foster a positive work environment. The results indicate that implementing this guide will not only improve efficiency in human resources management but also help increase employee satisfaction and retention. It is concluded that proper human resources management is essential for the company's success in a competitive sector, and periodic review of the processes is recommended to adapt to changing market needs.

Keywords: Human resources, management, recruitment, selection, and training.

Artículo recibido 20 mayo 2026
Aceptado para publicación: 20 junio 2026

INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial en constante evolución, el papel de los recursos humanos se vuelve cada vez más importante para el desarrollo, éxito y la supervivencia de las organizaciones. Las empresas que reconocen la importancia estratégica de una correcta gestión de su capital humano están mejor posicionadas para enfrentar los desafíos del mercado y aprovechar las oportunidades que se generan día con día.

Hablar acerca de los diagnósticos es referirse acerca de un proceso que evalúa la situación actual de una organización, área, sistema o proceso. En el ámbito empresarial, implica analizar diferentes aspectos como estructura, operaciones, finanzas, entre otras. Lo anterior con el objetivo de obtener una comprensión clara de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y con ello tomar decisiones informadas y diseñar estrategias para mejorar el rendimiento y alcanzar los objetivos organizacionales.

Huilcapi, S. (2020) afirma que el diagnóstico es considerado como una valiosa estrategia que se debe efectuar cada cierto tiempo a una empresa sea ésta de carácter social o capitalista, por cuanto se puede conocer los problemas existentes de carácter administrativo, financiero, productivo o comercial; y de esta manera, efectuar los cambios que permita corregir sus deficiencias y mejorar su desarrollo, con el propósito de incrementar su rentabilidad, que es el propósito de todo negocio.

Un diagnóstico dirigido al área de recursos humanos es fundamental para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con la gestión del capital humano dentro de la organización. Este diagnóstico permitirá a la empresa comprender mejor sus necesidades de personal, identificar áreas de mejora en la gestión del talento, anticipar posibles problemáticas y diseñar estrategias efectivas para maximizar el rendimiento y la productividad de su fuerza laboral.

Basado en lo expuesto anteriormente se entiende que la correcta aplicación de un diagnóstico a los recursos humanos en toda organización es una herramienta de suma importancia que permite impulsar el crecimiento y el éxito sostenible de la organización mediante una gestión efectiva del capital humano, en este proyecto de investigación se busca mediante el diagnóstico del área implementar una guía de procesos y procedimientos que abarque políticas y procesos fundamentales en aspectos críticos como reclutamiento y selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño y compensaciones, entre otros, una correcta aplicación y desarrollo de estos procedimientos no solo serán esenciales para la

gestión efectiva del capital humano, sino que también tendrán un impacto directo en el éxito y la sostenibilidad de la organización en su conjunto. Lo anterior ya que se tiene identificado que la empresa actualmente cuenta con el área solo de palabra, sin embargo, no cuentan con ningún tipo de proceso sustentado que facilite la gestión de las actividades, de llevarse de manera correcta la siguiente guía ayudará a cada uno de los colaboradores a desempeñar mejor sus actividades, delimitando sus funciones y responsabilidades mediante controles administrativos, facilitando la toma de decisiones y evitando problemáticas dentro del área.

En cuanto a la competitividad empresarial Carrasco Vega, et al. (2021) la conceptualizan como "la capacidad de las mismas para poder producir bienes y servicios de forma eficiente, con precios accesibles y productos de calidad; de tal manera que puedan competir en un mercado exigente." (p. 558). Por lo anterior es que se entiende la competitividad empresarial como la capacidad de una empresa para competir eficazmente en su mercado, tanto a nivel nacional como internacional. Esto implica la capacidad de la empresa para destacarse entre sus competidores ofreciendo productos o servicios de calidad, a precios competitivos y satisfaciendo las necesidades de los clientes de manera eficiente, esta a su vez se ve influenciada por una serie de factores, como la innovación, la eficiencia operativa, la calidad del producto, la estrategia de marketing, la gestión del talento humano y la capacidad de adaptación a los cambios del entorno empresarial, por lo anterior es que se vuelve crucial mantener y mejorar la competitividad para el éxito a largo plazo de una empresa en un mercado en constante evolución.

La empresa aguacatera nace en el año 2009 como una empresa familiar ubicada en la región sur de Jalisco, se desempeña en el ramo agropecuario con la producción de aguacate, con lo que busca ofrecer al consumidor productos de la más alta calidad; en los últimos años la empresa ha experimentado crecimiento exponencial lo que ha generado la expansión de su equipo de trabajo.

La empresa en sus primeros años al solo tener una pequeña extensión de terreno generaba una producción reducida por lo cual no se veía la necesidad de tener una oficina establecida, sino que se optó por contratar consultorías de despachos externos para que mediante estos se realizaran las actividades necesarias para los procedimientos. Fue hasta el año 2016 que tras 7 años de trabajo y una expansión considerable, se vio la necesidad de abrir la primera oficina para de manera interna, comenzar

a realizar cada una de las actividades necesarias para la gestión de la empresa. Desde aquel entonces se instituyeron los siguientes departamentos de jefatura administrativa, contabilidad, recursos humanos, inocuidad, compras y almacenes.

Gracias a que la organización inicio como un negocio familiar, la selección de algunos puestos administrativos dentro de la organización han sido por lazos familiares lo cual hace que no haya en algunos casos personal capacitado para la realización de las actividades, por lo anterior a lo largo de los años se han realizado de manera empírica la mayoría de las actividades realizadas día con día, por lo anterior es que nace la necesidad de contar con una herramienta que proporcione claridad, dirección y eficiencia en una amplia variedad de situaciones, desde la realización de tareas cotidianas hasta la gestión de procesos más complejos en entornos profesionales.

En los últimos años Jalisco tuvo un incremento exponencial en el cultivo del aguacate, según datos de la Asociación de productores exportadores de aguacate de Jalisco APEAJAL (2023), para 2023 Jalisco se posicionó como el segundo productor más importante a nivel nacional, ya que cuenta con más 3,000 productores y arriba de 37,000 hectáreas destinadas a la producción de aguacate, lo que genera 37,000 empleos directos y 45,000 indirectos.

En la actualidad el área de recursos humanos ha ganado mayor importancia debido a la creciente conciencia acerca de que los colaboradores son un recurso valioso y estratégico para el éxito de toda organización. Según Chiavenato (2017) esta área agrupa los componentes operativos que brindan servicios de selección, incorporación, capacitación, comunicación, entre otros, el recurso humano es el que logra que una empresa se diferencie de otra y con ello agrega valor a la empresa en la que se labora. La gestión efectiva de los recursos humanos se ha vuelto esencial en un entorno empresarial cada vez más competitivo y presenta una constante evolución, por lo cual tener una correcta gestión en el área ayudará a seleccionar correctamente a los integrantes del equipo de trabajo, enfocar el talento humano y aprovechar al máximo sus habilidades, así como ayudará a ser más competitivo dentro del mercado.

En relación con lo anterior y por el crecimiento constante que está experimentando la empresa, la cual actualmente cuenta con 64 colaboradores, se ha generado la necesidad diseñar e implementar una herramienta que promueva una gestión más eficiente y efectiva de los recursos humanos dentro de la

organización, para minimizar errores, facilitar la formación y la adaptación de los empleados, y garantice el cumplimiento de regulaciones, entre otras cuestiones.

Por lo anterior se busca demostrar de qué manera afecta la inexistencia de una guía de procesos y procedimientos en el área de recursos humanos dentro de la organización, y cómo influirá en el correcto cumplimiento de las actividades del área del capital humano.

Este análisis no solo busca proporcionar un recorrido a través de la historia de la administración y de las teorías administrativas, sino también clarificar sobre cómo estas teorías se traducen en prácticas concretas en el ámbito organizacional. El propósito principal es aclarar las complejidades latentes de cómo las ideas y los conceptos teóricos influyen en la forma en que las organizaciones son estructuradas, lideradas y adaptadas a un entorno empresarial en constante cambio.

Para poder comprender con mayor claridad lo anterior es indispensable conocer la historia y evolución que ha tenido la administración a lo largo de la historia del ser humano, la cual según Hernández y Rodríguez (2020) la administración ha estado marcada por diferentes acontecimientos a lo largo de la historia en donde a través de 9 etapas se ha constituido como lo vemos hoy por hoy, dichas etapas abarcan lo siguiente:

Tabla 1: Etapas de la administración, elaboración propia, Fuente: Administración. Pensamiento, procesos estratégicos y administrativos para la era de la inteligencia artificial. (Hernández y Rodríguez, 2020, p. 3).

Etapa:	Época	Características
Éxodo.	**XV a.C**	Etapa de la salida de Egipto con ayuda de la división del trabajo y las jerarquías.
Trabajo artesanal	**Hasta 1700**	Etapa en que la producción se ejercía en talleres de artesanos y predominaba la agricultura como motor de la economía.
Transición hacia la industrialización	**1860**	De lo artesanal a la industrialización aparece la máquina de vapor.
Revolución Industrial	**1914**	Proceso de transformación económica; la ciencia y la tecnología se usan cada vez más en el nuevo tejido industrial y empresarial. Surge la necesidad de la administración.
Gigantismo Industrial	**1945**	Etapa comprendida entra las dos guerras mundiales, las empresas comienzan a tener tamaños enormes y globales.
Etapa Moderna	**1980**	Los productos y los procesos empresariales son más sofisticados; automatización la aplicación de inteligencia artificial y la computación forman ya parte fundamental de la dinámica administrativa.
Globalización	**Desde 1980**	Aparecen nuevos retos empresariales y financieros, las pequeñas y medianas empresas compiten cada vez más en un mundo conectado.
Futuro	**2050**	Es parte de las empresas y su estrategia combinando sus procesos, tecnología, productos y servicios.

Por lo analizado anteriormente se puede observar como la evolución de la administración ha sido un viaje dinámico que ha pasado por diversas etapas y como se ha generado la capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno a través de factores humanos, flexibilidad, enfoques basados en sistemas, y la integración de la tecnología. A lo largo de las diferentes etapas, la administración ha demostrado ser una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia, la productividad y la capacidad de las organizaciones para alcanzar sus objetivos. La evolución continua refleja la necesidad de abordar nuevas realidades, como la globalización, la diversidad y la rápida evolución tecnológica. En última instancia, la capacidad de la administración para evolucionar asegura su relevancia continua como un elemento vital para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización.

De acuerdo con Weihrich, Cannice & Koontz (2022) "la administración es un proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos alcanzan objetivos de manera eficiente" (p. 4).

Mientras que para Robbins, Couter & Decenzo (2017). "la administración es el proceso de conseguir que las cosas se realicen, de manera eficiente y eficaz, con las personas y por medio de ellas".

Hablar de la administración es hablar de un conjunto de procesos y principios que buscan planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. La administración es una disciplina que abarca diversas áreas, desde la gestión de recursos humanos hasta la toma de decisiones estratégicas; pero para hablar de la administración debemos saber la gran importancia que esta tiene ya que el avance de la humanidad sería imposible sin la existencia de la misma.

La administración, como disciplina, ha sido moldeada y enriquecida a lo largo del tiempo por diversas teorías que han surgido para comprender y optimizar el funcionamiento de las organizaciones. Estas teorías clave de la administración no solo han proporcionado marcos conceptuales para analizar la complejidad de las estructuras de cada una de las organizaciones, sino que también han influido significativamente en la toma de decisiones y en la mejora de la eficiencia en entornos empresariales.

Desde las teorías clásicas que se enfocan en la eficiencia y la división del trabajo, hasta las teorías modernas que se centran en la contingencia y la adaptabilidad, cada enfoque aborda aspectos clave de la gestión organizativa, por ello es que la administración ha sido objeto de análisis y reflexión constante

por parte de destacados pensadores y académicos. Cada teoría ofrece una perspectiva única sobre la forma en que las empresas pueden alcanzar sus objetivos y optimizar sus recursos mediante una adecuada implementación de la administración, la importancia de estas teorías radica en su capacidad para ofrecer orientación a los líderes y gerentes, proporcionando herramientas y enfoques que pueden adaptarse a diferentes contextos empresariales.

Para profundizar mejor lo expuesto anteriormente se explorarán algunas de las teorías clave de la administración, abordando cómo han influido en la práctica administrativa a lo largo del tiempo y como estas han proporcionado una base sólida para comprender los desafíos contemporáneos que enfrentan las organizaciones y cómo abordarlos de manera efectiva.

- Teoría de la Administración Científica: Según Taylor (1911), la teoría de la Administración Científica se centra en la aplicación de métodos científicos para aumentar la eficiencia en la producción industrial, el foco principal estaba dirigido en las tareas y se enfoca en la racionalización del trabajo en el nivel operacional, a cada trabajador se le toma en cuenta, pues son ellos quienes al último presentan el trabajo o el producto final, lo anterior mediante la división del trabajo, la estandarización de tareas y la aplicación de incentivos para mejorar la productividad.
- Teoría Clásica: Fayol, H. (1987), propuso la Teoría Clásica de la Administración, que se centraba en los principios generales de la administración. Fayol identificó cinco funciones esenciales de la administración: planificación, organización, dirección, coordinación y control.
- Teoría de las Relaciones Humanas: Elton Mayo citado en Chiavenato, I. (2019) Nos menciona que la teoría como su nombre lo menciona pone en su centro el capital humano, la motivación laboral toma un nuevo giro, el término “trabajadores” se reemplaza gradualmente por “empleado”, lo que implica más explícitamente que las personas pueden contribuir positivamente a la organización.
- Teoría Contingencial: Fred Fiedler citado en Carhuapoma Jiménez R. (2017) Argumenta que no hay un enfoque único para la administración y que las prácticas deben adaptarse a las circunstancias específicas por las que está atravesando la situación o bien organización completa.

- Teoría del Desarrollo Organizacional: Richard Beckhard citado en Gutiérrez, M. (2021) Nos menciona que esta teoría se centra en el esfuerzo que permite la flexibilidad al gerente, al compromiso y a las formas como nos proponemos alcanzar las metas, se permite interactuar, se comparten experiencias, e ideas, se traen cosas nuevas de otras partes y un objetivo que nos hemos propuesto, se puede cambiar con el objeto de lograr ese mejoramiento continuo.

Al comprender estas teorías, los profesionales de la administración pueden desarrollar una perspectiva crítica y reflexiva sobre las prácticas empresariales, permitiéndoles tomar decisiones informadas y estratégicas. La relevancia de estas teorías se extiende a través del tiempo, proporcionando un marco histórico que sigue siendo valioso en la actualidad, a medida que las organizaciones buscan mantenerse competitivas en un entorno empresarial dinámico y en constante cambio.

La gestión de la administración de los recursos humanos es un componente vital para el éxito y la eficiencia de cualquier organización. En un entorno empresarial dinámico y competitivo, la capacidad de aprovechar al máximo el talento humano se ha convertido en un factor crucial. La administración efectiva de los recursos humanos no solo implica la contratación y el mantenimiento de colaboradores, sino también la creación de un entorno laboral que fomente el crecimiento profesional, la colaboración y la innovación.

Según Snell (2020) Comprender de manera detallada esta disciplina es importante para los directores y empresarios de todo tipo, no sólo para el personal de recursos humanos. Todos los gerentes son responsables de, al menos, algunas de las actividades que engloba esta categoría de administración. Los gerentes desempeñan un papel crucial en la selección del personal, su capacitación, motivación, evaluación, promoción, y demás.

Hablar de la gestión de los recursos humanos, es hablar de un conjunto de elementos los cuales son fundamentales para el éxito de cualquier organización. Estos procesos abarcan diversas actividades que van desde la selección y contratación de empleados, hasta su desarrollo, evaluación y retención en la empresa. La eficaz administración de los recursos humanos permite a las organizaciones contar con el personal adecuado, motivado y capacitado para alcanzar los objetivos establecidos.

El objetivo de la presente investigación fue realizar un diagnóstico integral de la situación actual del área de recursos humanos de una empresa aguacatera del sur de Jalisco, Este diagnóstico se llevó a cabo

con el propósito de identificar áreas de mejora, fortalezas y oportunidades de crecimiento que permitan desarrollar y optimizar el funcionamiento de esta área crucial para el desempeño organizacional.

En este contexto, se emplearon métodos para recopilar datos relevantes sobre la gestión de recursos humanos dentro de la organización. Se analizaron aspectos clave como políticas de reclutamiento y selección, desarrollo y retención del talento, clima laboral, comunicación interna, capacitación y desarrollo, entre otros.

Se propuso una guía de procesos y procedimientos detallada que presento hallazgos, recomendaciones y un plan estratégico para fortalecer y desarrollar el área en la empresa, a su vez el presente diagnóstico sirvió como parteaguas para la implementación de acciones concretas orientadas a mejorar la gestión del capital humano y potenciar el rendimiento de cada una de las áreas de la organización.

El éxito de cualquier empresa radica en su capacidad para gestionar eficazmente a las personas que la integran. Por lo tanto, es fundamental invertir en el desarrollo y la optimización del área de recursos humanos como motor que impulsa el crecimiento y la competitividad de la organización.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la presente investigación se realizó una investigación aplicada, descriptiva y documental; este tipo de investigaciones brindan herramientas necesarias para este tipo de estudio;

“la investigación aplicada, también llamada utilitaria se plantea problemas concretos que requieren soluciones inmediatas e iguales de específicas, concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica, teorías generales y destinan sus fuerzas a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres” (Baena, 2017) p.11

Por otra parte, la investigación documental implica la búsqueda específica a través de la consulta de documentos en libros, revistas, archivos, y estadísticas. Se emplean métodos como la observación y la interrogación. En cuanto a la observación, es un método subjetivo que requiere el respaldo del rigor científico mediante instrumentos sistemáticos para registrar de manera precisa. La técnica de interrogación se utiliza para obtener información que no se puede observar directamente. Esta se lleva a cabo mediante preguntas formuladas en sondeos, entrevistas o encuestas. (Baena, 2017).

Se considera un estudio descriptivo porque de acuerdo a Muñoz (2015), para este estudio

> “la principal ocupación radica en describir el qué, cómo, cuando, por qué y donde de situaciones, características, acontecimientos, actitudes relacionadas con el fenómeno, hecho o evento de estudio, por lo que se realiza en el medio ambiente donde se presenta este último. La investigación descriptiva recurre a la recopilación de datos, expresados en términos cualitativos (símbolos verbales, para examinar la naturaleza del fenómeno), y cuantitativos (para expresión numérica de la información), con esto se busca hacer una descripción más exacta, completa de propiedades, actividades, objetos, poblaciones o procesos.” p. 232.

Dentro de este enfoque se pretende hacer una recolección de información para conocer la magnitud con que se presenta el fenómeno de la falta de una guía de procesos y procedimientos en el departamento de recursos humanos.

Esta investigación contará con un alcance explicativo, porque se pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. Los estudios explicativos están dirigidos a manifestar las causas de los fenómenos y eventos físicos y sociales que se puedan presentar en la investigación respecto a la falta de un departamento de recursos humanos en la empresa aguacatera. De acuerdo con Muñoz (2015) se utilizará el método deductivo porque este infiere de lo general a lo específico. El razonamiento deductivo es el que permite inferir los hechos con base a las leyes generales, premisas o teorías para llegar a conclusiones particulares. De acuerdo con el enfoque a utilizar se llevará a cabo con una modalidad de trabajo campo para obtener información considerable y fidedigna para poder comprobar lo que se quiere estudiar. Así mismo con una modalidad documental para reunir información teórica acerca del tema a estudiar por el tipo de investigación.

Desarrollo:

- La presente investigación nos muestra los pasos para la recolección de datos, con el fin de obtener información del área de recursos humanos en la empresa aguacatera y así conocer la opinión de los trabajadores y directivos acerca de la importancia de contar con una guía de procesos y procedimientos en el departamento de recursos humanos en la empresa.
- Para esta investigación se optó por la obtención de fuentes primarias, con un cuestionario elaborado de acuerdo a las necesidades del presente estudio, para conocer de qué manera afecta la inexistencia de una guía de procesos y procedimientos en el área de RRHH.

Universo de estudio

La población de estudio se determinó que sería a todo el universo (65) de la empresa para que el presente estudio tuviera mayor confiabilidad.

Unidad de análisis

La unidad sujeta al análisis, se refirió a la categoría de trabajadores administrativos y operativos.

Población/sujetos

Personal administrativo 10 y personal operativo 55

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- Personal administrativo y operativo

Exclusión

- Personal directivo
- Personal que no desearon contestar el cuestionario

Técnicas

Primordialmente se utilizó el cuestionario, cuya técnica permitió que se tenga un acercamiento con los sujetos motivo de estudio y del cual se tendrá la obtención de información de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Por lo anterior, se utilizaron preguntas con respuestas con una escala de Likert (muy de acuerdo, algo de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo en desacuerdo y muy en desacuerdo), las cuales fueron dirigidas para conocer la importancia de la implementación de una guía para el área de recursos humanos.

RESULTADOS

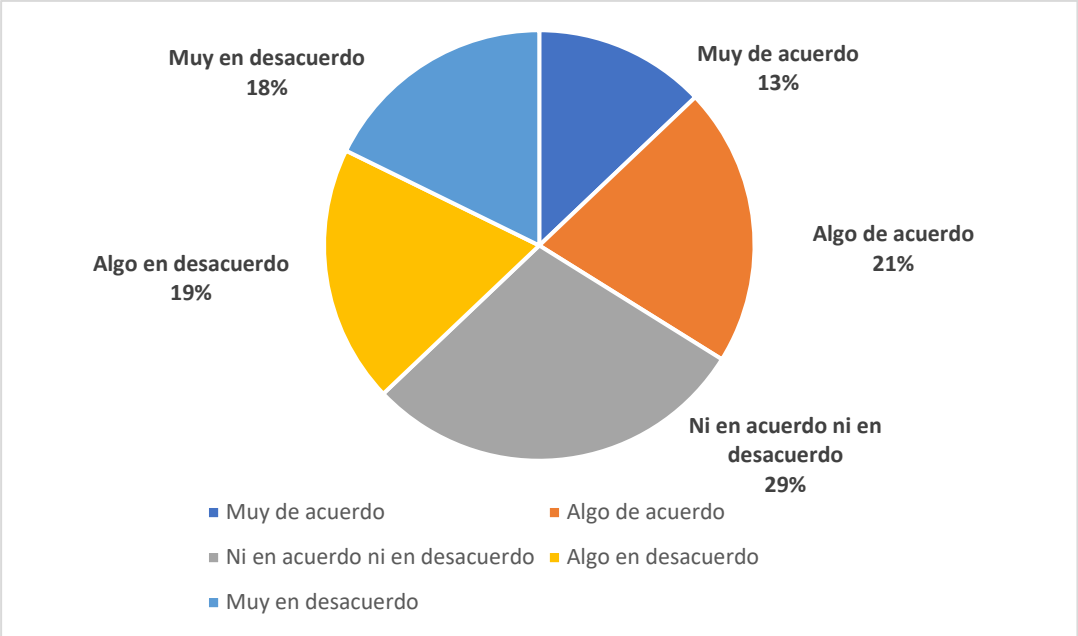
A través de la aplicación del presente método se arrojan resultados los cuales mediante gráficos de elaboración propia fueron diseñados cuidadosamente para ilustrar y analizar cada una de las preguntas formuladas a los trabajadores de la empresa en estudio. Estos gráficos permiten una visualización clara y detallada de las respuestas obtenidas, facilitando así un análisis profundo y exhaustivo de la percepción y opinión de los colaboradores respecto a la labor de la empresa en cuanto al trato hacia ellos. El objetivo principal de este análisis es ofrecer una propuesta fundamentada y adecuada que responda eficazmente

a la situación actual de la empresa, identificando áreas de mejora y potenciando fortalezas, con el fin de contribuir al desarrollo y crecimiento sostenible de la misma.

De acuerdo a las preguntas de información general (preguntas 1-4) se observa que en la pregunta 1 la cual habla acerca de la edad, las clasificaciones de 29 a 34 años, así como la de 35 a 44 años son los que cuentan con mayor porcentaje contando con un 29% respectivamente, en la pregunta 2 enfocada en el género se puede observar que un 82% del personal es masculino, entendiendo este resultado ya que la el giro de la empresa así lo requiere, por otra parte se observa en la pregunta 3 que el 76% del personal se encuentra dentro del sector operativo de la empresa, por último en la pregunta 4 y siendo una pregunta de mucha importancia vemos que en el rubro de antigüedad de la empresa solo el 8% de los trabajadores cuentan con una antigüedad de entre 7 a 10 años, por otro lado en el otro extremo de antigüedades vemos que el 19% tiene menos de 1 año, esto nos demuestra que la alta rotación es una constante dentro de la organización.

Pregunta 5. ¿La atención brindada en su ingreso por el área de contratación fue satisfactoria?

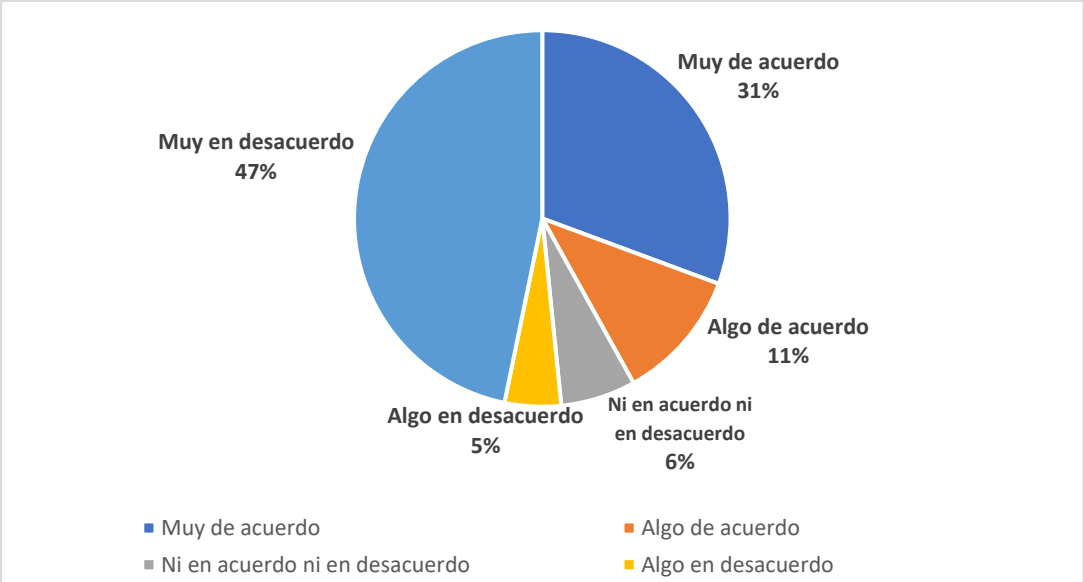
Gráfico 1. Elaboración propia.



Al analizar detenidamente las respuestas proporcionadas por los trabajadores en la pregunta 5, se puede observar claramente en el gráfico 1, que la mayoría de ellos no recibió la debida atención durante su ingreso a la empresa, ya que tan solo un 13% del personal considera óptima la atención mientras que un 29% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este hecho sugiere que el proceso de contratación se percibe más como un requisito formal que como un procedimiento estructurado y bien organizado. En lugar de seguir un proceso riguroso y detallado, los trabajadores simplemente comienzan sus actividades sin la orientación y el soporte adecuados por parte de la empresa. Esta falta de atención en el ingreso puede tener varias implicaciones negativas, por ejemplo, los empleados pueden experimentar una adaptación más difícil a sus roles, lo que afecta su desempeño y su nivel de satisfacción laboral, además, la falta de un proceso de inducción puede resultar en una menor retención de empleados, ya que estos podrían sentirse menos valorados y apoyados desde el inicio de sus labores.

Pregunta 8. ¿Se introdujo a un proceso de selección y contratación en la empresa?

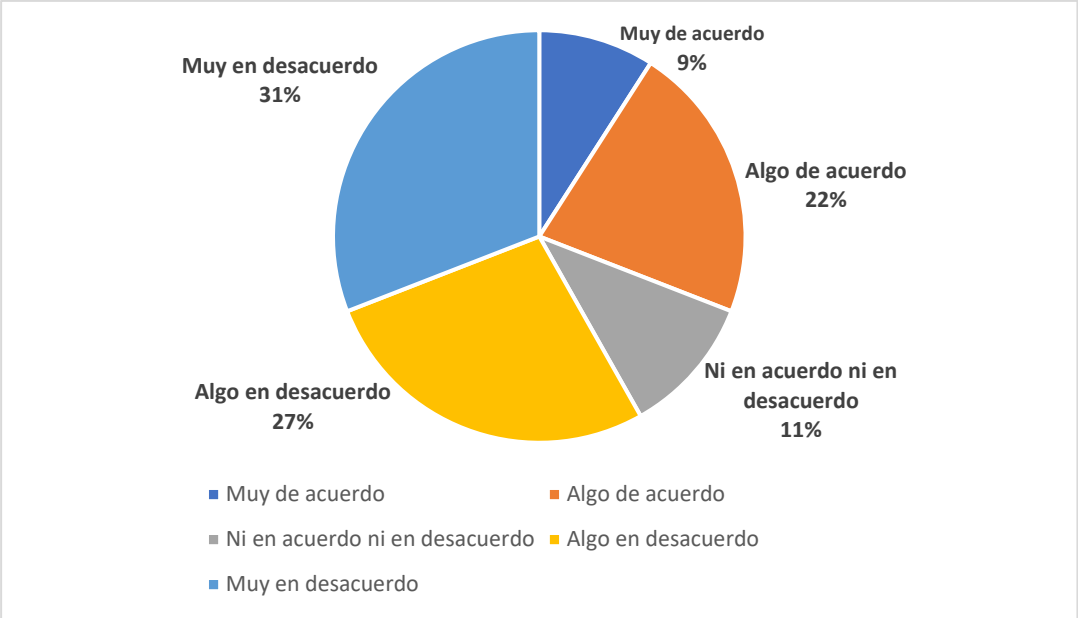
Gráfico 2. Elaboración propia.



Al analizar detenidamente las respuestas recopiladas de la pregunta 8, se hace evidente que dentro de la organización no se implementa ningún proceso estructurado ni formalizado en lo que respecta a la selección y contratación de personal. Según las experiencias de los colaboradores un 47% de los encuestados percibieron gran influencia en cuanto al parentesco o la amistad con los encargados de área como factor determinante en el proceso de contratación y solo un 11% de los encuestados atravesaron por un correcto proceso de selección. Este fenómeno hace referencia a que, en la mayoría de los casos, los empleados no son seleccionados en base a criterios objetivos relacionados con el perfil adecuado para el puesto. Esta falta de proceso formalizado puede tener diversas implicaciones negativas ya que la contratación basada en relaciones personales en lugar de perfiles académicos y/o aptitudes podría resultar en la asignación de roles a individuos que no poseen las habilidades o la experiencia necesarias para desempeñar efectivamente las responsabilidades del puesto. Esto no solo afecta la calidad del trabajo realizado, sino que también puede generar roces internos y percepciones de favoritismo que comprometen el ambiente laboral.

Pregunta 9. ¿Se le dio una correcta inducción como nuevo colaborador?

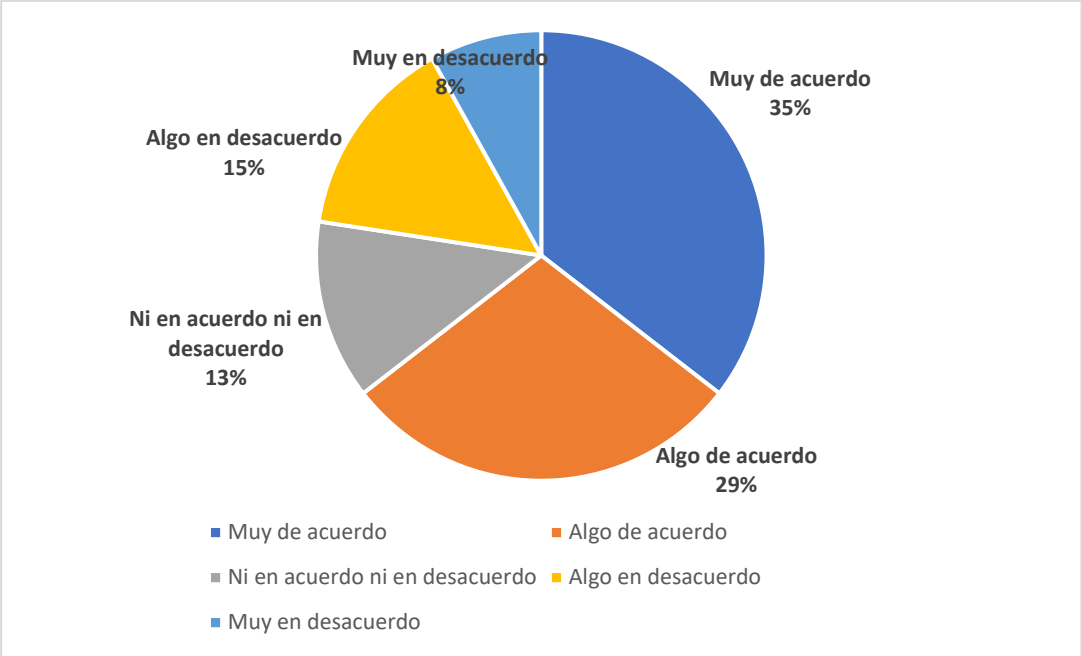
Gráfico 3. Elaboración propia.



Dentro del análisis a las respuestas obtenidas en la pregunta 9, se observa que un 31% de los colaboradores destacan que la organización no proporciona una inducción inicial estructurada y completa a los nuevos empleados y solo se les deja la responsabilidad de implementar su experiencia previa o aprender sobre el puesto a medida que avanzan en sus responsabilidades, en contraste solo el 9% afirma que tuvo una correcta inducción, esta falta de una inducción formal puede tener varias implicaciones significativas por ejemplo, enfrentar mayores desafíos para adaptarse a sus roles y responsabilidades, lo que se traduce en una menor efectividad inicial en el desempeño de sus funciones, por otra parte, la ausencia de una inducción estructurada podría llevar a una comprensión incompleta o incorrecta de los procesos, lo que contribuiría a errores y malentendidos, afectando la confianza del empleado en su capacidad para realizar el trabajo y su integración dentro del equipo.

Pregunta 14. ¿Son efectivas las iniciativas del área de contratación para fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?

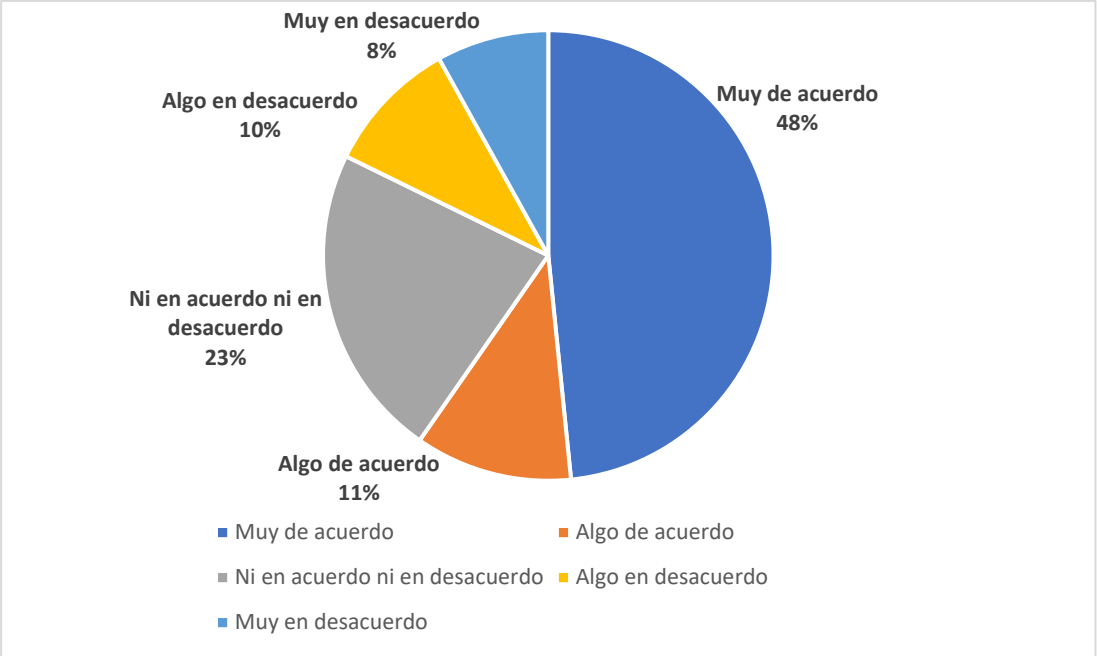
Gráfico 4. Elaboración propia.



Según las respuestas proporcionadas por los colaboradores en la pregunta 14, se puede observar que un 35% de los encuestados perciben efectivas las iniciativas para fomentar el ambiente positivo y colaborativo dentro de la empresa, en comparación al 8% que percibe lo contrario. Por lo anterior entendemos que el área desempeña un correcto papel en la promoción del compañerismo y el trabajo en equipo dentro de la organización, a su vez influye el clima que se lleva en cada área de trabajo para que los trabajadores vean de esta manera este cuestionamiento.

Pregunta 15. ¿Cree que el área de contratación tiene un impacto positivo en su satisfacción y motivación laboral?

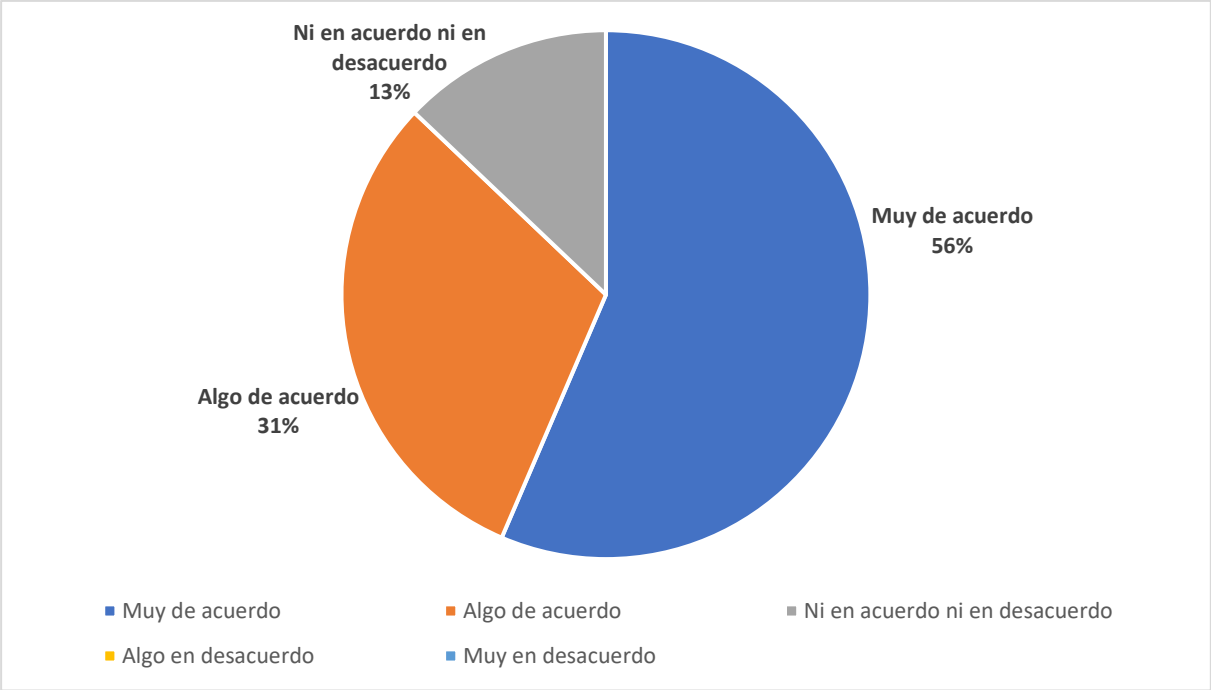
Gráfico 5. Elaboración propia.



De acuerdo con las respuestas proporcionadas por los colaboradores a la pregunta 15, se puede observar que 48% de los encuestados encuentra altamente valorada el área de contratación en comparación al 8% que menciona que no ha tenido un impacto positivo en su estancia en la organización. Esta percepción positiva se debe principalmente a su eficiencia en el manejo de los pagos, ya que nunca se generan retrasos en los mismos. La puntualidad en este aspecto es fundamental para mantener la confianza y satisfacción de los empleados. A su vez, el área de contratación se destaca por su disposición a resolver cualquier duda o inquietud que pueda surgir en relación con los pagos. Los colaboradores han expresado que, en caso de necesitar información adicional o tener alguna pregunta, el área responde de manera oportuna y efectiva.

Pregunta 17. ¿Después de contestar las preguntas antes planteadas, ¿Considera usted necesaria la implementación de un área de recursos humanos que se encargue de dar atención global y especializada a todas las necesidades del trabajador desde el inicio hasta el final de su relación laboral?

Gráfico 6. Elaboración propia.



Analizando la pregunta 17 se puede observar como para un 56% de los colaboradores es de suma importancia la implementación de un área de recursos humanos ya que de esta manera ellos perciben que recibirán una correcta atención a todas las problemáticas que se les presente en su vida laboral dentro de la empresa, en comparación al 13% que se mantiene neutral acerca del tema.

DISCUSIÓN

De acuerdo al diagnóstico sobre las condiciones que se tenían en la empresa aguacatera en el área de contratación, así como identificación de los puntos de mejora se concluye lo siguiente:

1. Falta de estructura en la gestión de personal: Los procesos relacionados con la contratación, gestión del desempeño y terminación laboral son informales. No existen políticas o procedimientos documentados para la gestión de personal, lo que lleva a inconsistencias y falta de transparencia.

2. Problemas en la contratación: La contratación es lenta, desorganizada y carece de criterios claros para la selección de candidatos, ya que en este aspecto se ve fuertemente el favoritismo para las contrataciones. La integración de nuevos empleados se maneja incompleta, no tiene una estructura definida para el entrenamiento y la orientación.

3. Carencia de desarrollo y gestión del desempeño: No hay un sistema estructurado para evaluar y gestionar el desempeño de los colaboradores, a su vez, hay pocas oportunidades para el desarrollo profesional y la capacitación de los empleados.

4. Problemas en la comunicación y la cultura organizacional: Existe falta de comunicación clara y efectiva entre los diferentes niveles de la empresa, no hay una cultura organizacional definida, ni valores, ni misión claramente comunicada a los trabajadores.

5. Desafíos en la gestión de beneficios y compensación: No existen políticas claras para la compensación y los beneficios, lo que lleva a diferencias con los trabajadores.

6. Riesgos legales: La ausencia de un área de recursos humanos pueden llevar a una gestión inadecuada de conflictos laborales y reclamaciones que si llegan a agravarse pueden convertirse en problemas legales.

Con respecto al objetivo sobre el diseño de la guía de procesos y procedimientos en el área de recursos humanos tanto física como electrónica para su consulta, se concluye que los beneficios serán los siguientes:

1. Establecimiento del área de recursos humanos: Ayudará a crear un sólido departamento de Recursos Humanos bien estructurado y capacitado para gestionar eficazmente todos los aspectos relacionados con el personal, lo cual genere un sentido de pertenencia en cada trabajador.

2. Desarrollo de políticas y procedimientos: Se establecerán políticas y procedimientos documentados para la contratación y evaluación de desempeño, lo anterior para evitar la contratación de perfiles no aptos para los puestos requeridos.

3. Implementación de una cultura organizacional: Definirá y comunicará una misión, visión y valores claros para establecer una cultura organizacional positiva.

4. Capacitación y desarrollo: Se implementarán programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar la competencia y satisfacción de los colaboradores, esto garantizará a la empresa tener colaboradores competentes en cada área.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, permitirá establecer una base sólida para optimizar la gestión de la nueva área de recursos humanos, a su vez ayudará a identificar las condiciones actuales y los puntos de mejora para que en el futuro se cuente con un panorama claro de las debilidades, fortalezas

y oportunidades existentes y con ello priorizar acciones y diseñar estrategias específicas que impulsen la eficiencia y efectividad de los procesos del departamento, a su vez aumentar la eficiencia operativa y crear un entorno de trabajo más cohesionado y motivador.

CONCLUSIONES

Conforme a la problemática identificada en la presente investigación, se concluye que al contar con un área de recursos humanos y una guía de procesos y procedimientos bien estructurada en la empresa aguacatera garantizará una gestión eficiente y coherente del personal, lo que se traduce en un entorno de trabajo organizado y productivo. El área de recursos humanos no solo facilita la contratación y retención de talento, sino que también asegura el cumplimiento de normativas laborales, promueve el desarrollo profesional y ayuda a mejorar la satisfacción de los empleados. Por su parte, la guía de procesos y procedimientos estandarizará las operaciones, minimizará los errores, y permitirá una toma de decisiones más ágil y alineada con los objetivos estratégicos de la empresa, fortaleciendo la competitividad y capacidad de adaptación en el sector en el que se encuentra.

Por último, el impacto futuro que se busca con la implementación de la presente guía es alcanzar estándares y consistencia mediante procesos uniformes y estructurados, mejorar la toma de decisiones mediante un concentrado de información de calidad y alineada con los objetivos organizacionales, facilitar la inducción y el entrenamiento, gracias a la correcta comprensión de los procedimientos por parte de los colaboradores, cumplir las normativas y reducir los riesgos mediante el cumplimiento de las políticas y prácticas de normativas laborales y regulatorias, incrementar y fortalecer la confianza entre empleados y el departamento de recursos humanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

APEAJAL. (2023). Fan del aguacate | APEAJAL. APEAJAL.

Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria, CDMX, México.

Carrasco Vega, Y. L., Mendoza Virhuez, N. E., López Cuadra, Y. M., Mori Zavaleta, R., & Alvarado Ibáñez, J. C. (2021). La competitividad empresarial en las pymes: retos y alcances. Revista Universidad y Sociedad, 13, 557-564.

Carhuapoma Jiménez, R. (2017). Estrategia de gestión de la calidad total sustentada en la teoría de Edwards Deming y Fred Fiedler para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la gestión administrativa de la Institución Educativa N° 20474, caserío El Limo, Pacaipampa, Ayabaca, Año 2013

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos (10 edición). McGraw-Hill Interamericana. https://udg.vitalsource.com/books/9781456263430

Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración (10 edición). McGraw-Hill

Fayol, H. (1987). Administración industrial y general, 14 edición. El Ateneo.

Hernández y Rodríguez, (2020). Administración: pensamiento, procesos estratégicos y administrativos para la era de la inteligencia artificial. McGraw-Hill Interamericana.

Huilcapi, S. I., & GALLEGOS, D. N. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. Revista ESPACIOS. ISSN, 798, 1015.

Muñoz, C. (2015). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis, 3ra Edición, Pearson, México.

Gutiérrez, M. F., Galindo-Henao, A. M., Valbuena-Rodríguez, P. D., Clavijo-Peña, A. V., & Duarte-Leguizamo, J. D. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro, 14, 25-42.

Robbins, S., Coulter, M. & Decenzo, D. (2017). Fundamentos de Administración. (10 edición). Pearson.

Snell, S. A., Morris, S. S., García Becomo, M. I. (2020). Administración de recursos humanos. Cengage Learning. https://www-ebooks7-24-com.wdg.biblio.udg.mx:8443/?il=10763

Taylor, F. W. (1911). Administración científica. Ediciones Orbis. Barcelona, España.

Weihrich H., Cannice M. & Koontz H. (2022). Administración. Una perspectiva global, emprendedora y de innovación. (16 edición). McGraw-Hill.